

# **Guida in linea di Oracle CRM On Demand**

Release 19

Giugno 2011

**ORACLE®**

Copyright © 2005-2010, Oracle e/o relative consociate. Tutti i diritti riservati.

Il software e la relativa documentazione vengono distribuiti sulla base di specifiche condizioni di licenza che prevedono restrizioni relative all'uso e alla divulgazione e sono inoltre protetti dalle leggi vigenti sulla proprietà intellettuale. Ad eccezione di quanto espressamente consentito dal contratto di licenza o dalle disposizioni di legge, nessuna parte può essere utilizzata, copiata, riprodotta, tradotta, diffusa, modificata, concessa in licenza, trasmessa, distribuita, presentata, eseguita, pubblicata o visualizzata in alcuna forma o con alcun mezzo. La decodificazione, il disassemblaggio o la decompilazione del software sono vietati, salvo che per garantire l'interoperabilità nei casi espressamente previsti dalla legge.

Le informazioni contenute nella presente documentazione potranno essere soggette a modifiche senza preavviso. Non si garantisce che la presente documentazione sia priva di errori. Qualora l'utente riscontrasse dei problemi, è pregato di segnalarli per iscritto a Oracle.

Qualora i programmi vengano forniti al Governo degli Stati Uniti o a chiunque abbia in licenza o utilizzi i programmi per conto del Governo degli Stati Uniti, sarà applicabile la clausola riportata di seguito.

#### U.S. GOVERNMENT RIGHTS

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

Il presente software è stato sviluppato per un uso generico in varie applicazioni di gestione delle informazioni. Non è stato sviluppato né concepito per l'uso in campi intrinsecamente pericolosi, incluse le applicazioni che implicano un rischio di lesioni personali. Qualora il software venga utilizzato per impieghi pericolosi, è responsabilità dell'utente adottare tutte le necessarie misure di emergenza, backup e di altro tipo per garantire la massima sicurezza di utilizzo del software. Oracle Corporation e le sue consociate declinano ogni responsabilità per eventuali danni causati dall'uso del software per impieghi pericolosi.

Il software e la documentazione possono includere informazioni su contenuti, prodotti e servizi di terze parti o collegamenti agli stessi. Oracle Corporation e le sue consociate declinano ogni responsabilità ed escludono espressamente qualsiasi tipo di garanzia relativa a contenuti, prodotti e servizi di terze parti. Oracle Corporation e le sue consociate non potranno quindi essere ritenute responsabili per qualsiasi perdita, costo o danno causato dall'accesso a contenuti, prodotti o servizi di terze parti o dall'utilizzo degli stessi.

Oracle, JD Edwards e PeopleSoft sono marchi registrati di Oracle Corporation e/o delle relative consociate. Altri nomi possono essere marchi dei rispettivi proprietari.

# Sommario

---

## 1 Guida introduttiva 25

Prime operazioni	26
Accesso come nuovo utente	27
Informazioni sull'interfaccia	29
Presentazione di Oracle CRM On Demand pagina per pagina	33
Come mostrare o nascondere la barra delle azioni	35
Home page personale	36
Revisione degli avvisi	38
Utilizzo del Centro messaggi	39
Utilizzo di applet per feed RSS	40
Gestione dei record	41
Creazione di record	42
Ricerca di record	45
Copia di record	63
Anteprima dei record	64
Aggiornamento dei dettagli del record	65
Collegamento di record al record selezionato	67
Aggiornamento dei record collegati dai record principali	74
Pagina Record preferiti	75
Gestione degli elenchi	76
Trasferimento della proprietà dei record	92
Condivisione di record (team)	92

Aggiornamento di gruppi di record	94
Unione di record	95
Aggiunta di note	96
Gestione dell'elenco di note	99
Sottoscrizione alle note	99
Invio di note ad altri utenti	100
Utilizzo degli allegati	100
Utilizzo di script di valutazione	109
Eliminazione e ripristino dei record	110
Visualizzazione dello storico modifiche per i record	116
Informazioni sui duplicati quando si creano i record	117
Stampa delle informazioni visualizzate nelle pagine	121
Visualizzazione di Informazioni servizio di Oracle CRM On Demand	122
Recupero dell'ID di accesso utente o reimpostazione della password	123
Informazioni sulla durata della sessione di Oracle CRM On Demand	125
Informazioni sulle sessioni concorrenti in Oracle CRM On Demand	125
Requisiti di sistema per Oracle CRM On Demand	126
Note di rilascio per Oracle CRM On Demand	126
Contatti Oracle	127
Uscita da Oracle CRM On Demand	127

## **2 Calendario e attività 129**

Utilizzo delle pagine Calendario	129
Gestione di calendari e attività	131
Visualizzazione delle attività	132
Creazione di attività	133
Aggiornamento di attività	134
Utilizzo degli elenchi attività	134
Limitazione dei record attività visualizzati	137
Contrassegnare i task come completati	138

Assegnazione delle attività a un altro dipendente	138
Come tenere traccia delle visite (visite di vendita) ai clienti	139
Pianificazione di visite di massa	147
Modifica delle risposte messaggio	150
Pianificazione di appuntamenti con altri	152
Visualizzazione dei calendari di altri	154
Pagina Impostazioni calendario	155
Condivisione del calendario	155
Impostazione della vista di calendario predefinita	156
Aggiunta di viste di calendario personalizzate	156
Visualizzazione Elenchi task gruppo	157
Uso degli script di valutazione attività	158
Campi attività	158

### **3 Marketing 163**

Gestione del marketing	163
Processo di gestione delle campagne	163
Processo di gestione dei lead	164
Campagne	164
Utilizzo della Home page campagna	165
Gestione delle campagne	167
Campi Campagna	170
Lead	172
Utilizzo della Home page lead	177
Gestione dei lead	180
Campi lead	188

### **4 Vendite 193**

Gestione delle vendite	193
Processo di gestione delle opportunità	194

Processo di gestione dei clienti	194
Processo di gestione dei contatti	195
Processo di gestione delle previsioni per utenti delle vendite	196
Processo di gestione delle previsioni per amministratori di previsioni	196
Processo di gestione di calendari e attività	196
Lead (aspetti vendite)	197
Clienti	197
Utilizzo della Home page cliente	197
Gestione dei clienti	199
Campi cliente	214
Contatti	217
Utilizzo della Home page contatti	217
Gestione dei contatti	219
Campi contatto	230
Opportunità	234
Informazioni su opportunità e previsioni	234
Utilizzo della Home page opportunità	236
Gestione delle opportunità	238
Informazioni sui team di opportunità	250
Campi opportunità	251
Previsioni	253
Utilizzo della Home page previsione	254
Gestione delle previsioni	255
Pagina Dettaglio previsione	263
Campi previsione	266

## **5 Pianificazione aziendale 269**

Scenario di gestione di piani per un singolo cliente	270
Caso di gestione di piani per un gruppo di clienti o territori	271
Scenario di gestione dei piani per i contatti	272

Scenario di gestione dei piani per obiettivi e prodotti	273
Piani aziendali	274
Utilizzo della Home page piano aziendale	274
Gestione dei piani aziendali	276
Campi piano aziendale	278
Obiettivi	280
Utilizzo della Home page obiettivo	280
Gestione degli obiettivi	282
Campi obiettivo	283
Clienti piano	285
Utilizzo della Home page cliente piano	285
Gestione dei clienti piano	287
Campi cliente piano	288
Contatti piano	289
Utilizzo della Home page contatto piano	289
Gestione dei contatti piano	291
Campi contatto piano	292
Opportunità piano	293
Utilizzo della Home page opportunità piano	293
Gestione delle opportunità piano	294
Campi opportunità piano	295

## **6 Servizio e comunicazioni 297**

Gestione del servizio e delle comunicazioni	297
Processo di creazione di una richiesta di servizio	297
Processo di elaborazione di una richiesta di servizio	298
Processo di risoluzione di una richiesta di servizio	298
Processo di chiusura di una richiesta di servizio	298
Richieste di servizio	299
Utilizzo della Home page richiesta di servizio	299

Gestione delle richieste di servizio	301
Campi richieste di servizio	305
Soluzioni	306
Informazioni sulla gestione delle soluzioni	307
Utilizzo della Home page soluzione	309
Gestione delle soluzioni	311
Campi soluzione	314
Comunicazioni	315
Informazioni su Oracle Contact On Demand	316
Gestione del call center	319
Utilizzo della Home page comunicazioni	320
Gestione di Oracle Contact On Demand	322
Pagina Elenco attività di comunicazione (Oracle Contact On Demand)	340
Campi attività di comunicazione (Oracle Contact On Demand)	342
Pagine di dettagli chiamate, messaggi vocali ed e-mail	343

## **7 PRM (Partner Relationship Management) e High Tech 345**

Gestione di PRM e High Tech	345
Partner	346
Utilizzo della Home page partner	347
Gestione dei clienti partner	348
Campi partner	351
Programmi partner	352
Utilizzo della Home page programmi partner	353
Gestione dei programmi partner	354
Campi programma partner	359
Richieste	360
Uso della home page Richieste	361
Gestione delle richieste	362
Campi richieste	367



Registrazioni operazioni	369
Gestione della home page Registrazione operazione	370
Gestione delle Registrazioni operazioni	372
Campi registrazione operazione	383
Richieste MDF	386
Uso della home page Richieste MDF	386
Gestione delle richieste MDF	388
Campi richieste MDF	395
Richieste prezzi speciali	398
Utilizzo della Home page richiesta prezzi speciali	398
Gestione di richieste prezzi speciali	400
Gestione di prodotti a prezzi speciali come elementi correlati	409
Campi richiesta prezzi speciali	412
Fondi	415
Utilizzo della Home page fondi	415
Gestione dei fondi	418
Campi fondo	425
Corsi	427
Utilizzo della home page Corso	427
Gestione dei corsi	430
Campi corso	433
Campi iscrizione al corso	436
Esami	437
Utilizzo della home page Esame	438
Gestione degli esami	440
Campi esame	444
Campi registrazione a esame	447
Certificazione	448
Utilizzo della home page Certificazione	448

Gestione delle certificazioni	451
Campi certificazione	455
Campi richiesta di certificazione	457
Riconoscimento	458
Utilizzo della home page Riconoscimento	459
Gestione dei riconoscimenti	461
Campi riconoscimento	465
Campi richiesta di riconoscimento	468

## **8 Life Sciences 471**

Processi Life Sciences	471
Congressi medici	474
Gestione della home page evento medico	475
Gestione degli eventi medici	477
Campi eventi medici	478
Licenze di stato contatto	480
Uso della home page Licenza di stato contatto	481
Gestione delle licenze di stato contatto	482
Campi licenza di stato contatto	483
Gestione dei campioni	484
Periodo di magazzino	486
Uso della home page Periodo di magazzino	488
Gestione dei periodi di magazzino	489
Campi periodo di magazzino	496
Magazzino campioni	497
Report di verifica magazzino	502
Transazioni campioni	506
Uso della home page Transazione campioni	507
Gestione delle transazioni campioni	509
Campi Transazione campioni	522



Utilizzo della Home page nucleo familiare	564
Gestione di nuclei familiari	566
Campi nucleo familiare	568
Portafogli	570
Utilizzo della Home page conto portafoglio	571
Gestione dei conti portafoglio	573
Campi conto portafoglio	575
Conti finanziari	577
Gestione della home page Conto finanziario	579
Gestione dei conti finanziari	580
Campi dei conti finanziari	581
Titolari conti finanziari	583
Gestione della home page Titolare conto finanziario	583
Gestione dei titolari dei conti finanziari	584
Campi titolare conto finanziario	585
Partecipazioni conti finanziari	586
Gestione della home page Partecipazione conto finanziario	587
Gestione delle partecipazioni conto finanziario	588
Campi partecipazione conti finanziari	589
Piani finanziari	590
Gestione della home page Piano finanziario	590
Gestione dei piani finanziari	592
Campi dei piani finanziari	592
Prodotti finanziari	593
Gestione della home page Prodotti finanziari	595
Gestione di prodotti finanziari	597
Campi dei prodotti finanziari	598
Transazioni finanziarie	599
Gestione della home page Transazione finanziaria	600



Gestione della home page Parte coinvolta	625
Gestione delle parti coinvolte	627
Campi parte coinvolta	627
Polizze	628
Gestione della home page Polizza	629
Gestione delle polizze	631
Campi della polizza	631
Titolari polizze	633
Gestione della home page Titolare polizza	634
Gestione dei titolari polizza	635
Campi titolare polizza	636
Profilo broker	637
Utilizzo della home page Profili broker	637
Gestione dei profili broker	639
Campi profilo broker	639

## **11 Automotive 641**

Rivenditori	641
Uso della home page Rivenditore	641
Gestione dei rivenditori	643
Campi rivenditore	644
Campi personalizzati	646
Veicoli	647
Uso della home page Veicolo	647
Gestione dei veicoli	649
Campi veicolo	655

## **12 Personalizzazione dell'applicazione 659**

Aggiornamento dei dati personali	660
Informazioni su impostazioni profilo per gli utenti	666

Informazioni sull'impostazione Lettura di tutti i record basata su ruolo	668
Impostazione del tipo di record predefinito per la ricerca	668
Impostazione del tema	669
Impostazione della modalità di anteprima dei record	670
Modifica dell'impostazione della lingua	671
Visualizzazione dei campi storico modifiche	671
Gestione della quota	672
Analisi dell'attività di accesso	672
Modifica della password	673
Impostazione delle domande di sicurezza	673
Aggiunta di utenti delegati	674
Revisione dell'attività del PIM Sync Client	675
Concessione dell'accesso al supporto tecnico	676
Visualizzazione delle schede	676
Modifica del layout della pagina Dettaglio	677
Modifica dei layout delle home page	677
Modifica del layout della barra delle azioni	678
Impostazione del calendario	679
Accesso agli strumenti dati e integrazione	680
Informazioni sui widget On Demand	681
Integrazione di un widget Elenchi preferiti	682
Integrazione di un widget Centro messaggi	682
Integrazione di un widget Report	683
Integrazione di un widget Elenco semplice	684

## **13 Utilizzo di altre applicazioni 685**

Uso del Offline Client	686
Record che è possibile utilizzare offline	687
Installazione del Offline Client	688
Configurazione di Offline Client	689
Informazioni sull'amministrazione di Offline Client	691

Download dei record nel Offline Client	691
Aggiunta e aggiornamento di record nel Offline Client	693
Caricamento di record dal Offline Client	694
Informazioni sulla risoluzione dei conflitti con il Offline Client	695
Sincronizzazione con le applicazioni PIM	695
Informazioni sul motore di sincronizzazione e la mappatura dei campi	698
Processo di sincronizzazione dei dati tra Oracle CRM On Demand e PIM	702
Esecuzione della sincronizzazione iniziale con l'applicazione PIM	703
Modifica delle impostazioni di sincronizzazione	711
Esecuzione di altre sessioni di sincronizzazione	711
Consultazione dei risultati della sincronizzazione	712
Informazioni sulla risoluzione dei conflitti con PIM	713
Aggiunta di e-mail da Microsoft Outlook e Lotus Notes	714
Uso di Oracle CRM On Demand Integration for Office	721
Utilizzo di Mail Merge for Word	721
Informazioni sulla barra degli strumenti di On Demand Integration in Mail Merge for Word	722
Download del modello Mail Merge for Word	723
Creazione di modelli Mail Merge for Word	724
Creazione di servizi di direct mailing ed e-mail di massa con Stampa unione per Word	725
Uso di Reports and Analysis for Excel	726
Informazioni sulla barra degli strumenti di On Demand Integration in Reports and Analysis for Excel	727
Informazioni sulla creazione di report mediante Reports and Analysis for Excel	727
Download del modello Reports and Analysis for Excel	728
Creazione di report mediante Reports and Analysis for Excel	728
Uso di Segmentation Wizard	731
Informazioni sulla barra degli strumenti del builder di destinazione in Segmentation Wizard	731
Informazioni su Segmentation Wizard	732



Download di Segmentation Wizard	733
Creazione di segmenti	733
Caricamento di segmenti	735
Esportazione di segmenti	736

## **14 Report 737**

Informazioni sulla visibilità dei record in Analytics	738
Informazioni sui report precostituiti	745
Informazioni sul calendario fiscale personalizzato in Oracle CRM On Demand Answers	749
Gestione di report	750
Impostazione delle cartelle report	751
Impostazione della visibilità utente sulle cartelle di report condivise	753
Revisione dei dati di un report	755
Stampa di report	756
Esecuzione di report	757
Download di report	759
Eliminazione di report	760
Ridenominazione di report	761
Copia e spostamento di report	761
Guida introduttiva a Answers (report personalizzati)	762
Informazioni sulle limitazioni nei report	764
Informazioni sulle aree argomenti nei report	768
Modifica dell'aspetto dei report	901
Passo 1: Definizione dei criteri	904
Aggiunta di colonne ai report	905
Aggiunta di campi personalizzati ai report	905
Aggiunta di filtri alle colonne	905
Modifica delle proprietà delle colonne	914
Impostazione delle formule di colonna	925

Aggiunta di collegamenti ad azioni ai risultati	926
Ordinamento di colonne	930
Informazioni sull'uso degli indirizzi nei report	931
Combinazione dei risultati di più report mediante la pagina Imposta operazioni	932
<b>Passo 2: Creazione di layout</b>	<b>933</b>
Aggiunta di titoli ai risultati	935
Aggiunta di tabelle ai risultati	936
Visualizzazione dei risultati nei diagrammi	938
Visualizzazione dei risultati nelle tabelle pivot	954
Visualizzazione dei risultati come indicatori mediante la vista Indicatore	964
Visualizzazione dei filtri applicati ai risultati	970
Aggiunta di testo markup ai risultati	971
Aggiunta di legende ai report mediante la vista Legenda	973
Come consentire agli utenti di modificare le colonne dei report	974
Consentire agli utenti di selezionare una vista specifica utilizzando la vista Selettore vista	975
Visualizzazione dei risultati nei diagrammi imbuto	976
Aggiunta di testo descrittivo ai risultati	978
Visualizzazione dei risultati nei ticker a scorrimento	981
Come avvisare gli utenti dell'assenza di dati	984
<b>Passo 3: Definizione delle richieste (facoltativa)</b>	<b>985</b>
Aggiunta di richieste di filtro delle colonne	986
Aggiunta di richieste di immagine	988
<b>Passo 4: Revisione dei report</b>	<b>990</b>
Come rendere pubblici i report personalizzati	990
Completamento dell'analisi	991
<b>Uso delle funzioni nelle analisi</b>	<b>992</b>
Espressione di letterali	993
Funzioni aggregate	994



Eliminazione degli oggetti dashboard	1058
Modifica delle opzioni di stampa e PDF nei dashboard interattivi	1059
Modifica delle proprietà dei dashboard interattivi	1060
Creazione di prompt per dashboard interattivi	1062
Modifica del nome o della descrizione di un dashboard interattivo	1065
Visualizzazione dei dashboard	1066
Informazioni sulla navigazione guidata nei dashboard interattivi	1066
Note d'uso nelle aree argomenti	1067

## **16 Amministrazione di Oracle CRM On Demand 1069**

Processo di amministrazione di Oracle CRM On Demand	1074
Utilizzo dei modelli dell'amministratore durante l'impostazione	1077
Informazioni sulla registrazione utilizzo in Oracle CRM On Demand	1077
Amministrazione azienda	1079
Impostazione del profilo dell'azienda e dei valori predefiniti globali	1079
Informazioni sulla protezione dalla falsificazione delle richieste di più siti	1091
Attivazione delle lingue	1091
Verifica degli stati delle licenze e degli utenti attivi	1092
Informazioni sui criteri di accesso e di password	1092
Definizione dei controlli delle password dell'azienda	1094
Informazioni sui calendari fiscali	1099
Definizione di un calendario fiscale personalizzato	1101
Reimpostazione di tutte le password	1103
Analisi dell'attività di accesso per tutti gli utenti	1104
Limitazione dell'utilizzo a determinati indirizzi IP	1104
Analisi dell'utilizzo delle risorse dell'azienda	1105
Avvisi	1106
Pubblicazione di avvisi a livello aziendale	1106
Campi avviso	1107
Gestione delle valute	1108

Analisi delle modifiche dello storico modifiche con lo storico modifiche principale	1112
Informazioni sulle assegnazioni di servizio	1113
Visualizzazione dell'utilizzo delle assegnazioni di servizio dell'azienda	1114
Visualizzazione dell'utilizzo cronologico delle assegnazioni di servizio	1115
Impostazione di avvisi per le assegnazioni di servizio	1116
Visualizzazione delle informazioni di utilizzo dei file e dei record	1117
Personalizzazione applicazioni	1119
Pagina di personalizzazione applicazioni del tipo di record	1120
Visualizzazione di pagine Web esterne nelle schede	1171
Informazioni sulle applet Web personalizzate	1174
Creazione di applet Web personalizzate	1174
Creazione e gestione dei layout della barra delle azioni	1180
Creazione di applet Web globali	1181
Esempio di impostazione di un'applet Web per feed RSS	1182
Caricamento delle estensioni lato client	1184
Personalizzazione della home page personale per l'azienda	1187
Creazione di nuovi temi	1189
Abilitazione di report personalizzati nella home page personale	1192
Ridenominazione dei tipi di record	1194
Modifica dell'icona per un tipo di record	1195
Aggiunta di tipi di record	1196
Informazioni su campi, elenchi di selezione e metrica	1199
Informazioni sulle configurazioni degli allegati	1199
Informazioni sulle relazioni molti a molti per gli oggetti personalizzati	1202
Gestione utenti e controlli degli accessi	1204
Gestione utenti	1206
Amministrazione automatica partner	1226
Gestione profili di accesso	1232
Gestione ruolo	1269

Gestione dei registri	1280
Gestione dei gruppi	1310
Gestione territorio	1314
Gestione dei processi aziendali	1316
Configurazione workflow	1317
Workflow Monitor	1357
Regole dati e assegnazione	1363
Strumenti di gestione dati	1395
Strumenti di importazione ed esportazione	1395
Pagina Coda eliminazione batch	1592
Pagina Coda registro assegnazioni batch	1593
Informazioni sugli eventi di integrazione	1594
Creazione delle code degli eventi di integrazione	1595
Gestione delle impostazioni dell'evento di integrazione	1596
Gestione del contenuto	1598
Impostazione delle categorie prodotto	1599
Impostazione dei prodotti dell'azienda	1600
Impostazione di listini prezzo per PRM	1602
Gestione degli allegati dell'azienda	1606
Impostazione degli script di valutazione	1607
Gestione di Life Sciences	1614
Gestione di chiamate Smart	1614
Expression Builder	1618
Informazioni sul Expression Builder	1618
Uso di Expression Builder	1619
Informazioni sulle espressioni	1622
Tipi di dati in Expression Builder	1625
Operatori di Expression Builder	1628
Funzioni di Expression Builder	1632

Esempi nel Expression Builder

1681

## **Indice    1683**





# 1 Guida introduttiva

---

Benvenuti in Oracle CRM On Demand, la più efficace soluzione accessibile via Web per la gestione delle relazioni con i clienti. Oracle CRM On Demand consente di gestire tutte le informazioni sulle attività di vendita, assistenza clienti e marketing dell'azienda.

- I professionisti delle vendite possono utilizzare Oracle CRM On Demand per ottimizzare le vendite tramite l'analisi proattiva delle strategie di vendita, la creazione di previsioni più accurate e la condivisione delle informazioni importanti sulle vendite all'interno del team.
- I funzionari dell'assistenza clienti possono utilizzare Oracle CRM On Demand per migliorare la soddisfazione dei clienti e le prestazioni dei servizi tenendo traccia dei clienti, gestendo le richieste di servizio, individuando le opportunità di vendita incrociata e di upselling e fornendo soluzioni alle richieste dei clienti.
- I funzionari del marketing possono utilizzare Oracle CRM On Demand per capitalizzare gli sforzi di marketing tramite la creazione di più lead, l'assegnazione automatica dei lead e la registrazione dei risultati della campagna.
- I dirigenti possono utilizzare Oracle CRM On Demand per gestire tutte le aree aziendali grazie alla capacità di ottenere informazioni approfondite sulle vendite, di risolvere le problematiche aziendali più importanti e di eseguire analisi complesse.

In Oracle CRM On Demand le informazioni sono raggruppate nelle aree principali descritte di seguito.

**Calendario e attività.** Consente di tenere traccia delle attività, incluse le telefonate, gli eventi e gli elenchi delle attività da svolgere.

**Campagne.** Consente di gestire le campagne di marketing e di generare lead qualificati e opportunità.

**Lead.** Consente di tenere traccia dei lead per le nuove opportunità di vendita e di automatizzare il processo di conversione dei lead.

**Clienti.** Consente di tenere traccia delle aziende con le quali si svolgono attività.

**Contatti.** Consente di tenere traccia delle persone associate ai clienti e alle opportunità.

**Opportunità.** Consente di gestire le opportunità che si prevede generino fatturato.

**Previsioni.** Consente di generare previsioni per il fatturato trimestrale di un progetto sulla base delle opportunità esistenti.

**Richieste di servizio.** Consente di gestire le richieste dei clienti per i prodotti o i servizi.

**Partner.** Consente di tenere traccia delle aziende esterne o dei contatti presso le aziende che vendono o forniscono assistenza per i prodotti appartenenti all'azienda (Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition).

**Programmi partner.** Consente di tenere traccia dei requisiti e dei vantaggi per le aziende che fanno parte dei programmi partner dell'azienda dell'utente (Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition).

**Soluzioni.** Consente di rispondere alle domande più comuni o ai problemi relativi ai servizi.

**Comunicazione.** Consente di gestire le interazioni con i clienti tramite il call center (Oracle Contact On Demand).

**Report.** Consente di generare diversi report fornendo più di 250 analisi separate, incluse analisi sulla visibilità del pipeline e sull'efficacia delle vendite.

**Dashboard.** Consente di visualizzare una serie di diagrammi, grafici e tabelle organizzati in base alle aree aziendali chiave.

Le soluzioni specifiche per il settore comprendono inoltre i tipi di record riportati di seguito.

**Veicoli.** Consente di tenere traccia della cronologia servizio e della cronologia vendite dei veicoli (Oracle CRM On Demand Automotive Edition).

**Rivenditori.** Consente di tenere traccia delle associazioni con i rivenditori (Oracle CRM On Demand Automotive Edition).

**Fondi.** Consente di gestire le richieste di fondi, i crediti e le approvazioni (Oracle CRM On Demand High Tech Edition e Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition).

**Congressi medici.** Consente di gestire gli eventi e gli invitati ai congressi medici (Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition).

**Portafogli.** Consente di tenere traccia dei clienti portafoglio (Oracle CRM On Demand Financial Services Edition).

**Nuclei familiari.** Consente di tenere traccia delle informazioni relative a un gruppo di contatti correlati (Oracle CRM On Demand Financial Services Edition).

È inoltre possibile visualizzare altri tipi di record a seconda delle soluzioni specifiche del settore implementate.

**NOTA:** L'amministratore dell'azienda può rinominare i tipi di record standard, pertanto le etichette delle schede potrebbero risultare diverse. Ad esempio, l'amministratore potrebbe modificare "Clienti" in "Aziende". Inoltre, può aggiungere tipi di record personalizzati in base alle esigenze.

## Prime operazioni

L'amministratore dell'azienda ha probabilmente già importato i record relativi a clienti, contatti, lead e così via validi a livello aziendale. Attenersi a queste istruzioni per iniziare a utilizzare l'applicazione in brevissimo tempo.

- [Accesso come nuovo utente](#) (a pagina 27)
- [Aggiornamento dei dati personali](#) (a pagina 660)
- [Visualizzazione delle schede](#) (a pagina 676)
- [Importazione di contatti](#) (a pagina 220)
- [Creazione di record](#) (a pagina 42)

- [Ricerca di record](#) (a pagina 45)
- [Aggiornamento dei dettagli del record](#) (a pagina 65)
- [Collegamento dei record ai clienti](#) (a pagina 202)

**SUGGERIMENTO:** fare clic sul collegamento della Guida in qualsiasi pagina per visualizzare le informazioni su procedure, concetti e linee guida specifiche per il tipo di record sul quale si sta lavorando. Da qualsiasi finestra della Guida è possibile accedere alla versione PDF del contenuto della Guida per stampare un intervallo di argomenti o l'intero contenuto.

#### Nota per i nuovi utenti:

- alcuni report vengono aggiornati durante la notte e di conseguenza è possibile che alcuni dati non siano disponibili nei report per un periodo di 24 ore dal momento dell'accesso. Ad esempio, i report che compaiono nelle home page per i clienti, i contatti e le opportunità non presenteranno dati fino al termine di tale periodo iniziale.
- Inoltre, è possibile che non siano visualizzabili le previsioni, poiché i loro record vengono generati una volta alla settimana o una volta al mese. Quando vengono generate le previsioni, il sistema controlla vari campi nei record per determinare quali informazioni debbano essere incluse nei calcoli delle previsioni. Di conseguenza, i record delle previsioni non verranno visualizzati fino al termine del periodo specificato e finché non esistono dati da includere nella previsione.

## Informazioni sull'utilizzo di altre applicazioni

Altre applicazioni in esecuzione in background potrebbero interferire con Oracle CRM On Demand. Ad esempio, i programmi per bloccare i popup potrebbero bloccare il mouse. Se si verificano situazioni inconsuete, assicurarsi che queste applicazioni *non* siano in esecuzione:

- Programmi di controllo virus
- Java Runtime Environment esterni
- Programmi che bloccano i popup
- Barre degli strumenti esterne per il browser

**NOTA:** verificare che le impostazioni del browser consentano l'esecuzione di JavaScript e la visualizzazione di finestre di dialogo popup.

## Accesso come nuovo utente

Per accedere come nuovo utente in Oracle CRM On Demand, è necessario disporre di un URL per Oracle CRM On Demand e di una password temporanei. Oracle CRM On Demand invia queste informazioni all'utente tramite e-mail, in due messaggi:

- il primo messaggio e-mail contiene l'URL temporaneo da utilizzare per effettuare il primo accesso a Oracle CRM On Demand.
- Il secondo messaggio e-mail contiene la password temporanea.

In base alla modalità di impostazione dell'account utente da parte dell'amministratore dell'azienda, il messaggio e-mail contenente la password temporanea potrebbe contenere anche l'ID utente.

**NOTA:** l'ID di accesso utente viene visualizzato nella pagina di Oracle CRM On Demand dopo il primo accesso. Sebbene l'ID utente non sia richiesto la prima volta che si accede a Oracle CRM On Demand, è necessario per accedere a Oracle CRM On Demand le volte successive. Pertanto, si consiglia di annotare l'ID di accesso utente come riferimento per il futuro.

Quando si accede per la prima volta, viene richiesto di impostare alcune domande di sicurezza. Prendere nota delle domande e delle risposte di sicurezza impostate. Se in seguito si dimentica la password, verrà chiesto di rispondere alle domande di sicurezza per ottenerne la reimpostazione. Per ulteriori informazioni sulla reimpostazione della password, vedere [Recupero dell'ID di accesso utente o reimpostazione della password](#) (a pagina 123).

È possibile modificare le domande di sicurezza in qualsiasi momento in Oracle CRM On Demand. Per ulteriori informazioni, vedere [Impostazione delle domande di sicurezza](#) (a pagina 673).

### **Per accedere come nuovo utente**

- 1 Fare clic sull'URL di Oracle CRM On Demand ricevuto in un messaggio e-mail.
- 2 Nella pagina di accesso, immettere la password temporanea ricevuta nel messaggio e-mail.
- 3 Annotare l'ID di accesso utente, visualizzato nel campo ID di accesso utente nella pagina Aggiornamento password.
- 4 Nella pagina Aggiornamento password, immettere una nuova password a scelta nel campo Nuova password, quindi immetterla nuovamente nel campo Verifica nuova password.

**SUGGERIMENTO:** annotare la password per evitare di dover ripetere questo task.

- 5 Nella pagina Le mie domande di sicurezza, selezionare le domande che si desidera utilizzare come domande di sicurezza, quindi immettere la risposta per ogni domanda.

Il numero di domande di sicurezza da impostare è determinato dall'amministratore dell'azienda.

**NOTA:** prendere nota delle domande e delle risposte di sicurezza impostate.

- 6 Salvare le domande di sicurezza.

In Home page personale vengono visualizzate le informazioni necessarie per iniziare a utilizzare Oracle CRM On Demand. Le schede e le funzioni presenti per impostazione predefinita dipendono dal ruolo assegnato all'utente dall'amministratore dell'azienda.

**NOTA:** durante l'uso della sezione Comunicazioni di Oracle CRM On Demand, se lo stato viene modificato in offline a causa di problemi di connessione della rete, la sessione di login verrà ripristinata automaticamente al server di Oracle Contact On Demand quando Oracle CRM On Demand rileva che la rete è di nuovo funzionante.

## Informazioni sull'interfaccia

L'interfaccia di Oracle CRM On Demand è basata su una pagina Web. Se si ha familiarità con il Web, anche l'aspetto dell'interfaccia utente risulterà familiare.

Tutte le pagine dell'applicazione condividono la stessa struttura di base dell'interfaccia.

**SUGGERIMENTO:** nel browser Internet Explorer si ottengono prestazioni migliori se si deseleziona la casella di controllo dell'opzione Non salvare su disco le pagine codificate. Se questa opzione è selezionata, il codice JavaScript non viene inserito nella cache e deve essere scaricato ogni volta. In Internet Explorer versione 6 e successive questa opzione è disponibile nel menu Strumenti. Dal menu Strumenti, selezionare Opzioni Internet, quindi Avanzate.

### Barra delle azioni

L'amministratore dell'azienda assegna un layout barra delle azioni a ogni ruolo utente. Inoltre, può rendere non disponibile la barra delle azioni per il ruolo utente di cui si è assegnatari.

Se è disponibile per il ruolo utente di cui si è assegnatari, la barra delle azioni viene visualizzata per impostazione predefinita sul lato sinistro di tutte le pagine di Oracle CRM On Demand. È possibile nascondere e mostrare la barra delle azioni a seconda delle esigenze. Per ulteriori informazioni, vedere [Come mostrare o nascondere la barra delle azioni](#) (a pagina 35).

La barra delle azioni può contenere tutte le sezioni riportate di seguito o solo alcune di esse.

#### ■ Marketing On Demand

Se l'impostazione dell'azienda prevede l'uso di Oracle CRM On Demand Marketing, questa sezione della barra delle azioni contiene un collegamento su cui è possibile fare clic per avviare Oracle CRM On Demand Marketing. Oracle CRM On Demand Marketing è una soluzione marketing integrata per la progettazione e l'automazione dei programmi di marketing, che fornisce funzioni di lead nurturing complete e usa i lead di Oracle CRM On Demand e di origini esterne. Si integra inoltre alle pagine Web per il lead nurturing e l'esecuzione delle offerte.

#### ■ Centro messaggi

La sezione Centro messaggi contiene le proprie note, le note ricevute da altri utenti e le note aggiunte ai record a cui si effettua la sottoscrizione. Per ulteriori informazioni sul Centro messaggi, vedere [Gestione del Centro messaggi](#) (vedere "Utilizzo del Centro messaggi" a pagina 39).

Il Centro messaggi viene visualizzato solo se Centro messaggi è abilitato per il profilo dell'azienda.

#### ■ Cerca

La sezione Cerca consente di trovare record esistenti. Ad esempio, prima della creazione di un record è possibile eseguire una ricerca per determinare se il record già esiste, riducendo in tal modo la presenza di record duplicati. Per istruzioni sull'utilizzo della sezione Cerca, vedere [Ricerca di record](#) (a pagina 45).

#### ■ Strumenti per le comunicazioni

Se l'azienda utilizza Oracle Contact On Demand, l'applicazione per il centro chiamate, è possibile utilizzare le sezioni relative agli strumenti per le comunicazioni e ai controlli vocali nella barra delle azioni per eseguire task in Oracle Contact On Demand.

#### ■ Crea

La sezione Crea contiene un elenco di collegamenti per i tipi di record. Quando si fa clic su un collegamento, viene visualizzato un modulo che consente di aggiungere un nuovo record in modo rapido. Il modulo funziona in modo indipendente dalle pagine Web principali, consentendo all'utente di mantenere la propria posizione nell'applicazione.

Ad esempio, è possibile creare un'opportunità dalla sezione Crea della barra delle azioni mentre si aggiornano le informazioni di un cliente nella sezione principale della pagina di Oracle CRM On Demand. Quando si fa clic sul collegamento Opportunità nella sezione Crea della barra delle azioni, viene visualizzato un modulo. Immettere le necessarie informazioni per l'opportunità nel modulo e salvare il record. La nuova opportunità verrà salvata nel database e sarà possibile continuare ad aggiornare le informazioni del cliente.

Per istruzioni sull'uso della sezione Crea, vedere [Creazione di record](#) (a pagina 42).

### ■ Visualizzati di recente

La sezione Visualizzati di recente elenca i 10 record visualizzati, modificati o creati più di recente, inclusi quelli di sessioni precedenti. Se si espande la pagina Dettaglio di un record, il record viene inserito nella sezione Visualizzati di recente. Il nome del record viene visualizzato nell'elenco come collegamento unitamente all'icona corrispondente al tipo di record.

Questa funzione agevola l'accesso ai record attivi. Se si elimina un record, questo viene rimosso dall'elenco Visualizzati di recente. Se un altro utente elimina un record, questo rimane nell'elenco Visualizzati di recente e, se si seleziona il collegamento, compare un messaggio che segnala che il collegamento non esiste più.

### ■ Record preferiti

Questa sezione mostra i record contrassegnati come preferiti. Nell'elenco i nomi dei record vengono visualizzati sotto forma di collegamenti insieme alle icone corrispondenti ai tipi di record. Questa funzione consente di accedere in modo rapido ai record usati più spesso. Nella sezione Record preferiti della barra delle azioni possono essere visualizzati fino a 10 record alla volta. Per visualizzare l'elenco completo dei preferiti è possibile fare clic sul collegamento Mostra elenco completo. Quando si fa clic sul collegamento Mostra elenco completo, viene aperta la pagina Record preferiti, in cui è possibile gestire i record preferiti.

### ■ Elenchi preferiti

Questa sezione mostra gli elenchi contrassegnati come preferiti. Nell'elenco i nomi degli elenchi vengono visualizzati sotto forma di collegamenti insieme alle icone corrispondenti ai tipi di record. Questa funzione consente di accedere in modo rapido agli elenchi usati più spesso. Nella sezione Elenchi preferiti della barra delle azioni possono essere visualizzati fino a 10 elenchi alla volta. Per visualizzare l'elenco completo dei preferiti è possibile fare clic sul collegamento Mostra elenco completo. Quando si fa clic sul collegamento Mostra elenco completo, viene aperta la pagina Elenchi preferiti, in cui è possibile gestire gli elenchi preferiti.

**SUGGERIMENTO:** è possibile aggiungere elenchi agli elenchi preferiti facendo clic sull'icona Aggiungi a preferiti visualizzata accanto al nome dell'elenco nella pagina Gestione elenchi e nella barra del titolo della pagina di elenco.

### ■ Calendario

Questa sezione contiene un calendario con la data corrente evidenziata. Quando si fa clic su una data nel calendario, viene visualizzata la pagina Calendario giornaliero per quella data. La sezione Calendario non viene visualizzata per impostazione predefinita, ma è possibile aggiungerla alla barra delle azioni nel layout personale. Per modificare la barra delle azioni nel layout personale, fare clic sul

collegamento globale Le mie impostazioni, quindi su Layout personale e infine su Layout barra delle azioni.

#### ■ Applet Web personalizzate

L'amministratore dell'azienda può creare applet Web che possono essere aggiunte alla barra delle azioni per la visualizzazione del contenuto Web HTML (ad esempio questionari, video) e dei feed RSS. Per ulteriori informazioni sulle applet Web personalizzate, vedere [Informazioni sulle applet Web personalizzate](#) (a pagina 1174).

È possibile espandere o comprimere le sezioni della barra delle azioni. Per comprimere una sezione, fare clic sull'icona meno (-), per espanderla fare clic sull'icona più (+).

Le impostazioni della barra delle azioni vengono conservate quando ci si sposta in Oracle CRM On Demand. Se ad esempio si nasconde la barra delle azioni, le impostazioni relative alle sezioni che vi sono contenute persistono anche se la barra delle azioni è nascosta e sono disponibili se si mostra di nuovo la barra delle azioni.

Se il proprio ruolo utente include il privilegio appropriato, è possibile modificare il layout della barra delle azioni tramite il collegamento globale Le mie impostazioni. È possibile visualizzare o nascondere qualsiasi sezione della barra delle azioni, comprese le applet Web, resa disponibile dall'amministratore dell'azienda nel layout dalla barra delle azioni per il ruolo utente. Per ulteriori informazioni, vedere [Modifica del layout della barra delle azioni](#) (a pagina 678).

## Schede

Nella parte superiore di ogni pagina sono disponibili delle schede per i principali tipi di record. Fare clic su una scheda per andare alla home page relativa al tipo di record selezionato. Ad esempio, se si fa clic sulla scheda Contatti, si accede alla home page Contatti.

Il numero di schede visualizzate dipende dalle dimensioni e dalla risoluzione della finestra del browser in uso e dal numero di schede presenti nel layout delle schede. Se nel layout delle schede sono presenti più schede di quante possano rientrare nella pagina della finestra del browser in uso, viene visualizzata una freccia accanto alla scheda all'estrema destra. Se si fa clic su tale freccia, si apre un elenco da cui è possibile selezionare qualsiasi scheda presente nel layout delle schede ma non attualmente visibile.

**NOTA:** se la larghezza della finestra del browser in uso è inferiore a 1024 pixel e alcune schede disponibili non vengono visualizzate, nella parte inferiore della pagina compare una barra di scorrimento che consente di scorrere fino alla freccia che apre l'elenco delle schede disponibili.

Per ulteriori informazioni sul layout delle schede, vedere [Visualizzazione delle schede](#) (a pagina 676).

## Sezioni

Ogni pagina contiene aree denominate *sezioni*. Tali sezioni raccolgono le informazioni importanti per i tipi di record che si stanno utilizzando.

Ad esempio, nella home page Clienti vengono visualizzate le sezioni Elenchi cliente, Task cliente, Clienti modificati di recente e il diagramma Analisi cliente.

Ogni sezione può contenere i seguenti tipi di informazioni:

- **Elenchi.** Mostra i record in fila.
- **Moduli.** Mostra i campi dei record in un modulo.

■ **Diagrammi/grafici.** Mostra le informazioni in una vasta gamma di diagrammi e grafici.

Nelle pagine Dettaglio è possibile espandere o comprimere tutto il modulo e le singole sezioni. Ciò risulta utile per evitare un eccessivo scorrimento della visualizzazione e anche per nascondere le informazioni a cui non si è interessati. Per ridurre un modulo o una sezione, fare clic sull'icona meno (-); per espanderli, fare clic sull'icona più (+). I pulsanti di ogni sezione rimangono visibili anche se si comprime una sezione. Lo stato di espansione o di compressione viene mantenuto nelle varie sessioni.

Le pagine Elenco e Modifica non dispongono della funzionalità di espansione e compressione.

## Messaggi di errore e testo della Guida su schermo

Quando vengono visualizzati, i messaggi di errore sono indicati dalla seguente icona:



Il testo della Guida su schermo è indicato dalla seguente icona:



## Collegamenti globali

Nella parte superiore di ogni pagina di Oracle CRM On Demand è disponibile una serie di collegamenti. Questa tabella descrive l'azione eseguita quando si fa clic su ciascun collegamento.

Collegamento	Azione
Formazione e supporto	<p>Apri la home page Formazione e supporto, che consente di accedere a una vasta gamma di risorse per la formazione e il supporto, tra cui la pianificazione di webinar Oracle CRM On Demand gratuiti e altri corsi di formazione.</p> <p>In questa pagina è possibile creare una richiesta di servizio. Accertarsi di disporre delle informazioni riportate di seguito.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>■ Qualsiasi messaggio di errore visualizzato nella finestra</li><li>■ Una descrizione del problema, inclusi i passi intrapresi al momento del suo verificarsi</li></ul>
Amministrazione	<p>Apri le pagine in cui gli amministratori possono personalizzare l'applicazione. Il collegamento è disponibile solo per gli utenti con un ruolo con privilegi di amministratore.</p>
Le mie impostazioni	<p>Apri la home page personale in cui è possibile aggiornare il profilo personale e modificare il layout della pagina.</p>
Elementi eliminati	<p>Apri la pagina Elementi eliminati in cui è possibile visualizzare e ripristinare gli elementi eliminati negli ultimi 30 giorni.</p>



Collegamento	Azione
Guida	Apri la Guida in linea sul primo argomento, visualizza il sommario e mostra la scheda Ricerca per individuare le informazioni nei file della Guida. Da qualsiasi finestra della Guida, è possibile accedere alla versione PDF del contenuto della Guida per stampare un intervallo di argomenti o l'intero contenuto.
Esci	Esce da Oracle CRM On Demand.

## Collegamenti aggiuntivi

In ogni pagina sono inoltre presenti numerosi collegamenti, visualizzati alla destra del nome della pagina. Nella tabella riportata di seguito viene descritta l'azione corrispondente a ogni collegamento.

Collegamento	Azione
Modifica layout	(Solo home page e pagine Dettaglio). Viene visualizzata la pagina Modifica layout in cui è possibile aggiungere, ridisporre o nascondere le sezioni della pagina che si sta visualizzando.
Guida	Apri un argomento della Guida in linea specifico per una determinata pagina o procedura.
Versione per la stampa	Apri la pagina Stampa in cui è possibile stampare una versione dei dati della pagina. È accessibile da tutte le pagine <i>ad eccezione</i> delle pagine Modifica.

# Presentazione di Oracle CRM On Demand pagina per pagina

Oracle CRM On Demand dispone di varie pagine Web per ogni tipo di record (Clienti, Contatti e così via).

## Home page

Nella maggior parte delle home page vengono riportati i task correlati ai tipi di record corrispondenti alla pagina specifica, ad esempio i task correlati al cliente. In genere, vengono visualizzati anche elenchi filtrati definiti dall'amministratore nonché un diagramma analitico relativo al proprio lavoro. Le home page contengono anche widget Web, feed RSS e altri contenuti Web, a seconda delle impostazioni dell'amministratore dell'azienda.

Dalla home page è possibile passare ad altre pagine per gestire i vari tipi di informazioni.

## Pagine Elenco

Le pagine Elenco mostrano il sottoinsieme di record in base all'elenco selezionato dalla home page. Nelle pagine Elenco è possibile effettuare le operazioni riportate di seguito.

- Rivedere più record contemporaneamente.

- Trovare un record da rivedere, eliminare o aggiornare.
- Aggiornare i campi nella pagina Elenco in linea.
- Creare nuovi record.
- Aggiungere l'elenco alla sezione Elenchi preferiti nella barra delle azioni.

È possibile inoltre utilizzare il menu a livello di record (accanto a ogni nome di record) per eseguire diverse azioni sui record elencati, incluse alcune o tutte le attività riportate di seguito.

- Aprire la pagina Modifica per il record (selezionando l'opzione Modifica), in cui è possibile modificare tutti i campi sul record.
- Creare un nuovo record copiando quello esistente. L'amministratore dell'azienda determina quali valori di campo vengono copiati automaticamente sul nuovo record.
- Eliminare un record.

## Pagine Gestione elenchi

Le pagine Gestione elenchi mostrano gli elenchi filtrati standard e gli elenchi creati dall'utente per uso personale o dal responsabile per l'uso da parte dei dipendenti. Nelle pagine Gestione elenchi è possibile effettuare le operazioni riportate di seguito.

- Eliminare un elenco.
- Rivedere l'intero elenco di elenchi filtrati.
- Modificare un elenco creato dall'utente o dai responsabili oppure avviare il processo di creazione di un altro elenco filtrato.
- Selezionare elenchi da aggiungere alla sezione Elenchi preferiti nella barra delle azioni.

## Pagine Dettaglio

Nelle pagine Dettagli vengono visualizzate le informazioni su un record. Nella parte superiore sono riportati i campi del record ed è possibile aggiornare tali campi in linea (se si è attivata tale funzione). Nelle sezioni inferiori delle pagine Dettagli sono riportate le sezioni dei record collegati in cui è possibile:

- Creare altri record collegati al record selezionato, come note o attività.
- Rivedere i record già collegati.
- Modificare alcuni dei campi dei record collegati al record principale (se si è attivata la modifica in linea).

È possibile che nella parte inferiore della finestra del browser sia disponibile la visualizzazione HUD. La *visualizzazione HUD* è un elenco di collegamenti alle sezioni sulle informazioni correlate della pagina (ad esempio sezioni dei record collegati). Per rendere disponibile la visualizzazione HUD, è necessario che la funzionalità corrispondente sia attivata.

**NOTA:** la funzionalità di visualizzazione HUD può essere attivata o disattivata da ogni utente o amministratore dell'azienda. L'impostazione personale sovrascrive quella dell'azienda. Per informazioni sulla modifica dell'impostazione di visualizzazione HUD, vedere [Aggiornamento dei dati personali](#) (a pagina 660). I colori nella visualizzazione HUD sono determinati dal tema che si sta utilizzando. Per ulteriori informazioni sulla scelta di un tema, vedere [Impostazione del tema](#) (a pagina 669).

Se la visualizzazione HUD è disponibile, è possibile fare clic sui collegamenti nella visualizzazione per passare alle sezioni sulle informazioni correlate senza dover scorrere la pagina verso il basso. È possibile comprimere la visualizzazione HUD facendo clic sul segno meno (-) nella visualizzazione. Per espandere di nuovo la visualizzazione, fare clic sul segno più (+). Questa impostazione nella visualizzazione HUD viene mantenuta per tutti i tipi di record fino alla modifica successiva, anche se si esce da Oracle CRM On Demand e si accede nuovamente.

È inoltre possibile rimuovere completamente la visualizzazione HUD dalle pagine Dettaglio disattivando la funzionalità nel profilo personale.

Nelle pagine Dettaglio, è inoltre possibile effettuare le operazioni riportate di seguito.

- Creare un nuovo record copiando quello esistente (per la maggior parte dei tipi di record). L'amministratore dell'azienda determina quali valori di campo vengono copiati automaticamente sul nuovo record.
- Espandere e comprimere le sezioni nella pagine Dettaglio in base alle esigenze. Tali impostazioni vengono mantenute fino alla modifica successiva, anche se si esce da Oracle CRM On Demand e si accede nuovamente.
- Fare clic su un'icona nella pagina Dettaglio per aggiungere il record alla sezione Record preferiti nella barra delle azioni.
- Fare clic sull'icona della nota per aggiungere note o visualizzare le note di altri utenti.
- Inviare una nota a un altro utente spostando il puntatore sul nome dell'utente. Vedere [Invio di note ad altri utenti](#) (a pagina 100).

Le pagine Dettaglio possono inoltre contenere applet Web personalizzati, impostati dall'amministratore dell'azienda, che consentono di integrare widget Web, feed RSS e altri contenuti Web nella pagina. Per ulteriori informazioni, vedere [Informazioni sulle applet Web personalizzate](#) (a pagina 1174).

## Pagine Modifica

Le pagine Modifica mostrano i campi del record in un formato modificabile. È possibile utilizzare queste pagine per aggiornare le informazioni del record. I campi del record nelle pagine Modifica sono identici a quelli nella parte superiore delle pagine Dettaglio.

Sia le pagine di modifica che le pagine dei dettagli possono contenere campi di collegamenti Web personalizzati. Per un determinato collegamento Web, l'amministratore può specificare se deve essere visualizzato nella pagina di modifica, nella pagina dei dettagli o in entrambe, come illustrato in [Impostazione di collegamenti Web](#) (a pagina 1139).

## Come mostrare o nascondere la barra delle azioni

Se è disponibile per il ruolo utente di cui si è assegnatari, la barra delle azioni viene visualizzata sul lato sinistro delle pagine di Oracle CRM On Demand ogni volta che si accede a Oracle CRM On Demand. Nel corso di una sessione in Oracle CRM On Demand è possibile nascondere e mostrare la barra delle azioni a seconda delle esigenze.

**NOTA:** l'amministratore dell'azienda assegna un layout barra delle azioni a ogni ruolo utente. Inoltre, può rendere non disponibile la barra delle azioni per il ruolo utente di cui si è assegnatari. Se non è disponibile nel ruolo utente di cui si è assegnatari, la barra delle azioni non può essere mostrata.

Le procedure riportate di seguito descrivono come nascondere o mostrare la barra delle azioni.

#### ***Per nascondere la barra delle azioni***

- Fare clic sullo spazio tra la barra delle azioni e la sezione principale della pagina.

**SUGGERIMENTO:** quando il puntatore del mouse si trova nello spazio tra la barra delle azioni e la sezione principale della pagina, il colore dello spazio cambia e viene visualizzata la descrizione comandi Nascondi barra delle azioni.

#### ***Per mostrare la barra delle azioni***

- Fare clic sullo spazio a sinistra della pagina.

**SUGGERIMENTO:** quando il puntatore del mouse si trova nello spazio a sinistra della pagina, il colore dello spazio cambia e viene visualizzata la descrizione comandi Visualizza barra delle azioni.

## **Home page personale**

Dalla home page personale, è possibile rivedere le informazioni relative alla giornata lavorativa. È possibile effettuare le seguenti operazioni.

- Controllare la programmazione degli appuntamenti nella sezione Calendario odierno.
- Rivedere gli avvisi che informano l'utente su scadenze, ad esempio l'invio di previsioni, nella sezione Avvisi. Gli avvisi sono impostati dall'amministratore dell'azienda.
- Eseguire la scansione dei task aperti, ordinati in base alla data di scadenza e alla priorità (freccia verso l'alto per: 1-Alto, nessuna freccia per 2-Medio, freccia verso il basso per 3-Basso) nella sezione Task aperti.

**NOTA:** Se l'amministratore dell'azienda ha modificato i valori predefiniti per il campo Priorità, è possibile che le frecce non vengano visualizzate negli elenchi dei task in tale campo.

- Rivedere i record creati o modificati di recente.

Nell'applicazione standard, all'interno della sezione Lead creati di recente vengono visualizzati i lead con la data di creazione più recente. L'utente o l'amministratore dell'azienda può personalizzare la Home page personale in modo che vengano visualizzati altri tipi di record.

- Rivedere le analisi desiderate.

Nella home page personale è possibile vengano visualizzate una o più sezioni report, in base al modo in cui l'azienda ha configurato tale pagina. Nell'applicazione standard, la home page personale riporta un'analisi della qualità delle opportunità per il trimestre corrente (Qualità pipeline per il trimestre corrente).

- Visualizzare widget Web, feed RSS e altri contenuti Web.

È possibile visualizzare contenuto Web integrato in La mia home page, in base alle impostazioni dell'amministratore dell'azienda e al contenuto incluso nel layout della pagina. Questo contenuto Web può includere widget Web, ad esempio mappe Google o video aziendali e feed RSS. Per ulteriori

informazioni sull'impostazione del contenuto Web esterno, vedere [Informazioni sulle applet Web personalizzate](#) (a pagina 1174).

L'amministratore dell'azienda può personalizzare il layout della home page personale. Inoltre, se il ruolo utente include il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere e rimuovere sezioni dalla pagina.

Nella tabella riportata di seguito vengono fornite informazioni per task tipici eseguibili dalla Home page personale.

Operazione	Procedura
<b>Avvisi</b>	
Visualizzare tutti gli avvisi	Nella sezione Avvisi, fare clic sul collegamento Mostra elenco completo. Viene aperta la pagina Avvisi.
Visualizzare un avviso	Nella sezione Avvisi, fare clic sul collegamento relativo all'avviso. Viene aperta la pagina Avviso contenente le informazioni aggiuntive sull'avviso.
<b>Appuntamenti</b>	
Creare un appuntamento	Nella sezione Calendario odierno, fare clic su Nuovo. Nella pagina Modifica appuntamento, immettere le informazioni richieste e salvare il record.
Rivedere il record di un appuntamento	Nella sezione Calendario odierno, fare clic sul collegamento Oggetto dell'appuntamento da rivedere. Viene visualizzata la pagina Dettagli dell'appuntamento.
Rivedere gli appuntamenti del mese	Nella barra del titolo Calendario odierno, fare clic sull'icona 31. Il Calendario viene aperto e viene visualizzata la programmazione del mese.
Rivedere gli appuntamenti della settimana	Nella barra del titolo Calendario odierno, fare clic sull'icona 7. Il Calendario viene aperto e viene visualizzata la programmazione della settimana.
Rivedere gli appuntamenti della giornata	Nella sezione Calendario odierno, fare clic sul collegamento Visualizza calendario o sull'icona 1. Il Calendario viene aperto e viene visualizzata la programmazione del giorno stesso.
<b>Layout</b>	
Modificare il layout della Home page personale	Per modificare le informazioni visualizzate in due sezioni della Home page personale, fare clic su Modifica layout, quindi sulle frecce per aggiungere o rimuovere sezioni e per organizzare le sezioni nella pagina.
<b>Record</b>	
<p><b>NOTA:</b> nell'applicazione standard, all'interno della sezione Lead creati di recente vengono visualizzati i lead con la data di creazione più recente. L'utente o l'amministratore dell'azienda può personalizzare la Home page personale in modo che vengano visualizzati altri tipi di record, ad esempio Clienti modificati di recente.</p>	

Operazione	Procedura
Creare un record	Nella barra del titolo della sezione in cui vengono visualizzati i record, fare clic su Nuovo. Nella pagina Modifica, compilare le informazioni necessarie, quindi salvare il record.
Rivedere un record	Nella sezione in cui vengono visualizzati i record, fare clic sul collegamento del record da rivedere. Viene aperta la pagina di dettaglio del record.
Rivedere un elenco di record	Nella sezione in cui vengono visualizzati i record, fare clic su Mostra elenco completo. Viene aperta la pagina di elenco del record.
<b>Report</b>	
Suddividere il diagramma in base a un'altra categoria	<p>A seconda dell'analisi visualizzata, è possibile fare clic sull'elenco a discesa e modificare la selezione. Il diagramma e la tabella visualizzano i dati classificati in base alla selezione.</p> <p>Per effettuare questa operazione con l'applicazione standard, utilizzare Qualità pipeline per il trimestre corrente.</p>
Visualizzare i record comprendenti un segmento nel diagramma o nella tabella	<p>A seconda dell'analisi visualizzata, è possibile espandere un segmento o un collegamento per visualizzare i record relativi alla categoria.</p> <p>Per effettuare questa operazione con l'applicazione standard, utilizzare la sezione Qualità pipeline per il trimestre corrente.</p>
<b>Task</b>	
Creare un task	Nella sezione Task aperti, fare clic su Nuovo. Nella pagina Modifica task, immettere le informazioni richieste e salvare il record.
Rivedere il record di un task	Nella sezione Task aperti, fare clic sul collegamento Oggetto del task da rivedere. Viene visualizzata la pagina Dettaglio task.

## Revisione degli avvisi

Gli avvisi a livello aziendale vengono visualizzati in La mia home page. Gli amministratori utilizzano gli avvisi per trasmettere informazioni a livello aziendale, come ad esempio avvisi di riunioni e modifiche delle polizze. Un funzionario commerciale, le cui informazioni sono incluse nelle previsioni di vendita dell'azienda, riceverà un avviso anche al termine della generazione della previsione.

### *Per rivedere gli avvisi*

- 1 Fare clic sulla scheda Pagina iniziale.
- 2 Nella sezione Avvisi, è possibile effettuare le operazioni descritte di seguito.

- Fare clic sul collegamento relativo all'avviso che si desidera rivedere, se è attualmente visualizzato in La mia home page.

Viene visualizzata la pagina Avvisi con informazioni aggiuntive sull'avviso.

- Fare clic sul collegamento Mostra elenco completo.

Viene visualizzata la pagina relativa all'elenco degli avvisi in cui è possibile selezionare un avviso, scegliere un'opzione dall'elenco a discesa per limitare i tipi di record di avvisi visualizzati oppure creare un elenco filtrato personalizzato per gli avvisi.

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Campi avviso](#) (a pagina 1107)
- [Gestione degli elenchi](#) (a pagina 76)

## Utilizzo del Centro messaggi

Il Centro messaggi nella barra delle azioni consente di gestire da un'unica posizione le note personali, le note ricevute da altri utenti e le note sui record. Il Centro messaggi, pertanto, promuove la comunicazione e la collaborazione in modo più efficiente all'interno di Oracle CRM On Demand.

Il Centro messaggi può contenere quanto riportato di seguito.

- **Note create per uso personale.** È possibile creare note per uso personale nel Centro messaggi. Queste note risultano particolarmente utili per la registrazione delle azioni di follow-up che si desidera intraprendere o per le informazioni a cui si desidera fare riferimento in un secondo momento. Queste note private vengono indicate da un'icona che raffigura una chiave.
- **Note sui record ai quali si effettua la sottoscrizione.** Sui tipi di record che supportano la funzione delle note, è possibile tenere traccia delle conversazioni su un determinato record passando alla pagina Dettaglio ed effettuando la sottoscrizione alle nuove note aggiunte nel record. Si riceverà quindi una copia di tutte le note di questo tipo nel Centro messaggi e sarà possibile rispondere al record dal Centro messaggi. Si riceve una copia soltanto delle nuove note aggiunte al record, mentre non si ricevono le note su altre modifiche apportate al record.
- **Note ricevute da altri utenti.** Un altro utente può fare clic sull'icona della nota accanto al nome di un utente in una pagina dell'applicazione e inviare una nota a tale utente. Le note ricevute in questo modo vengono indicate da un'icona che raffigura due persone.

Il Centro messaggi contiene l'icona (simbolo) di una nota accanto alla quale viene visualizzato il numero di nuovi messaggi.

Quando si fa clic sull'icona della nota nel Centro messaggi, viene visualizzato l'elenco delle note. Per ciascuna nota vengono visualizzati il nome dell'utente che l'ha creata, l'oggetto oppure la prima parte del testo della nota in mancanza dell'oggetto. Viene inoltre visualizzata la data della nota oppure l'ora, se la nota ha la data odierna.

Dall'elenco delle note è possibile effettuare le operazioni riportate di seguito.

Operazione	Procedura
Visualizzazione di una nota	Scorrere fino a visualizzare la nota desiderata. Se la nota è collegata a un record al quale si è stata eseguita la sottoscrizione, è possibile espandere il record dal collegamento disponibile nella nota.
Creazione di una nuova nota	Fare clic su Nuova nota. Digitare un oggetto nella prima riga, se necessario, quindi digitare la nota e fare clic su Salva. L'oggetto è facoltativo; se non viene specificato, i primi caratteri del testo della nota vengono copiati nella riga dell'oggetto.
Risposta a una nota	Scorrere fino a visualizzare la nota desiderata, fare clic su Rispondi e digitare la nota. Quando si fa clic su Salva, la risposta viene inviata al Centro messaggi dell'utente che ha inviato la nota. Se si seleziona Invia, la risposta viene inviata alla pagina Dettaglio appropriata e a tutti gli utenti che hanno effettuato la sottoscrizione al record.
Eliminazione di una nota	Scorrere fino a visualizzare la nota desiderata e fare clic su Elimina. Questa operazione consente di eliminare la copia della nota dal Centro messaggi, ma non la nota effettiva nella pagina Dettaglio del record.
Visualizzazione dei dettagli dell'utente che ha inviato una nota	Scorrere fino a visualizzare la nota desiderata e fare clic sul nome dell'utente. Viene visualizzata la pagina Dettagli utente per l'utente.

È possibile incorporare il Centro messaggi come widget Web in altre applicazioni. Per ulteriori informazioni, vedere [Come incorporare un widget Centro messaggi](#) (vedere "[Integrazione di un widget Centro messaggi](#)" a pagina 682).

Quando si incorpora il Centro messaggi come widget Web, è possibile fare clic sul pulsante Aggiorna per aggiornare il Centro messaggi con i messaggi più recenti di Oracle CRM On Demand.

## Utilizzo di applet per feed RSS

In Oracle CRM On Demand è possibile utilizzare applet per feed RSS per effettuare la sottoscrizione al contenuto aggiornato di frequente al quale si è particolarmente interessati, come ad esempio blog, titoli di notizie o podcast. Questo contenuto può, ad esempio, aggiungere alle informazioni CRM le informazioni ottenute dai provider di notizie ai quali è stata effettuata la sottoscrizione. È possibile visualizzare notizie generali sui mercati nella home page personale nonché notizie e informazioni specifiche sui dipendenti del cliente nella pagina dei dettagli dei contatti.

In Oracle CRM On Demand è disponibile un lettore di feed incorporato nell'applicazione che aggrega il contenuto in modo da non dover mai lasciare l'applicazione. Ad esempio, anziché dover visitare altri siti Web per ottenere le notizie sui mercati, le informazioni vengono consegnate all'interno di Oracle CRM On Demand. Oltre ad aggregare il contenuto, il lettore di feed può accettare i parametri dei campi utente e record.

Le applet per feed RSS rappresentano un tipo di applet Web personalizzata, creata dall'amministratore dell'azienda, in cui viene specificato l'URL per un feed RSS. Pertanto, è possibile visualizzare le applet per feed RSS nelle posizioni riportate di seguito.

- Home page personale
- Home page dei tipi di record



- Pagine Dettaglio del tipo di record
- Barra delle azioni

Per ulteriori informazioni sulle applet Web personalizzate, vedere [Informazioni sulle applet Web personalizzate](#) (a pagina 1174).

Se l'applet non è già visualizzata nella pagina o nella barra delle azioni, è necessario aggiungerla al layout della home page, della pagina Dettaglio o della barra delle azioni.

L'amministratore dell'azienda può specificare che un'applet per feed RSS è configurabile. In tal caso, insieme all'applet viene visualizzato un collegamento Configura ed è possibile modificare il nome dell'applet e l'URL ad esso associato per visualizzare un altro feed RSS. Se un'applet per feed RSS non è configurabile, il collegamento Configura non viene visualizzato.

**L'amministratore dell'azienda renderà configurabili solo alcuni applet per feed RSS.**

Se l'amministratore dell'azienda elimina un'applet per feed RSS, anche le versioni personalizzate dell'applet verranno eliminate dall'applicazione. Ad esempio, se un utente ha configurato un'applet per un feed di notizie della CNN nella propria home page, mentre un altro utente nella propria home page ha configurato l'applet per un feed di notizie della NBC, entrambi gli utenti non avranno accesso al feed dell'applet se l'applet per feed RSS originale è stata eliminata.

### ***Per configurare un'applet per feed RSS***

- 1 Fare clic sul collegamento Configura.
- 2 Nel campo Nome, digitare un nome appropriato per l'applet.
- 3 Nel campo URL, modificare l'URL nel modo desiderato.
- 4 Fare clic su Salva.

Il feed viene aggiornato con i dati dell'URL configurato.

**Nota:** è possibile fare clic su [Utilizza impostazione predefinita](#) per tornare all'URL definito dall'amministratore dell'azienda.

## **Gestione dei record**

Questa sezione descrive le procedure comuni che si possono eseguire su gran parte dei record. Fare clic sull'argomento per visualizzare le istruzioni passo passo ed effettuare le operazioni descritte di seguito.

- [Creazione di record](#) (a pagina 42)
- [Ricerca di record](#) (a pagina 45)
- [Anteprima dei record](#) (a pagina 64)
- [Aggiornamento dei dettagli del record](#) (a pagina 65)
- [Collegamento di record al record selezionato](#) (a pagina 67)
- [Aggiornamento dei record collegati dai record principali](#) (a pagina 74)

- [Gestione degli elenchi](#) (a pagina 76)
- [Creazione e perfezionamento di elenchi](#) (vedere "[Creazione e ridefinizione di elenchi](#)" a pagina 81)
- [Esportazione di record in elenchi](#) (a pagina 90)
- [Trasferimento della proprietà dei record](#) (a pagina 92)
- [Aggiornamento di gruppi di record](#) (a pagina 94)
- [Unione di record](#) (a pagina 95)
- [Aggiunta di note](#) (a pagina 96)
- [Come allegare file e URL ai record](#) (a pagina 103)
- [Eliminazione e ripristino dei record](#) (a pagina 110)
- [Stampa delle informazioni visualizzate nelle pagine](#) (a pagina 121)

### Argomenti correlati

L'argomento riportato di seguito contiene informazioni correlate.

- [Strumenti di importazione ed esportazione](#) (a pagina 1395)

## Creazione di record

È possibile creare un record da diverse aree all'interno dell'applicazione. L'area scelta dipende dalle modalità di creazione, descritte di seguito.

- Creare il record in una finestra popup indipendente dai record che si stanno utilizzando. In questo modo l'utente manterrà la posizione nell'area principale dell'applicazione.
- Creare il record facendo clic sul pulsante Nuovo nella pagina Home page, Elenco o Dettaglio. Ognuna di queste pagine consente di aprire lo stesso modulo, ma l'operazione viene spostata dalla pagina corrente alla pagina Modifica. Per tornare alla pagina che si stava utilizzando, è necessario utilizzare il collegamento Indietro.
- Creare il record per un tipo di record diverso che viene automaticamente collegato al record attualmente in uso.

È inoltre possibile creare nuovi record nei modi riportati di seguito.

- Mediante l'importazione di record:
  - usando la Procedura di importazione per importare i record da file CSV (valori separati da virgola) esterni se il proprio ruolo utente dispone del privilegio Importazione personale;
  - usando la utility client Oracle Data Loader On Demand;
  - usando Web Services per sincronizzare i record con altre applicazioni.

Il tipo di record che è possibile importare dipende dai privilegi assegnati al proprio ruolo utente. Per ulteriori informazioni sulle modalità di importazione dei record da file CSV esterni e da altre origini esterne, vedere [Strumenti di importazione ed esportazione](#) (a pagina 1395).

- Mediante la conversione di record del lead. In base alle opzioni selezionate dall'utente nella pagina Converti lead, se si esegue la conversione di un record del lead, è possibile creare uno o più record tra quelli indicati di seguito:

- un record di cliente;
- un record di contatto;
- un record di opportunità.

Per ulteriori informazioni sulla conversione dei lead, vedere [Conversione di lead in clienti, contatti, registrazioni operazioni o opportunità](#) (a pagina 183).

- Mediante la conversione di record di registrazione operazione. In base alle opzioni selezionate dall'utente nella pagina di conversione di Registrazione operazione, se si esegue la conversione di un record di registrazione operazione, è possibile creare uno o più record tra quelli indicati di seguito:

- un record di cliente;
- un record di contatto;
- un record di opportunità.

Per ulteriori informazioni sulla conversione di registrazioni operazioni, vedere [Conversione di registrazioni operazioni in clienti, contatti od opportunità](#) (a pagina 380)

**SUGGERIMENTO:** per evitare la duplicazione di record, effettuare la ricerca del record che si intende creare prima di procedere alla creazione. Vedere [Ricerca di record](#) (a pagina 45).

**NOTA:** un asterisco (\*) accanto al nome del campo indica che si tratta di un campo obbligatorio.

### ***Per creare un record mediante la sezione Crea***

- 1 Da qualsiasi pagina, passare alla sezione Crea nella barra delle azioni.
- 2 Dall'elenco, fare clic sul collegamento del tipo di record.
- 3 Immettere le informazioni del record nel modulo Nuovo record.
- 4 Salvare il record.

### ***Per creare un record dalle pagine Home page, Elenco o Dettaglio***

- 1 Da una di queste pagine, fare clic sul pulsante Nuovo nella barra del titolo.
- 2 Immettere le informazioni del record nella pagina Modifica.
- 3 Salvare il record.

### ***Per creare un record collegato al record selezionato***

- 1 Selezionare il record.

Per istruzioni sulla selezione di un record, vedere [Ricerca di record](#) (a pagina 45).

- 2 Dalla pagina dei dettagli di un record, scorrere fino alla sezione appropriata.
- 3 Sulla barra del titolo della selezione, fare clic sul pulsante Nuovo o Aggiungi.
- 4 Immettere le informazioni del record nella pagina Modifica.
- 5 Salvare il record.

### Immissione delle informazioni nei record

Quando si creano i record, è possibile immettere informazioni direttamente in alcuni campi o selezionare valori da un elenco a discesa. Inoltre, per alcuni campi è possibile fare clic su un'icona a destra del campo per visualizzare una finestra dalla quale selezionare o immettere valori. Le icone su cui è possibile fare clic sono:

- **Icona a forma di telefono.** Consente di immettere i dettagli di un numero di telefono.
- **Icona a forma di calendario.** Consente di selezionare una data.
- **Icona della valuta.** Consente di cercare e selezionare una valuta.
- **Icona di ricerca (lente d'ingrandimento).** Consente di cercare e selezionare uno o più record, che verranno associati al record che si sta creando. L'icona di ricerca può essere utilizzata anche per selezionare più valori nei campi degli elenchi di selezione a scelta multipla.

### Informazioni sugli elenchi di selezione a scelta multipla

Da un elenco di selezione a scelta multipla si possono scegliere più valori. Se si fa clic sull'icona di ricerca di un elenco di selezione a scelta multipla, viene visualizzata una finestra popup in cui è possibile selezionare i valori desiderati spostandoli dall'elenco di quelli disponibili a quello dei valori selezionati. È inoltre possibile ordinarli nell'elenco dei valori selezionati.

Gli elenchi di selezione a scelta multipla sono supportati per i seguenti tipi di record:

- Cliente
- Attività
- Contatto
- Oggetto personalizzato 01
- Oggetto personalizzato 02
- Lead
- Opportunità
- Partner
- Richiesta di servizio

### Informazioni sui campi dei numeri telefonici

I campi Telefono sono contraddistinti da un'icona telefono. Quando si fa clic sull'icona viene visualizzata la finestra di verifica dei dati telefonici, in cui è possibile effettuare le operazioni riportate di seguito.

- Selezionare il paese del numero di telefono.
- Immettere il prefisso della città o dell'area.
- Immettere il numero locale.
- Immettere un numero di interno se esistente.

Quando si salva il numero di telefono, Oracle CRM On Demand inserisce prima del numero di telefono i due elementi descritti di seguito.

- Un segno più (+) per rappresentare il prefisso telefonico internazionale per le chiamate verso un paese diverso da quello in cui ci si trova.

Se ad esempio le impostazioni internazionali del proprio record utente sono Inglese - Stati Uniti, il segno più rappresenta il prefisso telefonico internazionale 011. Se le impostazioni internazionali del proprio record utente sono Francese - Francia, il segno più rappresenta il prefisso telefonico internazionale 00.

- Il codice paese relativo al paese selezionato per il numero di telefono.

Se ad esempio si sceglie la Spagna come paese del numero di telefono, oltre al segno più Oracle CRM On Demand inserisce 34 prima del numero di telefono.

**SUGGERIMENTO:** se si desidera determinare il codice paese per un paese, è possibile fare clic sull'icona a forma di telefono, selezionare il paese e salvare le informazioni. Il codice paese per il paese viene visualizzato nel campo Telefono.

### Informazioni sui campi dell'indirizzo

Per gli indirizzi, l'applicazione visualizza differenti campi in base alle informazioni specifiche del paese. Ad esempio, se si seleziona Giappone come paese per l'indirizzo di fatturazione di un cliente, gli altri campi relativi all'indirizzo vengono modificati in base a quelli necessari per gli indirizzi giapponesi, come ad esempio Chome, Ku, e Shi/Gun.

In genere, gli indirizzi vengono memorizzati con il tipo di record specifico. Tuttavia, alcuni indirizzi provengono dal collegamento di un record a un altro. Ad esempio, se si immette l'indirizzo di fatturazione e di spedizione di un cliente, quando si collega il cliente al contatto, nella pagina Dettagli del contatto viene visualizzato l'indirizzo di fatturazione.

Se l'amministrazione aziendale ha aggiunto la sezione Indirizzi alla propria applicazione, è possibile registrare gli indirizzi aggiuntivi di questi record come clienti o contatti. Quando si registrano gli indirizzi dei contatti, l'indirizzo principale è sempre quello immesso nella sezione Indirizzo alternativo.

## Ricerca di record

Per trovare un record specifico, ad esempio clienti, contatti o opportunità, utilizzare uno dei metodi riportati di seguito.

- **Sezione Cerca nella barra delle azioni**

La sezione Cerca, nell'angolo in alto a sinistra, consente di trovare in modo rapido un record già esistente. È possibile utilizzare la sezione Cerca per eseguire una ricerca per la maggior parte dei tipi di record. Prima di creare un nuovo cliente, contatto e così via, è opportuno determinare se esiste già.

### ■ Ricerca alfabetica o con filtro rapido nelle pagine Elenco per i tipi di record

Tutti i tipi di record hanno una pagina Elenco in cui è possibile visualizzare un sottoinsieme di record o ordinare i record.

### ■ Finestre di ricerca per alcuni campi

Quando si immettono informazioni relative a un record, è possibile che venga visualizzata l'icona di ricerca accanto a un campo. Questa icona indica che è possibile selezionare un record esistente per compilare il campo anziché digitare le informazioni. Nella finestra di ricerca i record vengono visualizzati sotto forma di elenco ed è possibile usare la ricerca alfabetica o con filtro rapido ove disponibile.

## Utilizzo della sezione Cerca per trovare i record

Nel primo campo della sezione Cerca della barra delle azioni è possibile selezionare il tipo di record da cercare. Selezionare Tutto per cercare tutti i tipi di record oppure selezionare un solo tipo di record. È possibile impostare il tipo di record predefinito per la sezione Cerca. Per ulteriori informazioni, vedere [Impostazione del tipo di record predefinito per la ricerca](#) (a pagina 668).

Se si esegue la ricerca di un singolo tipo di record, i risultati vengono visualizzati in una pagina Elenco, dalla quale è possibile usare l'elenco di record. Il numero di campi (colonne) visualizzati nell'elenco è determinato dal layout di ricerca che l'amministratore dell'azienda ha definito per il ruolo di cui si è assegnatari e per il tipo di record. È possibile perfezionare ulteriormente l'elenco utilizzando le funzioni di gestione degli elenchi di Oracle CRM On Demand, nonché salvare i risultati della ricerca come nuovo elenco. Per ulteriori informazioni sulla gestione degli elenchi di record, vedere [Gestione degli elenchi](#) (a pagina 76).

Se si esegue la ricerca di tutti i tipi di record, viene visualizzata una pagina Risultati della ricerca con varie sezioni per ogni tipo di record trovato.

Quando si esegue la ricerca usando campi basati su testo, l'operazione non fa distinzione tra maiuscole e minuscole a meno che il testo *maiuscole/minuscole* non appaia disattivato nel campo di input. Il testo disattivato scompare quando si fa clic sul campo.

La sezione Cerca della barra delle azioni contiene inoltre un collegamento alla pagina Ricerca avanzata, che consente di cercare contemporaneamente più tipi di record e di eseguire ricerche usando i campi di data. La funzione di ricerca avanzata fornisce inoltre capacità di filtro migliori. Per ulteriori informazioni, vedere [Utilizzo della ricerca avanzata](#) (a pagina 51).

Oracle CRM On Demand supporta due tipi di ricerca: la ricerca mirata e la ricerca per parola chiave. L'amministratore dell'azienda determina il tipo di ricerca. In genere la ricerca mirata garantisce prestazioni di interrogazione migliori.

**NOTA:** solo per la ricerca mirata, nella sezione Cerca della barra delle azioni è possibile che venga visualizzato un **Selettore Registro**, che può essere usato per limitare l'ambito della ricerca in modo che vengano cercati solo i record appartenenti a un registro utenti particolare (definito in genere utente) o a un registro personalizzato (definito in genere registro). Per ulteriori informazioni, vedere [Utilizzo del Selettore Registro](#) (a pagina 62).

## Informazioni sulla ricerca mirata

Se l'amministratore dell'azienda seleziona la ricerca mirata come tipo di ricerca predefinito per l'azienda, è possibile che nella sezione Cerca nella barra delle azioni vengano visualizzati più campi di ricerca. I campi visualizzati sono determinati dal tipo di record selezionato nell'elenco di selezione del tipo di record e dal layout di ricerca che l'amministratore dell'azienda imposta per ciascun tipo di record. La ricerca mirata restituisce i record in cui i valori specificati nei campi di ricerca corrispondono ai valori presenti nei record del tipo selezionato. Vengono visualizzati solo i record in cui viene trovata una corrispondenza per ognuno dei valori immessi. Ciò equivale all'uso di una condizione AND tra i campi di ricerca. I campi di ricerca lasciati vuoti non vengono presi in considerazione durante la ricerca.

**NOTA:** non è possibile specificare un valore nullo in un campo di una ricerca eseguita dalla barra delle azioni. Per specificare un valore nullo è necessario usare la ricerca avanzata. Per ulteriori informazioni, vedere [Utilizzo della ricerca avanzata](#) (a pagina 51).

## Informazioni sui caratteri jolly nella ricerca mirata

Per impostazione predefinita, a ogni valore immesso in un campo di ricerca mirata viene aggiunto in modo automatico un carattere jolly o asterisco (\*), pertanto non è necessario che l'utente lo aggiunga manualmente alla stringa di ricerca. È possibile inserire un carattere jolly prima dei valori di ricerca o tra i valori di ricerca, mentre non è possibile usarlo negli elenchi di selezione in cui i valori sono già determinati.

In una ricerca mirata di record cliente, ad esempio, il layout di ricerca predefinito consente di inserire stringhe di ricerca per i campi Nome del cliente e Ubicazione. Entrambi i campi non fanno distinzione tra maiuscole e minuscole. Se si inserisce *C* nel campo Nome del cliente e *Head* nel campo Ubicazione, l'espressione della ricerca mirata verrà interpretata come indicato di seguito:

Mostra tutti i clienti in cui Nome del cliente è simile a C\* e Ubicazione è simile a Head\*

La ricerca restituisce tutti i clienti i cui nomi iniziano con la lettera *C* (maiuscola e minuscola) e i cui valori del campo Ubicazione iniziano con la parola *Head* (qualsiasi combinazione di maiuscole e minuscole).

**NOTA:** l'uso dei caratteri jolly influisce negativamente sulle prestazioni e le ricerche in cui un carattere jolly viene inserito prima del valore di ricerca sono le più lente in assoluto.

Come descritto nella sezione seguente, l'uso dei caratteri jolly è limitato quando si esegue la ricerca di corrispondenze esatte.

## Ricerca di corrispondenze esatte

Se si conosce il valore esatto di un campo del record che si sta cercando, è possibile cercare le corrispondenze esatte inserendo un segno di uguale (=) prima della stringa di ricerca. Quando si inserisce un segno di uguale prima della stringa di ricerca, la ricerca mirata funziona come riportato di seguito.

- Non viene aggiunto un carattere jolly alla fine della stringa di ricerca.

Se il campo di ricerca distingue tra maiuscole e minuscole, la ricerca restituisce le corrispondenze esatte della stringa di ricerca specificata. Se invece il campo di ricerca non fa distinzione tra maiuscole e minuscole, la ricerca restituisce le corrispondenze con qualsiasi combinazione di maiuscole e minuscole.

Se ad esempio si inserisce =*Acme* come valore di ricerca nel campo Nome del cliente, la ricerca restituisce tutti i record cliente che contengono il nome nel formato *Acme* o *ACME* oppure in un formato costituito da altre combinazioni di maiuscole o minuscole, in quanto il campo Nome del cliente non fa distinzione tra maiuscole e minuscole. La ricerca non restituisce invece i record in cui il nome

del cliente contiene la parola *Acme* e altri caratteri, ad esempio *Acme Inc*, *Acme Incorporated* o *Acme SuperStore*.

- Se si usa un carattere jolly in modo esplicito nella stringa di ricerca, il carattere jolly viene considerato come testo normale.

Si supponga, ad esempio, di disporre di due record cliente con i nomi *Acme\** e *Acme Super Store*. Se si inserisce *=Acme\** nel campo di ricerca Nome del cliente, la ricerca restituisce il record in cui il nome del cliente è *Acme\** e non restituisce il record in cui il nome del cliente è *Acme Super Store*.

- Se il valore di un campo di un record inizia con un segno di uguale, solo il secondo segno di uguale inserito nel campo di ricerca viene considerato come appartenente alla stringa di ricerca.

Si supponga, ad esempio, di disporre di due record cliente con i nomi *=Acme Super Store* e *Acme Super Store*. Se si inserisce *==Acme Super Store* nel campo di ricerca Nome del cliente, la ricerca restituisce il record in cui il nome del cliente è *=Acme Super Store* e non restituisce il record in cui il nome del cliente è *Acme Super Store*.

L'uso del segno di uguale come prefisso è soggetto alle seguenti limitazioni:

- il segno di uguale come prefisso non è supportato per i campi di ricerca di tipo Telefono;
- non è possibile inserire un segno di uguale prima di un valore in un campo di ricerca di tipo elenco di selezione.

## Informazioni sulla ricerca per parola chiave

Se l'amministratore dell'azienda seleziona la ricerca per parola chiave come tipo di ricerca per l'azienda, nella sezione Cerca nella barra delle azioni viene visualizzato un solo campo di ricerca. Una ricerca per parola chiave consente di cercare determinati campi per trovare corrispondenze con il testo immesso nel campo di ricerca. Questo tipo di ricerca consente di visualizzare tutti i record in cui la stringa di testo immessa viene trovata in uno qualsiasi dei campi in cui è stata eseguita la ricerca. Questa operazione equivale all'uso della condizione OR nei campi predefiniti.

Ad esempio, in una ricerca per parola chiave di record di richiesta di servizio, i campi interessati sono Numero di servizio e Oggetto. Se si inserisce il valore *1234* nel campo di ricerca della barra delle azioni, vengono restituiti i record seguenti:

- tutti i record in cui il valore del campo Numero di servizio include la stringa *1234*, ad esempio le richieste di servizio numero 12345 e 01234;
- tutti i record in cui il testo del campo Oggetto include la stringa *1234*, ad esempio *Il cliente ha segnalato un problema con il numero di prodotto 1234*.

Alcuni tipi di record non supportano la ricerca per parola chiave. Per l'elenco dei tipi di record che supportano la ricerca per parola chiave e informazioni dettagliate sui campi interessati dalla ricerca per parola chiave per ogni tipo di record, vedere [Campi predefiniti della ricerca per parola chiave](#) (a pagina 55).

La procedura riportata di seguito descrive come trovare un record usando la sezione Cerca della barra delle azioni.

### Per trovare un record mediante la sezione Cerca

- 1 Da qualsiasi pagina, passare alla sezione Cerca nell'angolo in alto a sinistra.



- 2 Per eseguire la ricerca di tutti i tipi di record o limitare la ricerca a un solo tipo di record, effettuare le operazioni riportate di seguito.
  - a Dall'elenco a discesa, selezionare Tutto (per un'interrogazione più lenta) o un tipo di record (per un'interrogazione più veloce).
  - b A seconda della configurazione, è possibile immettere il valore da cercare nel campo di testo singolo o in più campi di testo.
  - c Fare clic su Vai.

**NOTA:** quando si seleziona l'opzione Tutto nell'elenco a discesa dei tipi di record, i tipi di record Oggetto personalizzato 01, 02 e 03 sono inclusi nella ricerca, ma altri tipi di record Oggetto personalizzato non sono inclusi.

**SUGGERIMENTO:** se viene visualizzato un messaggio che indica il timeout della richiesta di ricerca, è possibile usare la funzione Ricerca avanzata per ridefinire i criteri usati. Per ulteriori informazioni, vedere [Utilizzo della ricerca avanzata](#) (a pagina 51). Ulteriori informazioni sull'ottimizzazione delle ricerche e degli elenchi sono inoltre disponibili nel sito Web Formazione e supporto, al quale è possibile accedere facendo clic sul collegamento Formazione e supporto nella parte superiore della pagina di Oracle CRM On Demand.

- 3 Fare clic sul collegamento nel record su cui si desidera lavorare.  
Viene aperta la pagina Dettaglio per quel record.

## Ricerca di un record dalla pagina Elenco

Utilizzare la procedura descritta di seguito per trovare i record in una pagina di elenco. Per ulteriori informazioni su come trovare i record in una pagina di elenco, vedere [Filtro di elenchi](#) (a pagina 86).

### Per trovare un record nella pagina Elenco

- 1 Fare clic sulla scheda per il tipo di record che si desidera trovare.
- 2 Nella home page del record selezionare l'elenco filtrato che potrebbe includere il record che si sta cercando.  
È inoltre possibile spostarsi sull'elenco desiderato dalla sezione Elenchi preferiti nella barra delle azioni, se disponibile.
- 3 Nella pagina Elenco è possibile effettuare le seguenti operazioni.
  - Utilizzare una ricerca alfabetica per trovare il record.
  - Utilizzare una ricerca con filtro rapido per trovare il record.
  - Fare clic sulle icone di navigazione nella parte superiore o inferiore della pagina Elenco per spostarsi alla pagina successiva o precedente oppure alla prima o all'ultima pagina dell'elenco.
- 4 Fare clic sul collegamento nel record su cui si desidera lavorare.  
Viene visualizzata la pagina Dettaglio del record.

## Utilizzo della finestra di ricerca per trovare i record

Durante l'immissione delle informazioni del record, se si fa clic sull'icona di ricerca accanto a un campo, viene visualizzata una finestra di ricerca in cui è possibile cercare e selezionare i record. In alcuni casi è possibile selezionare un solo record, mentre in altri è possibile selezionarne vari. Quando si seleziona un record, viene creata automaticamente un'associazione con il record principale che si sta creando. Nei casi in cui è possibile selezionare un solo record, l'associazione è singola, mentre nei casi in cui è possibile selezionare più record, l'associazione è multipla. Dopo aver selezionato un record, il nome del record associato viene visualizzato nel campo.

L'aspetto della finestra di ricerca dipende dal tipo di associazione (singola o multipla). Nel caso di un'associazione singola, compare un solo elenco di record ed è possibile selezionarne uno solo. Nel caso di un'associazione multipla, compaiono due elenchi: uno per i record disponibili e uno per quelli selezionati.

L'aspetto della finestra di ricerca dipende anche dall'eventuale abilitazione per l'azienda della ricerca per parola chiave o di quella mirata (il metodo di ricerca consigliato).

- **Se è abilitata la ricerca per parola chiave.** Compare un solo campo di testo in cui è possibile immettere i criteri di ricerca e premere Invio o fare clic su Vai per perfezionare l'elenco di record.
- **Se è abilitata la ricerca mirata.** I campi di ricerca con filtro rapido sono visualizzati a destra dell'etichetta Mostra risultati in cui. È possibile immettere i criteri di ricerca e premere Invio o fare clic su Vai per perfezionare l'elenco di record. Compaiono anche un collegamento a opzioni avanzate e un Selettore Registro.

Nella finestra di ricerca potrebbe essere visualizzato un Selettore Registro, che consente di restringere la ricerca ai record che appartengono a un determinato utente o registro. Per ulteriori informazioni, vedere [Utilizzo del Selettore Registro](#) (a pagina 62).

A seconda del tipo di record, nell'angolo superiore sinistro della finestra potrebbe essere disponibile un altro elenco. Ad esempio, nella pagina di modifica del task, se si seleziona un valore valido nel campo Cliente e si apre la finestra di ricerca per il campo Contatto primario, viene visualizzato un elenco con due valori: Contatti per account correlato e Tutti i contatti. Quando si fa clic sul pulsante Vai, il valore selezionato nell'elenco a discesa viene utilizzato per perfezionare l'elenco dei record.

### Per cercare i record utilizzando la finestra di ricerca

**1** Fare clic sull'icona di ricerca accanto al campo.

**2** Compare la finestra di ricerca, che contiene un elenco dei record disponibili.

Nella finestra di ricerca è possibile eseguire le operazioni riportate di seguito.

- Se è abilitata la ricerca mirata, utilizzare una ricerca con filtro rapido per filtrare l'elenco (vedere [Filtro di elenchi](#) (a pagina 86)).
- Se è abilitata la ricerca mirata, utilizzare il collegamento Avanzate per filtrare l'elenco (simile a [Utilizzo della ricerca avanzata](#) (a pagina 51)).
- Per alcuni tipi di record, fare clic su Nuovo per creare un nuovo record, che verrà aggiunto all'elenco.
- Fare clic sulle icone di navigazione nella parte superiore o inferiore della pagina Elenco per spostarsi alla pagina successiva o precedente oppure alla prima o all'ultima pagina dell'elenco.

**3** Fare clic sul collegamento Seleziona per selezionare i record desiderati, quindi fare clic su OK.

Qualora sia possibile selezionare più record, fare clic su **Seleziona** per ogni record a cui si è interessati. I record verranno spostati dall'elenco Record disponibili all'elenco Record selezionati.

**NOTA:** nella finestra di ricerca, fare clic su **Cancella valore corrente** per rimuovere le informazioni già selezionate e lasciare vuoto il campo. Il pulsante **Cancella valore corrente** non è disponibile se non sono attivate le associazioni Smart.

## Utilizzo della ricerca avanzata

Utilizzare la ricerca avanzata per effettuare le operazioni riportate di seguito.

- Cercare uno o più tipi di record contemporaneamente.
- Cercare record usando i campi di ricerca della data.
- Eseguire una ricerca mediante criteri di filtro per ogni campo.

Le sezioni disponibili nella pagina Ricerca avanzata variano a seconda della necessità di selezionare un solo tipo di record o più tipi di record per la ricerca.

## Informazioni sulle ricerche avanzate di tipi di record singoli

La ricerca avanzata di un tipo di record singolo è simile a una ricerca mirata nella sezione Cerca della barra delle azioni. È possibile eseguire la ricerca usando più campi del tipo di record. La ricerca avanzata consente tuttavia di eseguire le operazioni riportate di seguito.

- Selezionare come campi di ricerca tutti i campi visualizzabili tramite il ruolo utente di cui si è assegnari
- Immettere le condizioni, i valori del filtro e gli operatori (AND, OR) che definiscono il filtro
- Specificare i campi da visualizzare nei risultati della ricerca

**NOTA:** in una ricerca avanzata di un tipo di record singolo, per la ricerca delle corrispondenze esatte è necessario usare la condizione **Uguale a** e non il segno di uguale (=).

Quando si usa la funzione di ricerca avanzata per cercare un tipo di record singolo, il ruolo utente determina i campi in cui è possibile effettuare la ricerca e i campi visualizzabili nei record restituiti secondo le modalità riportate di seguito.

- Se il privilegio **Tutti i campi** nella ricerca e negli elenchi è abilitato nel ruolo utente, sarà possibile effettuare la ricerca in tutti i campi e visualizzare tutti i campi nei record restituiti.

**NOTA:** la procedura ottimale prevede che gli amministratori dell'azienda non abilitino il privilegio **Tutti i campi** nella ricerca e negli elenchi per la maggior parte dei ruoli utente. Quando il privilegio non è abilitato, i campi non utilizzati dall'azienda non sono visibili nelle pagine di ricerca ed elenco. Ciò contribuisce a una maggiore chiarezza e facilita la visualizzazione dei campi a cui gli utenti sono più interessati.

- Se il privilegio **Tutti i campi** nella ricerca e negli elenchi non è abilitato nel ruolo utente, sarà possibile includere nella ricerca e visualizzare solo i campi visualizzati nel layout della pagina Dettaglio assegnato al ruolo utente per il tipo di record specificato. Se l'amministratore dell'azienda ha definito layout di pagina dinamici per il tipo di record per il ruolo utente, sarà possibile includere nella ricerca e visualizzare tutti i campi visualizzati nei vari layout di pagina dinamici assegnati al ruolo utente.

**NOTA:** per *layout dinamici* si intendono i layout di pagina che mostrano insieme di campi diversi per record differenti dello stesso tipo, a seconda del valore dell'elenco di selezione selezionato in un determinato campo del record.

Quando si usa la ricerca avanzata per cercare un solo tipo di record, i risultati vengono visualizzati in una pagina Elenco, dalla quale è possibile lavorare sull'elenco di record. Per ulteriori informazioni sulla gestione di elenchi o record, vedere [Gestione degli elenchi](#) (a pagina 76).

### Informazioni sulle ricerche avanzate di più tipi di record

La ricerca avanzata di più tipi di record è una ricerca per parola chiave. È possibile cercare alcuni o tutti i tipi di record che supportano la ricerca per parola chiave. Quando si usa la ricerca avanzata per cercare più tipi di record, viene visualizzata una pagina Risultati della ricerca con varie sezioni per ogni tipo di record trovato nella ricerca.

**NOTA:** quando si seleziona l'opzione Tutti i tipi di record nell'elenco dei tipi di record da cercare, nella ricerca vengono inclusi solo i tipi di record che supportano la ricerca per parola chiave. Per cercare i tipi di record che non supportano la ricerca per parola chiave è necessario cercare un tipo di record alla volta.

Per ulteriori informazioni sulla ricerca per parola chiave, vedere [Ricerca di record](#) (a pagina 45).

#### *Per eseguire la ricerca avanzata di un tipo di record singolo*

- 1 Nella sezione Cerca della barra delle azioni fare clic su Avanzata.
- 2 Effettuare le operazioni riportate di seguito nella pagina Ricerca avanzata.
  - a Selezionare il pulsante di scelta I tipi di record seguenti.
  - b Selezionare la casella di controllo corrispondente al tipo di record che si desidera cercare.
  - c Assicurarsi che le caselle di controllo corrispondenti a tutti gli altri tipi di record non siano selezionate.
- 3 Selezionare una delle opzioni seguenti nella sezione Cerca in:
  - Set di record
  - Registro

**NOTA:** la sezione Cerca in non viene visualizzata per i tipi di record senza proprietario, ad esempio il tipo di record Prodotto e il tipo di record Utente. L'opzione Registro della sezione Cerca in è disponibile solo se la funzione Registro è stata abilitata per l'azienda.

- 4 Se l'opzione selezionata nella sezione Cerca in è Set di record, selezionare una delle opzioni riportate di seguito per specificare il set di record che si desidera cercare.
  - **Tutti i record che posso vedere.** Consente di includere i record per i quali l'utente dispone almeno dell'accesso di visualizzazione, come definito dalla gerarchia dei report, dal livello di accesso per il ruolo e dal livello di accesso per i record condivisi.
  - **Tutti i miei record.**

- **Tutti i record in cui io sono nel team.** Include nell'elenco filtrato solo i record che soddisfano le condizioni riportate di seguito.
  - L'utente è il proprietario dei record.
  - I record sono condivisi con l'utente dal proprietario mediante la funzione Team.
  - I record sono condivisi con l'utente tramite la funzione di assegnazione gruppi per clienti, attività, contatti, nuclei familiari, opportunità e portafogli.
- **Tutti i miei record o dei miei subordinati.** Include i record di proprietà dei subordinati se la Visibilità responsabile è abilitata nel profilo dell'azienda. Se la Visibilità responsabile non è abilitata nel profilo dell'azienda, questa opzione consente di includere solo i record di cui si è proprietari.
- **Tutti i record in cui io o i miei subordinati siamo nel team.** Include i record in cui i subordinati fanno parte del team se la Visibilità responsabile è abilitata nel profilo dell'azienda. Se la Visibilità responsabile non è abilitata nel profilo dell'azienda, questa opzione include solo i record in cui l'utente fa parte del team.
- **Il mio registro predefinito.** L'impostazione predefinita del Selettore Registro definita dall'amministratore dell'azienda.

**5** Se l'opzione selezionata nella sezione Cerca in è Registro, selezionare un registro, un utente o un delegato nel Selettore Registro.

Per ulteriori informazioni, vedere [Utilizzo del Selettore Registro](#) (a pagina 62).

**6** Nella sezione Scegli distinzione maiuscole/minuscole, selezionare la casella di controllo Senza distinzione tra maiuscole/minuscole, se necessario.

Quando questa casella di controllo è selezionata, i campi in cui la ricerca non fa distinzione tra maiuscole e minuscole vengono evidenziati in blu nella sezione Inserire i criteri di ricerca.

**7** Nella sezione Inserire i criteri di ricerca, effettuare le seguenti operazioni:

**a** Selezionare un campo dall'elenco Campo.

I campi sono precompilati con i campi della ricerca mirata per il tipo di record.

Certi campi sono ottimizzati per migliorare le prestazioni durante le ricerche e quando si ordinano gli elenchi. I campi ottimizzati sono visualizzati con testo verde nell'elenco dei campi di ricerca. Se i criteri di ricerca definiti includono un campo non ottimizzato per la ricerca, la ricerca potrebbe risultare più lenta.

**b** Immettere le condizioni, i valori del filtro e gli operatori (AND, OR) che definiscono il filtro.

Per ulteriori informazioni sull'utilizzo delle condizioni di filtro, vedere [Informazioni sulle condizioni di filtro](#) (a pagina 56).

**ATTENZIONE:** quando si inseriscono i valori del filtro, accertarsi di seguire le regole descritte in [Informazioni sui valori di filtro](#) (a pagina 61). In caso contrario, è possibile che non vengano trovati i record corretti.

## Esempi

**Clienti:** per creare un elenco filtrato dei clienti che si trovano in Canada e che hanno un fatturato superiore a 100.000.000 \$, compilare il modulo come descritto di seguito.

Campo	Condizione	Valore/i	
Fatturato annuo	Maggiore di	100000000	AND
Paese	Uguale a	Canada	

**Lead:** per creare un elenco filtrato di lead con un fatturato potenziale superiore a 100.000 \$ e una valutazione A o B, compilare il modulo come riportato di seguito.

Campo	Condizione	Valore/i	
Fatturato potenziale	Maggiore di	100000	AND
Valutazione	Minore di	C	

- 8** Fare clic su Vai.

### ***Per eseguire la ricerca avanzata di più tipi di record***

- 1** Nella sezione Cerca della barra delle azioni fare clic su Avanzata.
- 2** Nella pagina Ricerca avanzata selezionare l'opzione desiderata come riportato di seguito.
  - Selezionare l'opzione Tutti i tipi di record per cercare tutti i tipi di record che supportano la ricerca per parola chiave. Questa interrogazione è più lenta.
  - Selezionare l'opzione I tipi di record seguenti, quindi selezionare la casella di controllo di ciascuno dei tipi di record che si desidera cercare.
- 3** Immettere il valore da cercare nel campo Parole chiave oppure lasciare il campo vuoto per eseguire la ricerca solo in base alle date fornite.

**NOTA:** nel campo Parole chiave non è necessario usare un carattere jolly (\*) per le parole parziali poiché questo carattere viene aggiunto in modo automatico all'inizio e alla fine dell'input dell'utente. L'uso del segno di uguale (=) per la ricerca delle corrispondenze esatte non è supportato.
- 4** Se necessario, immettere l'intervallo di date (usare quattro cifre per l'anno, ad esempio 2010):
  - Per gli appuntamenti, la data si riferisce all'ora di inizio (data).
  - Per i task, la data si riferisce alla data di scadenza.
  - Per le opportunità, la data si riferisce alla data di chiusura.
  - Per tutti i tipi di record, la data si riferisce alla data di creazione.

- 5** Fare clic su Vai.

Vengono visualizzati i risultati per ogni tipo di record.

**SUGGERIMENTO:** se un messaggio indica il timeout della richiesta di ricerca, ridefinire i criteri di ricerca usati e riprovare. Ulteriori informazioni sull'ottimizzazione delle ricerche e degli elenchi sono inoltre disponibili nel sito Web Formazione e supporto, al quale è possibile accedere facendo clic sul collegamento Formazione e supporto nella parte superiore della pagina di Oracle CRM On Demand.

## Campi predefiniti della ricerca per parola chiave

Oracle CRM On Demand supporta due tipi di ricerca nella sezione Cerca della barra delle azioni, la ricerca mirata e la ricerca per parola chiave. L'amministratore dell'azienda determina il tipo di ricerca disponibile nella sezione Cerca della barra delle azioni per l'azienda.

Nella pagina Ricerca avanzata di Oracle CRM On Demand, il tipo di ricerca dipende dalle opzioni selezionate, come riportato di seguito.

- Se si cercano più tipi di record, la ricerca è una ricerca per parola chiave.
- Se si cerca un tipo di record singolo, la ricerca è simile a una ricerca mirata nella sezione Cerca della barra delle azioni.

Per ulteriori informazioni sulla ricerca per parola chiave e sulla ricerca mirata, vedere [Ricerca di record](#) (a pagina 45). Per ulteriori informazioni sulle ricerche avanzate, vedere [Utilizzo della ricerca avanzata](#) (a pagina 51).

Tutti i tipi di record supportano la ricerca mirata, ma alcuni non supportano la ricerca per parola chiave. Nella tabella riportata di seguito vengono elencati i tipi di record che supportano la ricerca per parola chiave. Per ogni tipo di record, la tabella mostra i campi in cui Oracle CRM On Demand esegue questo tipo di ricerca.

Per questo tipo di record	La ricerca viene eseguita su questi campi
Clienti	Nome cliente, Ubicazione
Appuntamenti	Oggetto
Campagne	Codice origine, Nome campagna
Contatti	Cognome, Nome, E-mail
Oggetti personalizzati 01	Nome, Ricerca rapida 1, Ricerca rapida 2
Oggetti personalizzati 02	Nome, Ricerca rapida 1, Ricerca rapida 2
Oggetti personalizzati 03	Nome, Ricerca rapida 1, Ricerca rapida 2
Lead	Cognome, Nome
Opportunità	Nome opportunità
Prodotti	Nome prodotto, Categoria prodotto, Stato
Richieste di servizio	Numero RS, Oggetto
Soluzioni	ID soluzione, Titolo
Task	Oggetto
Utenti	Cognome, Nome, E-mail
<b>Specifico di Oracle CRM On Demand High Tech Edition e Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition</b>	

Per questo tipo di record	La ricerca viene eseguita su questi campi
Fondi	Nome fondo, Stato
Richieste di fondi	Nome richiesta fondo, Stato
<b>Specifico di Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition</b>	
Partner	Nome partner, Ubicazione
<b>Specifico di Oracle CRM On Demand Automotive Edition</b>	
Rivenditore	Nome, Sito
Veicoli	N. identificazione veicolo
<b>Specifico di Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition</b>	
Eventi medici	Nome, Ubicazione
<b>Specifico di Oracle CRM On Demand Financial Services Edition</b>	
Nuclei familiari	Nome nucleo familiare
Portafogli	Numero conto

## Informazioni sulle condizioni di filtro

Per le ricerche sono disponibili varie condizioni di filtro, a seconda del tipo di dati del campo di ricerca, come riportato nella seguente tabella.

Tipo di dati	Condizioni di filtro disponibili
Numero, Intero, Percentuale, Valuta	<ul style="list-style-type: none"><li>Tra</li><li>Uguale a</li><li>Maggiore di</li><li>Minore di</li><li>è NULL</li><li>Non è NULL</li><li>Diverso da</li><li>Non tra</li></ul>



Tipo di dati	Condizioni di filtro disponibili
Data, Ora	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Tra</li> <li>■ Uguale a</li> <li>■ Ultimi 90 giorni</li> <li>■ Prossimi 90 giorni</li> <li>■ On</li> <li>■ Data o successiva</li> <li>■ Data o precedente</li> <li>■ Oggi*</li> <li>■ Ieri*</li> <li>■ Domani*</li> <li>■ Negli ultimi ? giorni</li> <li>■ Nei prossimi ? giorni</li> <li>■ La settimana scorsa*</li> <li>■ Settimana successiva*</li> <li>■ Settimana in corso*</li> <li>■ Il mese scorso*</li> <li>■ Mese successivo*</li> <li>■ Mese in corso*</li> <li>■ Trimestre in corso*</li> <li>■ Trimestre scorso*</li> <li>■ Trimestre successivo*</li> <li>■ Anno in corso*</li> <li>■ Anno successivo*</li> <li>■ Anno scorso*</li> <li>■ è NULL*</li> <li>■ Non è NULL*</li> <li>■ Diverso da</li> <li>■ Non tra</li> </ul> <p>Per le condizioni contrassegnate da un asterisco (*), il campo dei valori è disabilitato quando viene selezionata la condizione.</p> <p>Per la condizione Negli ultimi ? giorni e Nei</p>

Tipo di dati	Condizioni di filtro disponibili
	prossimi ? giorni, la variabile ? è sostituita dal numero di giorni selezionati nel campo dei valori di filtro.
Casella di controllo	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Selezionata</li><li>■ Non selezionata</li></ul>
Elenco di selezione	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Contiene tutti i valori</li><li>■ Contiene almeno un valore</li><li>■ Non contiene alcun valore</li><li>■ Uguale a</li><li>■ è NULL</li><li>■ Non è NULL</li></ul>

Tipo di dati	Condizioni di filtro disponibili
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Diverso da</li> </ul>
Testo	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tra</li> <li>Contiene tutti i valori</li> <li>Contiene almeno un valore</li> <li>Non contiene alcun valore</li> <li>Uguale a</li> <li>Maggiore di</li> <li>Minore di</li> <li>è NULL</li> <li>Non è NULL</li> <li>Diverso da</li> <li>Inizia con</li> <li>Non inizia con</li> <li>Uguale</li> <li>Diverso</li> <li>Non tra</li> </ul>
Telefono	<ul style="list-style-type: none"> <li>Inizia con</li> <li>Tra</li> <li>Contiene tutti i valori</li> <li>Contiene almeno un valore</li> <li>Non contiene alcun valore</li> <li>Uguale a</li> <li>Maggiore di</li> <li>Minore di</li> <li>Diverso da</li> </ul>

## Utilizzo delle condizioni di filtro

Nella tabella riportata di seguito viene descritto l'utilizzo delle condizioni di filtro e degli operatori.

Utilizzare	Con	Corrisponden za	Risultati
------------	-----	--------------------	-----------

Utilizzare	Con	Corrispondenza	Risultati
Tra	Numeri o date	Due valori separati da virgola	Vengono visualizzati i record contenenti i valori compresi tra A e B (esclusi i valori uguali ad A e B).
Contiene tutti i valori (uguale a)	Testo, numeri o date	Uno o più valori separati da virgole	Vengono visualizzati i record che contengono la corrispondenza esatta. L'applicazione non recupera sottostringhe dei valori o lo stesso valore con uso diverso delle maiuscole (lettere maiuscole o lettere minuscole).
Contiene almeno un valore	Solo testo	Uno o più valori separati da virgole	<p>Vengono visualizzati i record che corrispondono parzialmente ai valori (consente la corrispondenza delle sottostringhe). Ad esempio, immettendo <i>Rossi</i> vengono restituiti record quali <i>Autocarri rossi</i>, <i>Macchinari rossi</i> e <i>Lavaggio automobili Marco Rossi</i>.</p> <p><b>NOTA:</b> questo comportamento è applicabile solo agli elenchi filtrati e non ad altre aree di Oracle CRM On Demand che utilizzano la condizione <i>Contiene almeno un valore</i>.</p> <p>Inoltre, l'utilizzo di questa condizione rallenta la velocità di recupero dei record, poiché Oracle CRM On Demand deve cercare anche le corrispondenze parziali.</p>
Contiene nessuno dei valori (non uguale a)	Testo, numeri o date	Uno o più valori separati da virgole	Vengono visualizzati i record che <i>non</i> corrispondono ai valori. È l'inverso di <i>Contiene tutti i valori</i> .
Uguale a	Testo, numeri o date	Un singolo valore per ogni riga. Per aggiungere valori, utilizzare l'operatore OR e inserire un'altra riga.	Vengono visualizzati i record corrispondenti ai valori.
Maggiore di	Numeri o date	Valore singolo	Vengono restituiti i record contenenti un valore maggiore di quello immesso.
Minore di	Numeri o date	Valore singolo	Vengono restituiti i record contenenti un valore minore di quello immesso
<i>Operatore</i>			

Utilizzare	Con	Corrispondenza	Risultati
AND	Testo, numeri o date	Due o più condizioni	Vengono visualizzati i record per i quali tutte le condizioni sono vere.  Ad esempio, se si immette data di chiusura > 10/01/2003 AND fatturato > 500000 verranno restituiti i record che corrispondono a <i>entrambi</i> i criteri.
OR	Testo, numeri o date	Qualsiasi condizione	Vengono visualizzati i record per i quali almeno una condizione è vera.  Ad esempio, se si immette Industria = Energia OR Stato fatturazione = CA verranno restituiti i record che corrispondono a <i>uno solo</i> dei criteri.

## Informazioni sui valori di filtro

Quando si cercano i record, occorre immettere un valore di filtro a seconda delle condizioni di filtro scelte.

Quando si immettono valori di filtro per una ricerca, attenersi alle linee guida riportate di seguito.

- Utilizzare la virgola per separare valori in un elenco di valori se si applica una qualsiasi delle condizioni riportate di seguito.
  - Contiene tutti i valori
  - Contiene almeno un valore
  - Non contiene alcun valore
- Non utilizzare la virgola all'interno di un valore se si applica una qualsiasi delle condizioni riportate di seguito.
  - Contiene tutti i valori
  - Contiene almeno un valore
  - Non contiene alcun valore

Le virgole sono considerate delimitatori nell'elenco di valori, pertanto non possono essere utilizzate all'interno dei valori. Se i valori per il filtro contengono virgole, utilizzare una combinazione di altre condizioni per creare il filtro desiderato.

- Per valori numerici, non utilizzare virgole per indicare i valori con migliaia.
- Con la condizione Contiene almeno un valore è possibile utilizzare parti di una parola. L'utilizzo di parti di parola con le altre condizioni non consente invece di recuperare i record desiderati.

**NOTA:** questo funzionamento è proprio degli elenchi filtrati che utilizzano la condizione Contiene almeno un valore e non di altre aree di Oracle CRM On Demand.

- Immettere le date nel formato utilizzato dalla propria azienda, specificando quattro cifre per l'anno, ad esempio 2003.
- Nella valuta omettere virgole e simboli, ad esempio il simbolo del dollaro (\$).

### Utilizzo di caratteri jolly con i valori di filtro

È possibile utilizzare i caratteri jolly (\* e ?) per le ricerche nei campi di testo e dei numeri telefonici solo se la condizione di filtro è Inizia con.

**ATTENZIONE:** se si utilizza l'asterisco (\*), le prestazioni potrebbero essere più lente nel caso di ricerca su molti dati.

I caratteri jolly possono essere utilizzati nei tipi di ricerca riportati di seguito.

- Sezione Criteri di ricerca in Ricerca avanzata
- Sezione Criteri di ricerca nelle pagine Crea elenco e Limita elenco
- Ricerca alfabetica nelle pagine Elenco
- Ricerca rapida nelle pagine Elenco
- Sezione Cerca nella barra delle azioni

Per i campi dei numeri telefonici è possibile, ad esempio cercare tutti i numeri di telefono di un determinato prefisso. Per eseguire questa operazione, fare clic sull'icona a forma di telefono e, nel popup N. di telefono, inserire il prefisso e quindi l'asterisco (\*) nel campo Numero locale.

### Informazioni sulle ricerche negli elenchi di selezione a scelta multipla

È possibile eseguire ricerche e query su tutti i valori di un campo con elenco di selezione a scelta multipla. Un *elenco di selezione a scelta multipla* è un elenco di selezione da cui è possibile selezionare più valori durante l'immissione delle informazioni di un record.

Questi elenchi sono supportati come colonne nei risultati e nei criteri di filtro della ricerca mirata.

L'elenco riportato di seguito mostra in che modo i valori degli elenchi di selezione a scelta multipla nei criteri di filtro e la condizione di filtro determinano i record trovati dalla ricerca.

- **Contiene tutti i valori.** Viene trovato un record se tutti i valori di filtro specificati corrispondono ai valori dell'elenco di selezione a scelta multipla di un record di ricerca.
- **Contiene almeno un valore.** Viene trovato un record se uno qualsiasi dei valori di filtro specificati corrisponde ai valori dell'elenco di selezione a scelta multipla di un record di ricerca.
- **Non contiene alcun valore.** Viene trovato un record se nessuno dei valori di filtro specificati corrisponde ai valori dell'elenco di selezione a scelta multipla di un record di ricerca.

### Utilizzo del Selettore Registro

Il Selettore Registro consente di limitare le ricerche a un particolare registro utenti o personalizzato. Nel contesto del Selettore Registro, i registri personalizzati vengono definiti registri.

Il Selettore Registro viene visualizzato nelle sezioni riportate di seguito.

- Sezione Cerca nella barra delle azioni
- Finestre di ricerca
- Sezione Cerca in nelle ricerche avanzate
- Pagine Elenco
- Schede Report e Dashboard

Il Selettore Registro viene visualizzato solo se entrambe le condizioni riportate di seguito sono applicabili.

- L'opzione Visualizza Selettore Registro è attivata nel profilo dell'azienda.
- Il tipo di record è supportato per i registri.

Per informazioni sui tipi di record supportati per i registri, vedere [Gestione dei registri](#) (a pagina 1280).

Il Selettore Registro consente di limitare le ricerche in base all'utente o al registro. Il Selettore Registro, di conseguenza, mostra una gerarchia di utenti e una di registri, con l'opzione Tutto nella parte superiore della gerarchia. È possibile espandere e ridurre ogni livello della gerarchia. La maggior parte dei dipendenti potrà vedere solo una gerarchia di utenti, dato che la funzione del registro personalizzato non è abilitata per impostazione predefinita.

Nel caso di report e dashboard, la gerarchia dei registri viene visualizzata solo se l'opzione Visibilità completa è selezionata nell'impostazione Aree oggetto cronologia del profilo dell'azienda.

Se si seleziona un registro e nella gerarchia compaiono registri secondari, anche questi ultimi verranno inclusi nella ricerca.

**ATTENZIONE:** per prestazioni ottimali, includere i registri secondari solo se assolutamente necessario.

Ogni utente ha un insieme di registri predefiniti. Se si seleziona Tutto, vengono selezionati tutti i registri di competenza dell'utente o dei suoi subordinati (se presenti).

All'interno della gerarchia Utente è possibile scegliere gli utenti che hanno delegato l'accesso ad altri utenti nell'organizzazione.

Dopo aver selezionato un registro o un utente e aver fatto clic su OK, il nome del registro o dell'utente verrà visualizzato nel Selettore Registro. Il simbolo più (+) indica che nella gerarchia sono selezionati anche gli elementi secondari.

È possibile utilizzare la casella di controllo Includi elementi secondari per stabilire se i registri secondari o i subordinati debbano essere inclusi nella rispettiva gerarchia.

**NOTA:** i registri generati automaticamente alla creazione dei record di partner attivi vengono visualizzati nel Selettore Registro solo per il tipo di record Partner.

## Copia di record

Per la maggior parte dei tipi di record, è possibile creare un nuovo record copiando un record esistente.

Quando si copia un record, i valori in determinati campi nel record vengono copiati nel nuovo record.

L'amministratore dell'azienda determina quali valori di campo vengono copiati nel nuovo record. I collegamenti tra il record che si copia e qualsiasi altri record, tuttavia, non vengono copiati nel nuovo record.

Quando si copia un record, è possibile modificare i valori copiati nel nuovo record e aggiungere valori nei campi in cui i valori non sono stati copiati dal record originale.

Nella procedura seguente viene descritto come copiare un record.

### **Per copiare un record**

- 1 Individuare il record da copiare.

Per informazioni sulla ricerca di record, vedere [Ricerca di record](#) (a pagina 45).

- 2 Nella pagina Elenco per il tipo di record, fare clic sul collegamento del nome del record da copiare.

**SUGGERIMENTO:** per molti tipi di record, l'opzione Copia è disponibile nella pagina Elenco. In tal caso, selezionare l'opzione Copia nella pagina Elenco, quindi passare al passo 4.

- 3 Nella pagina di dettaglio del record, fare clic su Copia.

- 4 Nella pagina Modifica, immettere i dettagli per il nuovo record.

È possibile modificare i valori copiati dal record originale e immettere valori nei campi vuoti.

- 5 Salvare il nuovo record.

## **Anteprima dei record**

Se la funzione corrispondente è abilitata, è possibile visualizzare l'anteprima dei record dai relativi collegamenti in molte posizioni in Oracle CRM On Demand, incluse le seguenti:

- Home page personale
- Home page dei record
- Pagine di elenco dei record
- Pagine dei dettagli dei record (inclusi gli elenchi dei record correlati)
- Barra delle azioni

A seconda delle impostazioni di anteprima dei record, la finestra di anteprima si apre quando si posiziona il puntatore del mouse su un collegamento a un record o quando si fa clic su un'icona di anteprima visualizzata quando si posiziona il puntatore su un collegamento a un record. La finestra di anteprima mostra la prima sezione della pagina dei dettagli del record.

Le impostazioni di anteprima dei record possono essere specificate a livello aziendale e per singolo utente. Le impostazioni personali sovrascrivono quelle dell'azienda.

Per informazioni sull'impostazione della modalità di anteprima dei record, vedere [Impostazione della modalità di anteprima dei record](#) (a pagina 670). Per informazioni sull'impostazione della modalità di anteprima dei record a livello aziendale, vedere [Impostazione del profilo dell'azienda e dei valori predefiniti globali](#) (a pagina 1079).



**Per visualizzare l'anteprima di un record**

- Posizionare il puntatore del mouse sul collegamento al record.
  - Se l'opzione di anteprima del record è impostata su Pass. punt. mouse sul colleg, la finestra di anteprima si apre automaticamente.
  - Se l'opzione di anteprima del record è impostata su Fare clic sull'icona Anteprima, viene visualizzata un'icona quando si posiziona il puntatore del mouse sul collegamento. Fare clic sull'icona per aprire la finestra di anteprima.

**NOTA:** non è possibile utilizzare la funzionalità di modifica in linea o il Centro messaggi mentre è aperta una finestra di anteprima.

**Per chiudere la finestra di anteprima di un record**

- Fare clic sull'icona X nella finestra di anteprima oppure fare clic sulla pagina dietro la finestra di anteprima.

**NOTA:** se si sposta il puntatore su un elemento dell'interfaccia (eccetto sulla finestra di anteprima, sul collegamento al record o sull'icona di anteprima), la finestra di anteprima si chiude automaticamente dopo 2 secondi.

## Aggiornamento dei dettagli del record

In generale, è possibile aggiornare le informazioni di un record se si è proprietari del record, se si gestisce il proprietario del record o se il proprietario del record concede l'autorizzazione per l'accesso in modifica al record. Tuttavia, l'amministratore dell'azienda può regolare i livelli di accesso in modo da limitare o ampliare l'accesso ai record da parte degli utenti.

Per i record di soluzioni, inoltre, è necessario disporre del privilegio Pubblica soluzioni.

È possibile aggiornare i record nei modi riportati di seguito.

- Modificando i campi in linea nelle pagine Elenco e Dettaglio.

L'amministratore dell'azienda può abilitare o disabilitare la modifica in linea nel profilo dell'azienda. Per impostazione predefinita, la modifica in linea è abilitata.

**NOTA:** quando si modifica un campo in linea, è possibile che venga richiesto di passare alla pagina di modifica per completare il processo. Questa richiesta viene visualizzata se è necessario modificare più campi o se un processo aziendale è collegato al campo che si stava modificando in linea.

- Modificando il record nella pagina di modifica.

È possibile accedere alla pagina di modifica facendo clic sul collegamento Modifica per un record nella pagina Elenco o sul pulsante Modifica per un record nella pagina Dettaglio.

- Mediante l'importazione di record:

- usando la Procedura di importazione per importare i dati dei record da file CSV (valori separati da virgola) esterni se il proprio ruolo utente dispone del privilegio Importazione personale;
- usando la utility client Oracle Data Loader On Demand;
- usando Web Services per sincronizzare i record con altre applicazioni.

Il tipo di record che è possibile importare dipende dai privilegi assegnati al proprio ruolo utente. Per ulteriori informazioni sulle modalità di importazione dei record da file CSV esterni e da altre origini esterne, vedere [Strumenti di importazione ed esportazione](#) (a pagina 1395).

È anche possibile modificare i campi in record collegati nella pagina Dettaglio del record principale (se la modifica in linea è attivata). Per ulteriori informazioni sull'aggiornamento dei campi in record, vedere [Aggiornamento di record collegati dai record principali](#) (vedere "[Aggiornamento dei record collegati dai record principali](#)" a pagina 74).

**NOTA:** non è possibile utilizzare la funzionalità di modifica in linea quando è aperta la finestra di anteprima o mentre si utilizza il centro messaggi.

La procedura riportata di seguito descrive come aggiornare campi in linea nelle pagine elenco, sezioni informative correlate e pagine dei dettagli di un record. Per consentire l'aggiornamento dei campi in linea, è necessario attivare la modifica in linea.

### ***Per aggiornare in linea i campi***

- 1 Nelle pagine Elenco o Dettaglio complete per il record, spostare il puntatore sul campo da aggiornare.

A destra del campo compare un'icona di modifica. A seconda del tipo di campo, viene visualizzata un'icona diversa. Nella pagina Dettaglio, se un campo è di sola lettura, non vengono visualizzate informazioni quando il puntatore si trova sul campo. Non accade nulla se si fa clic sul campo. Nella pagina Dettaglio completa, se un campo è di sola lettura, non vengono visualizzate informazioni quando il puntatore si trova sul campo. Inoltre, compare un editor in linea di sola lettura se si fa clic su un campo di sola lettura.

- 2 Fare clic sull'icona di modifica o sul campo per abilitare la modalità di modifica in linea.

Per alcuni campi si ha un comportamento diverso se si fa clic sui campi o se si fa clic sull'icona di modifica. Ad esempio, se si fa clic sul campo Telefono, viene visualizzato un editor del testo che consente di inserire direttamente il numero di telefono. Se si fa clic sull'icona di modifica, viene visualizzato un editor del numero di telefono che consente all'utente di specificare separatamente il paese, il prefisso, il numero di telefono e l'interno.

- 3 Aggiornare il valore del campo.

- 4 Fare clic sull'icona con il segno di spunta verde o premere Invio per salvare le modifiche.

Per annullare le modifiche, fare clic sull'icona con la X rossa o premere Esc.

La procedura riportata di seguito descrive come aggiornare i dettagli record in una pagina di modifica.

### ***Per aggiornare i dettagli in una pagina di modifica***

- 1 Nella pagina Elenco del record, fare clic sul collegamento Modifica per il record o, dalla pagina Dettaglio, fare clic sul pulsante Modifica nella barra del titolo.
- 2 Nella pagina Modifica relativa al record, aggiornare le informazioni necessarie.
- 3 Salvare il record.

- Per salvare il record e aprire la relativa pagina dei dettagli di un record, che consente di collegare le informazioni al record, fare clic su Salva.
- Per salvare il record e aprire la pagina Modifica, che consente di creare un altro record, fare clic su Salva e Nuovo.

## Collegamento di record al record selezionato

In Oracle CRM On Demand, è possibile collegare i record tra loro. Il collegamento dei record consente l'accesso a tutte le informazioni correlate dai record visualizzati. Ad esempio, è possibile ottenere una vista completa delle informazioni sui clienti collegando contatti, opportunità e attività a un record cliente. Il collegamento dei record viene definito *associazioni smart* in Oracle CRM On Demand.

Il collegamento di record associati consente di ottenere una visione globale delle informazioni, se si dispone dei diritti di accesso al record.

## Informazioni sulle associazioni singole e multiple

Tra i record si possono creare associazioni singole o multiple. Ad esempio, se l'amministratore dell'azienda ha abilitato le associazioni multiple, è possibile collegare più contatti a un task che si sta creando o modificando. Nella pagina di modifica del task, se si fa clic sull'icona di ricerca in un campo Cliente, la finestra di ricerca contiene già i contatti associati al cliente specificato per il task. Sarà quindi possibile selezionare uno o più contatti nella finestra di ricerca per associarli al task. Questa funzionalità non è disponibile per tutte le associazioni, ma solo per alcuni controlli di associazione configurati. Ad esempio, se il campo Cliente in un record di task contiene un valore valido e si fa clic sull'icona di ricerca per Opportunità, la finestra non è già compilata con i record, ma è possibile selezionare le opportunità da un elenco a discesa.

## Risoluzione automatica dei valori dei campi

Quando si cercano i record ed è abilitata un'associazione singola, è possibile inserire il nome del record associato in modo che l'applicazione risolva automaticamente l'associazione. Ad esempio, se si crea un task, è possibile inserire in testo nel campo del nome del cliente. Quando si salva il contenuto del campo, l'applicazione cerca automaticamente i clienti corrispondenti. Se viene trovata una corrispondenza univoca, viene utilizzato il cliente appropriato. Se non viene trovata nessuna corrispondenza o se ne vengono trovate più di una, viene visualizzata una finestra in cui eseguire altre ricerche per selezionare il cliente appropriato.

## Collegamento dei record dalla pagina Dettaglio

Dalla pagina dei dettagli di un record, l'applicazione consente di eseguire una delle operazioni descritte di seguito.

- Collegare o associare uno o più record esistenti.
- Creare un nuovo record collegato automaticamente a quello principale.

I nuovi record vengono aggiunti al database al momento del collegamento con il record selezionato. Ad esempio, un'attività creata dalla pagina Dettaglio lead viene collegata al lead e quindi visualizzata nelle pagine Attività.

**NOTA:** è inoltre possibile modificare alcuni campi nei record collegati dalla pagina dei dettagli dei record principali (se è abilitata la modifica in linea). Per informazioni sulla modifica dei record collegati dai record principali, vedere [Aggiornamento dei record collegati dai record principali](#) (a pagina 74).

### ***Per collegare un record esistente a quello selezionato***

- 1** Selezionare il record principale, ovvero quello al quale si desiderano collegare i nuovi record.  
Per ulteriori informazioni sulla selezione dei record, vedere [Ricerca di record](#) (a pagina 45).
- 2** Nella pagina dei dettagli di un record, scorrere fino alla sezione appropriata, quindi fare clic su Aggiungi.
- 3** Fare clic sull'icona di ricerca accanto al campo.
- 4** Compare la finestra di ricerca, che contiene un elenco dei record disponibili.
- 5** Nella finestra di ricerca è possibile eseguire le operazioni riportate di seguito.
  - Utilizzare una ricerca con filtro rapido per filtrare l'elenco (vedere [Filtro di elenchi](#) (a pagina 86)).
  - Fare clic sul collegamento Avanzate per filtrare l'elenco (simile a [Utilizzo della ricerca avanzata](#) (a pagina 51)).
  - Fare clic sulle icone di navigazione nella parte superiore o inferiore della pagina Elenco per spostarsi alla pagina successiva o precedente oppure alla prima o all'ultima pagina dell'elenco.
  - Fare clic su Nuovo per creare un nuovo record, che verrà aggiunto all'elenco.
- 6** Fare clic sul collegamento Seleziona per selezionare i record desiderati, quindi fare clic su OK.  
Qualora sia possibile selezionare più record, fare clic su Seleziona per ogni record a cui si è interessati. I record verranno spostati dall'elenco Record disponibili all'elenco Record selezionati.  
Il record o i record selezionati sono visualizzati nella pagina Dettaglio.

### ***Per creare un nuovo record e collegarlo al record selezionato***

- 1** Selezionare il record principale, ovvero quello al quale si desiderano collegare i nuovi record.  
Per ulteriori informazioni sulla selezione dei record, vedere [Ricerca di record](#) (a pagina 45).
- 2** Nella pagina dei dettagli di un record, scorrere fino alla sezione appropriata, quindi fare clic su Nuovo.
- 3** Nella pagina Modifica, creare un nuovo record collegato a quello principale.

### ***Per rimuovere o eliminare un record collegato***

- 1** Selezionare il record principale.  
Per ulteriori informazioni sulla selezione dei record, vedere [Ricerca di record](#) (a pagina 45).

- 2 Dalla dei dettagli di un record, scorrere fino alla sezione appropriata.
- 3 Nella riga corrispondente al collegamento da rimuovere o eliminare, selezionare una delle seguenti opzioni dal menu a livello di record.
  - **Rimuovi.** Questa opzione consente di dissociare i record senza eliminarne alcuno.
  - **Elimina.** Questa opzione consente di eliminare il record collegato. Un record eliminato viene spostato nella pagina Elementi eliminati e viene rimosso in modo permanente dal database dopo 30 giorni.

## Esempi di tipi di record collegati ad altri tipi di record

Nella seguente tabella vengono visualizzati alcuni esempi di tipi di record che è possibile collegare ad altri record in Oracle CRM On Demand. La colonna Informazioni contiene istruzioni su come collegare il tipo di record dalla pagina Dettagli del record principale.

I tipi di record che è possibile collegare al record selezionato dipendono dal tipo di record su cui si sta lavorando, nonché dalla personalizzazione che l'utente o i relativi responsabili hanno effettuato su Oracle CRM On Demand. Se si utilizza un'edizione di Oracle CRM On Demand in particolare, ad esempio Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management o un'edizione specifica di un settore, è possibile collegare ulteriori tipi di record.

Tipo di record	Informazioni
Cliente	<p><b>Nell'applicazione standard la sezione Clienti è disponibile nelle pagine Dettaglio dei record di contatto. Potrebbe essere necessario aggiungere la sezione al layout:</b></p> <p>Per collegare un cliente esistente e tenere traccia del ruolo ricoperto in relazione al contatto, fare clic su Aggiungi. Nella pagina Aggiungi cliente, selezionare un cliente e il ruolo ricoperto per il contatto, quindi fare clic su Salva. Se il cliente che si desidera aggiungere non esiste, è possibile aggiungerlo facendo clic su Nuovo nella finestra di ricerca. Per le descrizioni dei campi, vedere <a href="#">Campi cliente</a> (a pagina 214).</p> <p>Se il cliente dispone di più ruoli, fare clic su Modifica ruoli nella riga appropriata, selezionare i ruoli e salvare il record.</p>
Partner clienti	<p><b>Nell'applicazione standard la sezione Partner clienti è disponibile nelle pagine Dettaglio dei record di cliente. Potrebbe essere necessario aggiungere la sezione al layout:</b></p> <p>Per collegare un cliente e tenerne traccia come partner di questo record, fare clic su Aggiungi. Immettere le informazioni necessarie nel modulo Modifica e salvare il record. Per una descrizione dei campi, vedere <a href="#">Come tenere traccia di partner e concorrenti di clienti</a> (a pagina 206).</p>
Relazioni tra clienti	Vedere <a href="#">Come tenere traccia delle relazioni tra clienti</a> (a pagina 208).
Team cliente	Vedere <a href="#">Condivisione di record (team)</a> (a pagina 92).

Tipo di record	Informazioni
Campagne	<p><b>È possibile procedere come descritto di seguito solo dai record di contatto.</b></p> <p>Per collegare una campagna, fare clic su Aggiungi, selezionare la campagna e salvare il record. Per una descrizione dei campi, vedere <a href="#">Campi della campagna</a> (vedere "Campi Campagna" a pagina 170).</p>
Concorrenti	<p><b>Nell'applicazione standard la sezione Concorrenza viene visualizzata nelle pagine Dettaglio dei record di cliente e opportunità:</b></p> <p>Per collegare un cliente e tenerne traccia come concorrente di questo record, fare clic su Aggiungi. Immettere le informazioni necessarie nel modulo Modifica e salvare il record. Per una descrizione dei campi, vedere <a href="#">Come tenere traccia di partner e concorrenti di clienti</a> (a pagina 206).</p>
Contatti	<p><b>Nell'applicazione standard la sezione Contatti è disponibile per i record di attività (task e appuntamenti). Potrebbe essere necessario aggiungerla al layout:</b></p> <p>Per collegare il contatto principale, fare clic su Modifica e collegare il contatto. Per collegare ulteriori contatti all'attività, scorrere la sezione Contatti, fare clic su Aggiungi e collegare i record di contatto.</p> <p><b>Nell'applicazione standard la sezione Contatti viene visualizzata nelle pagine Dettaglio dei record di cliente:</b></p> <p>Per collegare un nuovo contatto, fare clic su Nuovo, immettere le informazioni richieste nel modulo Modifica e salvare il record.</p> <p>Per collegare un contatto esistente, fare clic su Aggiungi. Nella pagina Elenco contatti, selezionare un contatto e fare clic su Salva. Se il contatto che si desidera aggiungere non esiste, è possibile aggiungerlo facendo clic su Nuovo nella finestra di ricerca. Per le descrizioni dei campi, vedere <a href="#">Campi contatto</a> (a pagina 230).</p> <p><b>Nell'applicazione standard la sezione Contatti viene visualizzata nelle pagine Dettaglio dei record di opportunità:</b></p> <p>Per collegare un contatto esistente al record di opportunità, fare clic su Aggiungi. Nel modulo Elenco contatti, selezionare un contatto, definirne il ruolo di acquisto e fare clic su Salva. Se il contatto che si desidera aggiungere non esiste, è possibile aggiungerlo facendo clic su Nuovo nella finestra di ricerca. Per le descrizioni dei campi, vedere <a href="#">Campi contatto</a> (a pagina 230).</p> <p>È necessario selezionare un Ruolo di acquisto per definire le responsabilità di un contatto all'interno dell'azienda e l'influenza dello stesso nelle decisioni d'acquisto. Il Ruolo di acquisto è fondamentale per l'Analisi ruolo chiave e per la comprensione dell'ambiente dei criteri di vendita.</p> <p><b>NOTA:</b> è possibile collegare lo stesso contatto a numerose opportunità</p>

Tipo di record	Informazioni
	o numerosi contatti alla stessa opportunità.
Relazioni contatto	Vedere <a href="#">Come tenere traccia delle relazioni tra contatti</a> (a pagina 225).
Team del contatto	<p><b>È possibile procedere come descritto di seguito solo dai record di contatto.</b></p> <p>Per consentire ad altri dipendenti di visualizzare il record di contatto, fare clic su Aggiunti utenti. Nella finestra Aggiungi utente di Team del contatto selezionare il nome e i diritti di accesso dell'utente per il record nel campo Accesso contatto, quindi salvare le modifiche. Per ulteriori informazioni sulla condivisione dei record, vedere <a href="#">Condivisione di record (team)</a> (a pagina 92).</p>
Lead	<p><b>Nell'applicazione standard la sezione Lead viene visualizzata nelle pagine dei dettagli dei record di una campagna:</b></p> <p>Per collegare un nuovo lead, fare clic su Nuovo, immettere le informazioni necessarie nel modulo Modifica lead e salvare il record. Per una descrizione dei campi, vedere <a href="#">Campi lead</a> (a pagina 188).</p>

Tipo di record	Informazioni
Note	<p><b>Nell'applicazione standard la sezione Note viene visualizzata nelle pagine Dettaglio dei tipi di record che supportano la funzione Note:</b></p> <p>Per collegare una nuova nota, fare clic su Nuovo, immettere le informazioni richieste nel modulo Nota relativo al record e salvare il record. Per una descrizione dei campi, vedere <a href="#">Aggiunta di note</a> (a pagina 96).</p>
Attività aperte	<p><b>Nell'applicazione standard, questa sezione viene visualizzata nelle pagine Dettaglio per la maggior parte dei record, come riportato di seguito.</b></p> <p>Per collegare un nuovo appuntamento o un task, dalla barra del titolo fare clic su Nuovo App.to o Nuovo task. Immettere le informazioni richieste nel modulo Modifica e salvare il record. Per una descrizione dei campi, vedere <a href="#">Campi attività</a> (a pagina 158).</p> <p>è possibile collegare al record selezionato più attività. Se a un'attività è associata un'ora, l'attività verrà visualizzata nell'elenco Attività e nel Calendario.</p> <p>Gli utenti in grado di visualizzare il record selezionato potranno visualizzarne anche le attività collegate, incluse le attività di proprietà o assegnate ad altri utenti. Per informazioni sull'utilizzo degli elenchi delle attività, vedere <a href="#">Utilizzo degli elenchi attività</a> (a pagina 134).</p>
Opportunità	<p>Per collegare una nuova opportunità, fare clic su Nuovo, immettere le informazioni necessarie nel modulo Modifica opportunità e salvare il record. Per una descrizione dei campi, vedere <a href="#">Campi opportunità</a> (a pagina 251).</p> <p><b>NOTA:</b> per collegare un'opportunità a un lead, convertire in opportunità il lead associato alla campagna. Per ulteriori informazioni, vedere <a href="#">Conversione di lead in clienti, contatti, registrazioni operazioni o opportunità</a> (a pagina 183).</p>
Partner opportunità	<p><b>Nell'applicazione standard la sezione Partner opportunità viene visualizzata nelle pagine Dettaglio dei record di opportunità:</b></p> <p>Per collegare un cliente e tenerne traccia come partner di questo record, fare clic su Aggiungi. Immettere le informazioni necessarie nel modulo Modifica e salvare il record. Per una descrizione dei campi, vedere <a href="#">Come tenere traccia di partner e concorrenti di opportunità</a> (a pagina 239).</p>
Referenze	Vedere <a href="#">Aggiunta di referenze</a> (a pagina 227).



Tipo di record	Informazioni
Soluzioni correlate	<p><b>Nell'applicazione standard la sezione Soluzioni correlate viene visualizzata nelle pagine Dettaglio dei record di soluzione:</b></p> <p>Per aggiungere una soluzione, fare clic su Aggiungi soluzioni e selezionare una soluzione esistente nella finestra di ricerca. È possibile aggiungere qualsiasi numero di soluzioni. Potrebbe essere necessario collegare le soluzioni l'una all'altra nel caso in cui condividano informazioni correlate o riguardino un argomento correlato. Per creare una nuova soluzione, fare clic su Nuovo, immettere le informazioni richieste e salvare il record.</p> <p><b>NOTA:</b> è possibile rivedere le richieste di servizio collegate dalla pagina di dettaglio di Soluzione ma è necessario collegarle dalla pagina Dettagli richiesta di servizio.</p>
Richieste di servizio	<p><b>Nell'applicazione standard la sezione Richieste di servizio viene visualizzata nelle pagine Dettaglio dei record di cliente e contatto:</b></p> <p>Per collegare una nuova richiesta di servizio, fare clic su Nuova, immettere le informazioni richieste nel modulo Modifica richiesta di servizio e salvare il record. Per una descrizione dei campi, vedere <a href="#">Campi richieste di servizio</a> (a pagina 305).</p>
Soluzioni	<p><b>Nell'applicazione standard la sezione Soluzioni viene visualizzata nelle pagine Dettaglio dei record di richiesta di servizio:</b></p> <p>Per collegare una soluzione, fare clic su Aggiungi. Nella finestra di ricerca è possibile fare clic sul collegamento ID soluzione per collegare una soluzione esistente oppure su Nuovo per creare una nuova soluzione. Per le descrizioni dei campi, vedere <a href="#">Campi soluzione</a> (a pagina 314).</p> <p><b>SUGGERIMENTO:</b> prima di creare nuove soluzioni, controllare la pagina Elenco soluzioni per accertarsi che la soluzione non sia in attesa di pubblicazione da parte del responsabile. La finestra di ricerca consente di visualizzare solo le soluzioni contrassegnate come pubblicate e con stato Approvato.</p>
Team	<p><b>La sezione Team non viene visualizzata per impostazione predefinita nelle pagine dei dettagli di un record nell'applicazione standard. L'amministratore dell'azienda può tuttavia aggiungerla a determinati tipi di record:</b></p> <p>Per consentire ad altri dipendenti di visualizzare questo record, fare clic su Aggiungi utenti. Selezionare il nome dell'utente nella finestra Aggiungi utenti team.</p> <p><b>NOTA:</b> se il proprietario del record appartiene a un gruppo (definito dall'amministratore dell'azienda), i membri del gruppo verranno visualizzati automaticamente nella sezione Informazioni correlate al team.</p>

Tipo di record	Informazioni
	Per ulteriori informazioni, vedere <a href="#">Condivisione di record (team)</a> (a pagina 92).
Utente	<p><b>La sezione Utente non viene visualizzata per impostazione predefinita nelle pagine dei dettagli di un record nell'applicazione standard. L'amministratore dell'azienda può tuttavia aggiungerla a determinati tipi di record:</b></p> <p>Per tenere traccia di un altro dipendente coinvolto in un task, fare clic su Aggiungi nella sezione Utenti della pagina dei dettagli del task. Selezionare l'utente nella finestra di ricerca.</p> <p><b>NOTA:</b> a differenza della funzione Team, se il proprietario del record appartiene a un gruppo (definito dall'amministratore dell'azienda), i membri del gruppo non verranno visualizzati automaticamente nella sezione Informazioni correlate all'utente. L'elenco Utente non influisce in alcun modo sulla visibilità dei record, ma viene utilizzato unicamente a scopo di monitoraggio.</p>

## Aggiornamento dei record collegati dai record principali

È possibile aggiornare i campi di un record collegato dal record principale nei modi seguenti:

- Modificando i campi del record collegato nella pagina Dettagli del record principale (se si è attivata la modifica in linea).

Nella maggior parte dei casi, è possibile modificare i campi nei record collegati dalla pagina Dettagli del record principale. Tuttavia, dalla pagina Dettagli del record principale non è possibile modificare i tipi di campi seguenti dei record collegati:

- Campi che non vengono visualizzati nella pagina dei dettagli del record collegato
- Campi calcolati, ad esempio, Nome completo
- Campi che sono di sola lettura nella pagina di modifica del record collegato

Inoltre, se il medesimo record collegato viene visualizzato in più record principali, è possibile modificare i campi che fanno parte della relazione. Tuttavia, i campi che appartengono al record collegato non si possono modificare. Nell'elenco correlato Team clienti di un record cliente, ad esempio, è possibile modificare il campo Ruolo team, poiché il campo fa parte della relazione tra cliente e membro del team. Tuttavia non è possibile modificare i campi Nome e Cognome, poiché questi appartengono al record utente (del membro del team).

- Accedendo alla pagina di modifica di un record collegato dalla pagina dei dettagli del record principale e aggiornando i campi presenti nella pagina.

Di seguito è descritta la procedura per aggiornare un record collegato dalla pagina dei dettagli del record principale.

### **Per aggiornare un record collegato dalla pagina dei dettagli del record principale**

- Nella pagina dei dettagli del record principale, scorrere fino alla sezione appropriata, quindi modificare i campi desiderati.

**NOTA:** se il record da modificare non è visualizzato nella pagina, fare clic sul collegamento [Visualizza elenco completo](#) per visualizzare tutti i record correlati dello stesso tipo, quindi modificare i campi del record nella pagina [Elenco](#).

Per ulteriori informazioni sulla modifica dei campi in linea, vedere [Aggiornamento dei dettagli dei record](#) (vedere "[Aggiornamento dei dettagli del record](#)" a pagina 65).

Di seguito è descritta la procedura per aprire un record collegato nella pagina [Dettagli del record principale](#).

### **Per aprire un record collegato nella pagina [Dettagli del record principale](#)**

- 1 Nella pagina [Dettagli del record principale](#), scorrere fino alla sezione appropriata.
- 2 Fare clic sul collegamento [Modifica](#) che corrisponde al record (se ne esiste uno) oppure fare clic sul collegamento del nome del record collegato.

**NOTA:** se il record da modificare non è visualizzato nella pagina, fare clic sul collegamento [Visualizza elenco completo](#) per visualizzare tutti i record correlati dello stesso tipo.

- 3 Quando viene visualizzata la pagina [Modifica](#) o [Dettagli del record collegato](#), aggiornare i dettagli del record.

Per ulteriori informazioni sull'aggiornamento dei dettagli dei record, vedere [Aggiornamento dei dettagli dei record](#) (vedere "[Aggiornamento dei dettagli del record](#)" a pagina 65).

## **Pagina Record preferiti**

La pagina [Record preferiti](#) mostra i record preferiti di cui si dispone. Per accedervi è possibile fare clic su [Mostra elenco completo](#) nella sezione [Record preferiti](#) della barra delle azioni. La pagina [Record preferiti](#) consente di eseguire i task mostrati nella tabella riportata di seguito.

Operazione	Procedura
Modificare la sequenza dei record	Nella barra del titolo <a href="#">Record preferiti</a> , fare clic sul pulsante <a href="#">Gestisci preferiti</a> . Nella pagina <a href="#">Gestisci preferiti</a> , modificare l'ordine dei record fino a quando non riflette la sequenza desiderata. I record vengono visualizzati nella nuova sequenza nella barra delle azioni e nella pagina <a href="#">Record preferiti</a> .

Operazione	Procedura
Eliminare un record dall'elenco dei preferiti	Nella riga relativa al record da eliminare, fare clic sul collegamento Elimina.
Visualizzare i dettagli di un record	Fare clic sul nome del record per visualizzare la rispettiva pagina Dettaglio.
Scorrere le pagine dell'elenco	Fare clic sulle icone di navigazione nella parte superiore o inferiore della pagina Elenco per spostarsi alla pagina successiva o precedente oppure alla prima o all'ultima pagina dell'elenco.
Mostrare più o meno record	Nell'elenco a discesa Numero di richieste visualizzate in fondo alla pagina, selezionare un numero di record da visualizzare contemporaneamente.

## Gestione degli elenchi

È possibile limitare i record visualizzati creando elenchi filtrati per molti tipi di record. Nell'elenco filtrato viene visualizzato il sottoinsieme di record che corrisponde ai criteri di creazione dell'elenco.

Oracle CRM On Demand offre elenchi di filtri standard per molti tipi di record, visualizzati nella home page del record. Gli elenchi personalizzati, creati dall'utente o dai responsabili, vengono aggiunti in questa sezione elenco.

Quando si seleziona un elenco filtrato, l'elenco dei record che soddisfano i criteri dell'elenco viene aperto nella pagina di elenco del record. È possibile scegliere di visualizzare i primi 25, 50, 75 o 100 record nella pagina contemporaneamente. L'opzione scelta viene mantenuta nelle pagine Elenco per tutti i tipi di record, finché non si modifica nuovamente. Quando si scorre un elenco, il record su cui si trova il puntatore viene evidenziato mediante una modifica del colore dello sfondo.

Se il numero dei record dell'elenco è superiore al numero dei record che possono essere mostrati in una pagina, si verifica quanto riportato di seguito.

- È possibile fare clic sulle icone di navigazione nella parte superiore o inferiore della pagina Elenco per spostarsi alla pagina successiva o precedente oppure alla prima o all'ultima pagina dell'elenco.
- L'ultima pagina dell'elenco mostra una pagina intera di record e il numero dei record che vi sono mostrati è determinato dal numero di record che si sceglie di visualizzare nella pagina Elenco. Per questo motivo è possibile che alcuni dei record visualizzati nell'ultima pagina dell'elenco vengano visualizzati anche nella penultima pagina.

Si supponga, ad esempio, di disporre di un elenco con un totale di 40 record e che si scelga di visualizzare 25 record nella pagina Elenco. I record vengono visualizzati su due pagine Elenco. La prima pagina mostra i primi 25 record, mentre la seconda pagina mostra gli ultimi 25 record dell'elenco: 10 record dell'elenco vengono quindi visualizzati sia nella prima che nella seconda pagina dell'elenco.

Dalle pagine Elenco, è possibile effettuare le operazioni riportate di seguito.

- Ordinare i record.
- Rivedere più record contemporaneamente.

- Trovare un record da rivedere, eliminare o aggiornare.
- Aggiornare i campi nella pagina Elenco in linea.
- Creare nuovi record.

**NOTA:** per motivi correlati alle prestazioni, alcuni campi personalizzati non possono essere usati per ordinare gli elenchi.

È possibile inoltre utilizzare il menu a livello di record (accanto a ogni nome di record) per eseguire diverse azioni sui record elencati, incluse alcune o tutte le attività riportate di seguito.

- Aprire la pagina Modifica per il record (selezionando l'opzione Modifica), in cui è possibile modificare tutti i campi sul record.
- Creare un nuovo record copiando quello esistente. L'amministratore dell'azienda determina quali valori di campo vengono copiati automaticamente sul nuovo record.
- Eliminare un record.

È possibile filtrare ulteriormente l'elenco se nella pagina è presente un numero eccessivo di record. Per ulteriori informazioni sui metodi rapidi per filtrare gli elenchi, vedere [Filtro di elenchi](#) (a pagina 86). È inoltre possibile aggiungere l'elenco agli Elenchi preferiti nella barra delle azioni facendo clic sull'icona Preferiti.

Ogni elenco filtrato è specifico per il tipo di record selezionato, ad esempio Opportunità o Clienti. Tutti i dipendenti possono creare elenchi filtrati per uso privato, tuttavia per creare elenchi pubblici accessibili a tutti i dipendenti è necessario disporre del ruolo appropriato.

**NOTA:** un elenco creato dall'utente o dai responsabili viene visualizzato solo nella lingua di creazione. Se si cambia lingua, l'elenco non viene aggiunto agli elenchi nelle altre lingue supportate dall'applicazione. Solo gli elenchi filtrati predefiniti vengono visualizzati in tutte le lingue. Ad esempio, se un responsabile italiano crea un nuovo elenco e alcuni membri del team a cui appartiene usano la versione spagnola del prodotto, i membri del team non vedranno il nuovo elenco creato.

## Informazioni sulla creazione di segnalibri per le pagine Elenco

Nella maggior parte degli elenchi, le pagine condividono lo stesso URL. Pertanto, il segnalibro creato per una pagina contenuta in un elenco apre sempre l'elenco alla pagina aperta durante il primo accesso all'elenco (in genere la prima pagina dell'elenco). Analogamente, quando si copia l'URL dal campo Indirizzo di una pagina di un elenco e in seguito lo si incolla nel campo Indirizzo del browser, l'elenco si apre alla pagina aperta durante il primo accesso all'elenco.

Ad esempio, quando si apre un elenco da un collegamento elenco della home page Cliente, l'elenco si apre alla prima pagina. Se ci si sposta alla terza pagina dell'elenco e si crea un segnalibro per tale pagina, il nuovo segnalibro aprirà l'elenco alla prima pagina (ovvero la pagina aperta durante il primo accesso all'elenco).

**NOTA:** l'eventuale segnalibro creato in passato per una pagina specifica di un elenco in Oracle CRM On Demand Release 18 o precedente apre l'elenco alla pagina in cui è stato creato all'origine. Ad esempio, un segnalibro creato per la quinta pagina di un elenco in Oracle CRM On Demand Release 18 apre l'elenco alla quinta pagina. Se tuttavia ci si sposta alla sesta pagina e si crea un nuovo segnalibro per la sesta pagina, il nuovo segnalibro aprirà l'elenco alla quinta pagina (ovvero la pagina aperta durante il primo accesso all'elenco dal segnalibro creato in Oracle CRM On Demand Release 18).

## Opzioni di gestione degli elenchi

Nella pagina Elenco di molti tipi di record è presente un pulsante Menu con alcune o tutte le opzioni riportate di seguito.

- **Eliminazione batch.** Consente di eliminare tutti i record da un elenco (vedere [Eliminazione e ripristino dei record](#) (a pagina 110)).
- **Registro assegnazioni batch.** Consente di aggiungere o di rimuovere i record da un registro (vedere [Assegnazione dei record ai registri](#) (a pagina 1305)).
- **Esporta elenco.** Consente di esportare un elenco per salvarlo sul computer (vedere [Esportazione di record in elenchi](#) (a pagina 90)).
- **Aggiornamento di massa.** Consente di aggiornare più record simultaneamente (vedere [Aggiornamento di gruppi di record](#) (a pagina 94)).
- **Pianificazione visite di massa.** Crea una visita pianificata per uno o più clienti. Vedere [Pianificazione visite di massa](#) (vedere "[Pianificazione di visite di massa](#)" a pagina 147).
- **Conteggio record.** Consente di contare i record di un elenco (vedere [Conteggio dei record negli elenchi](#) (a pagina 89)).
- **Limita elenco.** Consente di perfezionare un elenco filtrato (vedere [Creazione e ridefinizione di elenchi](#) (vedere "[Creazione e ridefinizione di elenchi](#)" a pagina 81)).
- **Mostra filtro elenco.** Mostra le informazioni chiave su un elenco (vedere [Visualizzare la pagina Elenco](#) (vedere "[Pagina Visualizza Lista](#)" a pagina 88)). Per accedere a questa pagina è possibile anche fare clic su Visualizza nella pagina Gestione elenchi.
- **Gestione elenchi.** Consente di gestire gli elenchi per il tipo di record (vedere [Pagina Gestione elenchi](#) (a pagina 87)).
- **Crea nuovo elenco.** Consente di creare un nuovo elenco filtrato (vedere [Creazione e ridefinizione di elenchi](#) (a pagina 81)).
- **Salva elenco.** Consente di salvare un elenco. Se si fa clic su Salva elenco, viene visualizzata direttamente una pagina con alcune opzioni di salvataggio.

## Accesso alle opzioni di gestione degli elenchi

Il modo in cui si passa da un'opzione di gestione degli elenchi all'altra varia a seconda del tipo di record, come descritto nella seguente tabella.

Tipo di record	Passi
Tipi di record principali delle schede	<ol style="list-style-type: none"> <li><b>1</b> Fare clic sulla scheda del record nella parte superiore della pagina.</li> <li><b>2</b> Nella sezione Elenchi, fare clic su un elenco.</li> <li><b>3</b> Fare clic sul pulsante Menu e selezionare l'opzione desiderata.</li> </ol> <p>Per accedere alla pagina Nuovo elenco, è possibile anche attenersi alla seguente procedura.</p>

Tipo di record	Passi
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 Fare clic sulla scheda del record nella parte superiore della pagina.</li> <li>2 Nella barra del titolo dell'elenco, fare clic sul pulsante Nuovo.</li> </ol> <p><b>NOTA:</b> gli elenchi di comunicazione servono per tipi di attività specifici. Pertanto, per creare elenchi di comunicazione aggiuntivi è possibile utilizzare la pagina degli elenchi di attività. Gli elenchi di comunicazione sono disponibili solo se l'azienda utilizza il Call Center.</p>
Attività	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 Fare clic sulla scheda Calendario.</li> <li>2 Nella sezione Task aperti, fare clic sul collegamento Mostra elenco completo.</li> <li>3 Fare clic sul pulsante Menu e selezionare l'opzione desiderata.</li> </ol>
Avvisi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 Fare clic sulla scheda Pagina iniziale.</li> <li>2 Nella parte inferiore della sezione Avvisi nella home page personale, fare clic sul collegamento Mostra elenco completo.</li> <li>3 Fare clic sul pulsante Menu e selezionare l'opzione desiderata.</li> </ol> <p><b>NOTA:</b> se non vi sono avvisi, il collegamento Mostra elenco completo non viene visualizzato.</p>
Allegati	<p>Disponibile solo per i ruoli che includono il privilegio Gestione allegati.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 Nella parte superiore di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.</li> <li>2 Fare clic sul collegamento Gestione del contenuto.</li> <li>3 Nella pagina Gestione del contenuto, fare clic sul collegamento Gestione allegati.</li> <li>4 Dalla pagina Gestione allegati, fare clic sul pulsante Crea nuovo elenco.</li> </ol>

Tipo di record	Passi
Utenti	<p>Disponibile solo per i ruoli che includono il privilegio Gestisci utenti e accesso.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 Nella parte superiore di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.</li> <li>2 Fare clic sul collegamento Gestione utenti e controlli degli accessi.</li> <li>3 Fare clic sul collegamento Gestione utenti.</li> <li>4 Fare clic sul pulsante Menu e selezionare l'opzione desiderata.</li> </ol>
Categorie prodotto	<p>Disponibile solo per i ruoli che includono il privilegio di gestione del contenuto.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 Nella parte superiore di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.</li> <li>2 Fare clic sul collegamento Gestione del contenuto.</li> <li>3 Nella pagina Gestione del contenuto, fare clic sul collegamento Categorie prodotto.</li> <li>4 Fare clic sul pulsante Menu e selezionare l'opzione desiderata.</li> </ol>
Prodotti	<p>Disponibile solo per i ruoli che includono il privilegio di gestione del contenuto.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 Nella parte superiore di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.</li> <li>2 Fare clic sul collegamento Gestione del contenuto.</li> <li>3 Nella pagina Gestione del contenuto, fare clic sul collegamento Prodotti.</li> <li>4 Fare clic sul pulsante Menu e selezionare l'opzione desiderata.</li> </ol>

## Elenchi filtrati standard

Per una descrizione degli elenchi filtrati standard, vedere l'argomento Utilizzo della Home page *tipo di record* per ciascun tipo di record, ad esempio:

- [Utilizzo della Home page lead](#) (a pagina 177)
- [Utilizzo della Home page cliente](#) (a pagina 197)



- [Utilizzo della Home page contatti](#) (a pagina 217)
- [Utilizzo della Home page opportunità](#) (a pagina 236)
- [Utilizzo della Home page richiesta di servizio](#) (a pagina 299)

### ***Per aprire un elenco***

- 1 Fare clic sulla scheda Record.

**NOTA:** per visualizzare gli elenchi delle attività fare clic sulla scheda Calendario e quindi su Mostra elenco completo nella sezione Task aperti. Per informazioni sull'utilizzo degli elenchi delle attività, vedere [Utilizzo degli elenchi attività](#) (a pagina 134).

- 2 Nella sezione Elenchi della home page del record, selezionare l'elenco da utilizzare.

## **Modifica della sequenza di elenchi visualizzati sulla home page**

Attenersi alla procedura riportata di seguito oppure, da una pagina di elenchi, fare clic su Menu e selezionare Gestione elenchi per visualizzare il pulsante Ordine elenco.

### ***Per modificare la sequenza di elenchi visualizzati in una home page***

- 1 Fare clic sulla scheda Record.
- 2 Nella parte inferiore della sezione Elenchi del record, fare clic sul collegamento Gestione elenchi.
- 3 Fare clic sul pulsante Ordine elenco.
- 4 Nell'elenco Elenchi da visualizzare nella home page, usare le frecce per modificare la sequenza degli elenchi.
- 5 Fare clic su Salva.

Nella home page del record, l'elenco viene visualizzato nella sequenza impostata. Nella home page vengono visualizzati solo i primi 10 elenchi.

## **Creazione e ridefinizione di elenchi**

Quando si crea o ridefinisce un elenco di record, i campi in cui è possibile effettuare ricerche e che possono essere visualizzati nell'elenco sono determinati dal ruolo utente come descritto di seguito.

- Se il privilegio Tutti i campi nella ricerca e negli elenchi è abilitato nel ruolo utente, sarà possibile effettuare la ricerca in tutti i campi e visualizzare tutti i campi nei record restituiti.

**NOTA:** la procedura ottimale prevede che gli amministratori dell'azienda non abilitino il privilegio Tutti i campi nella ricerca e negli elenchi per la maggior parte dei ruoli utente. Quando il privilegio non è abilitato, i campi non utilizzati dall'azienda non sono visibili nelle pagine di ricerca ed elenco. Ciò

contribuisce a una maggiore chiarezza e facilita la visualizzazione dei campi a cui gli utenti sono più interessati.

- Se il privilegio Tutti i campi nella ricerca e negli elenchi non è abilitato nel ruolo utente, sarà possibile includere nella ricerca e visualizzare solo i campi visualizzati nel layout della pagina Dettaglio assegnato al ruolo utente per il tipo di record specificato. Se l'amministratore dell'azienda ha definito layout di pagina dinamici per il tipo di record per il ruolo utente, sarà possibile includere nella ricerca e visualizzare tutti i campi visualizzati nei vari layout di pagina dinamici assegnati al ruolo utente. Per *layout dinamici* si intendono i layout di pagina che mostrano insiemi di campi diversi per record differenti dello stesso tipo, a seconda del valore dell'elenco di selezione selezionato in un determinato campo del record.

Quando si ridefinisce un elenco creato prima della Release 18 di Oracle CRM On Demand, è tuttavia possibile includere nelle ricerche e visualizzare tutti i campi già inclusi nell'elenco, nonché i campi visualizzati nel layout della pagina Dettaglio assegnati al proprio ruolo utente.

**Procedure preliminari.** Quando si crea un elenco, è necessario immettere i campi e i valori relativi ai criteri impostati. Per riportare i nomi e i valori esatti dei campi così come vengono utilizzati in Oracle CRM On Demand, andare prima alla pagina Modifica del record. In caso contrario, è possibile che nell'elenco filtrato non vengano selezionati i record corretti. In alternativa, è possibile stampare la pagina dei dettagli di un record per acquisire i nomi esatti dei campi. La stampa, tuttavia, non mostrerà i valori dei campi per gli elenchi a discesa.

### Per impostare un elenco

- 1 Creare un nuovo elenco oppure accedere alla pagina Limita elenco per aggiornare un elenco esistente.  
Nella pagina Elenco della maggior parte dei tipi di record è disponibile un pulsante Menu con le opzioni necessarie per creare un nuovo elenco oppure limitare un elenco esistente. Per ulteriori informazioni sull'accesso alle opzioni di gestione degli elenchi, vedere [Gestione degli elenchi](#) (a pagina 76).
- 2 Nella sezione Cerca in della pagina Nuovo elenco o Limita elenco selezionare una delle opzioni riportate di seguito.
  - Set di record
  - Registro

**NOTA:** la sezione Cerca in non viene visualizzata per i tipi di record senza proprietario, ad esempio il tipo di record Prodotto e il tipo di record Utente. L'opzione Registro della sezione Cerca in è disponibile solo se la funzione Registro è stata abilitata per l'azienda.
- 3 Se l'opzione selezionata è Set di record, selezionare una delle opzioni riportate di seguito dall'elenco del campo Set di record.
  - **Tutti i record che posso vedere.** Consente di includere i record per i quali l'utente dispone almeno dell'accesso di visualizzazione, come definito dalla gerarchia dei report, dal livello di accesso per il ruolo e dal livello di accesso per i record condivisi.
  - **Tutti i miei record.**
  - **Tutti i record in cui io sono nel team.** Include nell'elenco filtrato solo i record che soddisfano le condizioni riportate di seguito.
    - L'utente è il proprietario dei record.

- I record sono condivisi con l'utente dal proprietario mediante la funzione Team.
  - I record sono condivisi con l'utente tramite la funzione di assegnazione gruppi per clienti, attività, contatti, nuclei familiari, opportunità e portafogli.
  - **Tutti i miei record o dei miei subordinati.**
  - **Tutti i record in cui io o i miei subordinati siamo nel team.**
  - **Il mio registro predefinito.** L'impostazione predefinita del Selettore Registro definita dall'amministratore dell'azienda.
- 4** Se l'opzione selezionata è Registro, selezionare un registro, un utente o un delegato nel Selettore Registro.
- Per ulteriori informazioni, vedere [Utilizzo del Selettore Registro](#) (a pagina 62).
- 5** Nella sezione Scegli distinzione maiuscole/minuscole, selezionare la casella di controllo Senza distinzione tra maiuscole/minuscole, se necessario.
- Quando questa casella di controllo è selezionata, i campi in cui la ricerca non fa distinzione tra maiuscole e minuscole vengono evidenziati in blu nella sezione Inserire i criteri di ricerca.
- 6** Nella sezione Inserire i criteri di ricerca, effettuare le seguenti operazioni:
- a** Selezionare un campo dall'elenco Campo.
- I campi sono precompilati con i campi della ricerca mirata per il tipo di record.
- Certi campi sono ottimizzati per migliorare le prestazioni durante le ricerche e quando si ordinano gli elenchi. I campi ottimizzati sono visualizzati con testo verde nell'elenco dei campi di ricerca. Se i criteri di ricerca definiti includono un campo non ottimizzato per la ricerca, la ricerca potrebbe risultare più lenta.
- Se il campo di indirizzo richiesto non è visualizzato nell'elenco a discesa, selezionare il campo corrispondente nella tabella seguente oppure nell'argomento [Informazioni sulle mappature degli indirizzi e dei paesi](#) (a pagina 1399).
- NOTA:** è possibile che i campi elencati nella tabella non si applichino a tutti i paesi o a tutte le impostazioni nazionali.

Per filtrare l'elenco in base a questo campo	Selezionare questo campo dall'elenco a discesa
Numero civico Indirizzo 1 Chome	Numero/Via
Ku	Indirizzo 2
Piano Distretto	Indirizzo 3
Shi/Gun	Città

Per filtrare l'elenco in base a questo campo	Selezionare questo campo dall'elenco a discesa
Colonia/Sezione Codice CEDEX Indirizzo 4 URB Area urbana	Casella postale/Codice smistamento
Stato MEX Stato BRA Comune Parte del territorio Isola Prefettura Regione Emirato Oblast	Provincia
Codice isola Boite Postale Codigo Postal	CAP/Codice postale

- b** Immettere le condizioni, i valori del filtro e gli operatori (AND, OR) che definiscono il filtro.

Se si sta perfezionando un elenco, i campi vengono già compilati con i criteri che si possono modificare ulteriormente.

Per ulteriori informazioni sull'utilizzo delle condizioni di filtro, vedere [Informazioni sulle condizioni di filtro](#) (a pagina 56).

**SUGGERIMENTO:** per creare un elenco di richieste di servizio che non dispongono di un proprietario, selezionare il campo ID proprietario e la condizione di filtro Uguale a, quindi lasciare vuoto il valore. In generale, si può utilizzare questa procedura per creare altri elenchi vuoti.

**ATTENZIONE:** quando si inseriscono i valori del filtro, attenersi alle regole descritte in [Informazioni sui valori di filtro](#) (a pagina 61), altrimenti i record corretti potrebbero non essere inseriti nell'elenco.

### Esempi

**Clienti:** per creare un elenco filtrato dei clienti che si trovano in Canada e che hanno un fatturato superiore a 100.000.000 \$, compilare il modulo come descritto di seguito.

Campo	Condizione	Valore/i	
Fatturato annuo	Maggiore di	100000000	AND
Paese	Uguale a	Canada	

**Lead:** per creare un elenco filtrato di lead con un fatturato potenziale superiore a 100.000 \$ e una valutazione A o B, compilare il modulo come riportato di seguito.

Campo	Condizione	Valore/i	
Fatturato potenziale	Maggiore di	100000	AND

Campo	Condizione	Valore/i	
Valutazione	Minore di	C	

**7** Per la sezione Visualizza colonne e ordinamento:

- a** Scegliere i campi da visualizzare come colonne nei risultati della ricerca spostando i campi dall'elenco di quelli disponibili a quello degli elenchi selezionati. Utilizzare le frecce verso il basso e verso l'alto per modificare l'ordine dei campi selezionati.
- b** Nell'elenco a discesa Ordina per, selezionare un campo di ordinamento predefinito e fare clic su Ascendente o Discendente per selezionare il tipo di ordinamento.

Certi campi sono ottimizzati per migliorare le prestazioni durante le ricerche e quando si ordinano gli elenchi. I campi ottimizzati sono visualizzati con testo verde nell'elenco dei campi di ordinamento. Se si seleziona un campo non ottimizzato come campo di ordinamento predefinito, la ricerca potrebbe risultare più lenta.

**NOTA:** non è possibile selezionare un campo corrispondente a una casella di controllo come campo di ordinamento in questo passo. Tuttavia, una volta creato l'elenco, è possibile fare clic sull'intestazione di colonna per effettuare l'ordinamento dei campi in base ai valori contenuti nella casella di controllo.

**8** (Facoltativo) Fare clic su Esegui per visualizzare i risultati dei criteri di ricerca senza salvare l'elenco.

La pagina Elenco che compare mostra i risultati dei criteri di ricerca. Sarà quindi possibile fare clic sul pulsante Menu nella barra del titolo e selezionare Salva elenco o Limita elenco per salvare l'elenco.

**9** Fare clic su Salva e compilare i campi nella sezione Salva opzioni, come riportato di seguito.

Campo	Commento
Nome elenco	Digitare un nome per l'elenco (lunghezza massima di 50 caratteri). Per il nome è possibile utilizzare qualsiasi simbolo o carattere di punteggiatura ad eccezione delle virgolette ("").  Gli elenchi creati vengono disposti in ordine alfabetico, pertanto è consigliabile inserire la parola più importante all'inizio del nome.
Descrizione	Immettere una descrizione composta da un massimo di 251 caratteri.
Accessibilità all'elenco	Se il ruolo utente include il privilegio Definizione di elenchi pubblici, selezionare una delle opzioni riportate di seguito: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Privato.</b> Consente di visualizzare l'elenco filtrato solo all'utente che lo ha creato.</li> <li>■ <b>Pubblico.</b> Consente a tutti i dipendenti di accedere all'elenco. Gli elenchi pubblici vengono visualizzati nella Home page record e sono accessibili a tutti i dipendenti dell'azienda.</li> <li>■ <b>Ruolo specifico.</b> Rende disponibile l'elenco solo a utenti con un ruolo specifico.</li> </ul>

### 1 Fare clic su Salva ed esegui.

L'elenco filtrato creato viene visualizzato nell'elenco a discesa nella barra del titolo della pagina e nella sezione Elenchi della home page del record.

**SUGGERIMENTO:** se viene visualizzato un messaggio che indica il timeout della richiesta di elenco, perfezionare i criteri e riprovare. Ulteriori informazioni sull'ottimizzazione delle ricerche e degli elenchi sono disponibili nel sito Web del Training and Support Center, al quale è possibile accedere facendo clic sul collegamento Formazione e supporto nella parte superiore di ogni pagina di Oracle CRM On Demand.

## Filtro di elenchi

In una pagina Elenco è possibile filtrare rapidamente i record in due modi:

- Utilizzando i comandi della ricerca alfabetica per filtrare una colonna specifica
- Utilizzando una ricerca con filtro rapido

Per impostazione predefinita, le pagine degli elenchi mostrano i comandi della ricerca alfabetica, ma è possibile fare clic su sull'icona di attivazione o disattivazione del filtro per mostrare i comandi della ricerca rapida. Per tornare ai comandi della ricerca alfabetica, fare clic sull'icona ABC. I comandi di ricerca visualizzati vengono mantenuti nelle varie sessioni.

Per eseguire operazioni di filtro avanzate, è possibile anche filtrare l'elenco facendo clic sul pulsante Menu nella barra del titolo e quindi su Limita elenco.

È possibile, inoltre, limitare i record su cui eseguire le ricerche selezionando un registro o un utente dal Selettore Registro. Per ulteriori informazioni, vedere [Utilizzo del Selettore Registro](#) (a pagina 62).

## Ricerca alfabetica

Con la ricerca alfabetica è possibile effettuare le seguenti operazioni.

- Fare clic su una lettera nella barra alfabetica per mostrare solo i record che iniziano con quella lettera.
- Inserire i caratteri nel campo di testo e fare clic su Vai per trovare i record che iniziano con quei caratteri. È possibile anche utilizzare i caratteri jolly (vedere [Informazioni sui valori di filtro](#) (a pagina 61)).
- Fare clic sull'intestazione della colonna per ordinare i record in base a quella colonna. Una freccia accanto all'intestazione indica la colonna su cui si basa l'ordinamento e se questo è ascendente o discendente. Per impostazione predefinita, la ricerca dei record viene eseguita utilizzando la colonna più a sinistra come chiave di ricerca.

La ricerca alfabetica non fa distinzione tra maiuscole o minuscole e non influisce sui criteri di ricerca per il perfezionamento degli elenchi.

A volte la barra alfabetica non è attiva (i suoi caratteri non sono collegamenti ipertestuali) poiché l'ordinamento predefinito è applicato a una colonna non presa in considerazione dalla barra alfabetica. Ad esempio, l'ordinamento predefinito per la pagina Elementi eliminati è applicato alla colonna Tipo, che non può essere ordinata. Pertanto la barra alfabetica non sarà attiva. Se, però, si fa clic sull'intestazione della colonna Nome, i dati vengono ordinati e la barra alfabetica diventa attiva.

## Ricerca con filtro rapido

Questo tipo di ricerca consente di filtrare l'elenco in modo da mostrare i record qualora un campo selezionato corrisponda a determinati criteri di filtro.

Nella sezione Mostra risultati in cui della pagina selezionare o immettere i valori nei campi da sinistra a destra per specificare rispettivamente il campo di ricerca, la condizione di filtro e il valore del filtro (se la condizione di filtro ne richiede uno). I valori disponibili nell'elenco della condizione di filtro variano in base al campo di ricerca selezionato. Per informazioni sulle condizioni di filtro disponibili, vedere [Informazioni sulle condizioni di filtro](#) (a pagina 56).

I campi disponibili nell'elenco dei campi di ricerca sono quelli ottimizzati per la ricerca veloce e gli eventuali campi aggiuntivi specificati dall'amministratore dell'azienda.

Il campo dei valori di filtro cambia in modo da corrispondere al tipo di campo. Ad esempio, viene visualizzata un'icona a forma di calendario se si desidera selezionare una data o un'icona a forma di telefono se si intende specificare un numero di telefono. Il campo dei valori di filtro è nascosto se non sono richiesti valori nella condizione di filtro. Per i campi di testo e dei numeri telefonici, è possibile utilizzare i caratteri jolly (vedere [Informazioni sui valori di filtro](#) (a pagina 61).

La ricerca con filtro rapido non fa distinzione tra maiuscole o minuscole e non influisce sui criteri di ricerca per il perfezionamento degli elenchi.

### Per eseguire una ricerca con filtro rapido

- 1 Selezionare un campo nell'elenco a discesa a destra dell'etichetta Mostra risultati in cui.
- 2 Selezionare una condizione dall'elenco a discesa delle condizioni di filtro.
- 3 Se necessario, inserire un valore nell'elenco a discesa dei valori di filtro.
- 4 Fare clic su Vai.

## Pagina Gestione elenchi

La pagina Gestione elenchi mostra gli elenchi filtrati per un tipo di record specifico (gli elenchi creati personalmente, quelli creati dai manager, nonché quelli forniti dal sistema). Per accedere alla pagina Gestione elenchi si seleziona Gestisci elenchi dal pulsante Menu in una pagina di elenco. Per ulteriori informazioni sull'accesso alle opzioni di gestione degli elenchi, vedere [Gestione degli elenchi](#) (a pagina 76).

Da questa pagina è possibile eseguire i task mostrati nella tabella riportata di seguito.

Operazione	Procedura
Aggiungere un elenco agli elenchi preferiti.	Fare clic sull'icona Aggiungi a preferiti nella riga dell'elenco.
Modificare la sequenza dei primi 10 elenchi sulla home page del record e sull'elenco a discesa	Nella barra del titolo Gestione elenchi, fare clic sul pulsante Ordina elenco. Nella pagina Ordine di visualizzazione elenco, modificare l'ordine dei 10 elenchi fino a quando non riflette la sequenza desiderata. Gli elenchi vengono visualizzati nella nuova sequenza nella home page del

Operazione	Procedura
	record e nell'elenco a discesa delle pagine Elenco. <b>NOTA:</b> gli elenchi rimasti nella lista Disponibile non vengono visualizzati come opzioni negli elenchi a discesa o nelle home page.
Creare un elenco filtrato	Nella barra del titolo Gestione elenchi, fare clic sul pulsante Nuovo elenco. Nella pagina Nuovo elenco, immettere le informazioni richieste e salvare il record.
Eliminare un elenco	Nella riga relativa all'elenco da eliminare, fare clic sul collegamento Elimina. È possibile eliminare solo gli elenchi creati dall'utente.
Scorrere le pagine dell'elenco	Fare clic sulle icone di navigazione nella parte superiore o inferiore della pagina Elenco per spostarsi alla pagina successiva o precedente oppure alla prima o all'ultima pagina dell'elenco.
Mostrare più o meno record	Nell'elenco a discesa Numero di richieste visualizzate in fondo alla pagina, selezionare un numero di record da visualizzare contemporaneamente.
Aggiornare un elenco	Nella riga relativa all'elenco da aggiornare, fare clic sul collegamento Modifica. Viene quindi visualizzata la pagina Limita elenco, in cui è possibile aggiornare l'elenco. <b>NOTA:</b> non è possibile modificare gli elenchi filtrati standard distribuiti con l'applicazione o gli elenchi filtrati salvati prima che la capacità di aggiornamento diventi disponibile.
Visualizzare le informazioni chiave e filtrare le informazioni per un elenco	Fare clic sul collegamento Visualizza nella riga dell'elenco. Viene aperta la pagina Visualizza lista.

## Pagina Visualizza Lista

La pagina Visualizza lista contiene le informazioni riportate di seguito.

- **Informazioni chiave sull'elenco.** Nome e descrizione dell'elenco.
  - **Accessibilità all'elenco.** Visibilità che indica se l'elenco è privato, pubblico o specifico per un ruolo utente.
  - **Cerca in** . Gruppo secondario di record su cui viene eseguita la ricerca per filtrare l'elenco.
- **Informazioni filtri** . Campi, condizioni di filtro e valori di filtro utilizzati per creare un elenco filtrato.
- **Campi selezionati.** Campi selezionati da visualizzare come colonne nei risultati della ricerca e ordinamento del campo selezionato come campo di ricerca predefinito.



Per accedere alla pagina Visualizza lista è possibile selezionare Mostra filtro elenco dal pulsante Menu di una pagina elenco. Per ulteriori informazioni sull'accesso alle opzioni di gestione degli elenchi, vedere [Gestione degli elenchi](#) (a pagina 76).

## Pagina Elenchi preferiti

Quando si fa clic sul collegamento Mostra elenco completo nella sezione Elenchi preferiti della barra delle azioni, si apre la pagina Elenchi preferiti, in cui vengono visualizzati gli elenchi preferiti dell'utente.

Nella tabella seguente vengono descritti i task che è possibile eseguire dalla pagina Elenchi preferiti.

Operazione	Procedura
Modificare la sequenza degli elenchi	Nella barra del titolo Elenchi preferiti, fare clic sul pulsante Gestisci preferiti. Nella pagina Gestisci preferiti, modificare l'ordine degli elenchi fino a quando non riflette la sequenza desiderata. Gli elenchi vengono visualizzati nella nuova sequenza nella barra delle azioni e nella pagina Elenchi preferiti.
Eliminare un elenco dall'elenco dei preferiti	Nella riga relativa all'elenco da eliminare, fare clic sul collegamento Rimuovi.
Visualizzare un elenco	Fare clic sul nome dell'elenco per visualizzare la pagina Elenco dalla quale effettuare varie operazioni sull'elenco.
Scorrere le pagine dell'elenco	Fare clic sulle icone di navigazione nella parte superiore o inferiore della pagina Elenco per spostarsi alla pagina successiva o precedente oppure alla prima o all'ultima pagina dell'elenco.
Mostrare più o meno record	Nell'elenco a discesa Numero di richieste visualizzate in fondo alla pagina, selezionare un numero di record da visualizzare contemporaneamente.

È possibile incorporare Elenchi preferiti come un widget Web in altre applicazioni. Per ulteriori informazioni, vedere [Come incorporare un widget di Elenchi preferiti](#) (vedere "Integrazione di un widget Elenchi preferiti" a pagina 682).

## Conteggio dei record negli elenchi

La procedura riportata di seguito descrive come contare i record di un elenco.

### Per contare i record di un elenco

- Nella pagina Elenco dei record, fare clic su Menu, quindi selezionare Conteggio record.

**NOTA:** se l'elenco contiene più di 1000 record, l'operazione di conteggio non riesce e viene visualizzato un messaggio che indica la presenza di troppi record corrispondenti ai criteri di ricerca definiti. Se ciò si verifica, ridefinire l'elenco in modo che venga restituito un numero di record inferiore. Una durata superiore a 30 secondi indica che l'operazione di conteggio non è riuscita. In questo caso riprovare in seguito oppure ridefinire l'elenco in modo che venga restituito un numero di record inferiore. Per ulteriori informazioni sulla ridefinizione degli elenchi, vedere [Creazione e ridefinizione di elenchi](#) (a pagina 81).

## Esportazione di record in elenchi

È possibile esportare i record che soddisfano i criteri impostati in un elenco. Dopo che Oracle CRM On Demand ha esportato l'elenco di record, è possibile salvarlo scaricando il file.

**NOTA:** i risultati dell'esportazione vengono conservati per 72 ore, trascorse le quali è necessario esportare nuovamente l'elenco.

È possibile esportare immediatamente da un elenco fino a 250 record. Quando si seleziona questa opzione, vengono esportati i primi record dell'elenco (in base all'ordinamento corrente dell'elenco), fino a un massimo di 250 record. Altrimenti, è possibile esportare tutti i record in un elenco. In tal caso, la richiesta di esportazione viene messa in coda ed eseguita come processo batch.

Per esportare i record da un elenco, è necessario che il proprio ruolo utente includa il privilegio Elenco: esporta tutti i campi o il privilegio Elenco: esporta i campi visualizzati. Quando si esporta un elenco di record, il ruolo utente determina i campi che possono essere esportati secondo le modalità riportate di seguito.

- Se il privilegio Elenco: esporta tutti i campi è abilitato nel ruolo utente, sarà possibile scegliere di esportare tutti i campi dei record oppure solo quelli visualizzati nel proprio elenco.
- Se il privilegio Elenco: esporta i campi visualizzati è abilitato nel ruolo utente, ma il privilegio Elenco: esporta tutti i campi non lo è, sarà possibile esportare solo i campi visualizzati nel proprio elenco.

Nella procedura seguente viene descritto come esportare fino a 250 record in un elenco.

### *Per esportare fino a 250 record in un elenco*

- 1 Aprire l'elenco di record da esportare.
- 2 Se necessario, ordinare l'elenco in modo che i record da esportare vengano visualizzati nella parte superiore dell'elenco.  
**SUGGERIMENTO:** per ordinare l'elenco per colonna, fare clic sull'intestazione della colonna. Per ordinare l'elenco per la stessa colonna ma in ordine inverso, fare clic nuovamente sull'intestazione della colonna.
- 3 Nella pagina di elenco del record, fare clic su Menu, quindi selezionare Esporta elenco.
- 4 Nella pagina Esporta elenco, eseguire le seguenti operazioni.
  - Nella sezione Esporta tipo, selezionare l'opzione Esportazione immediata.
  - Nelle sezioni Campi da esportare e Delimitatore di campo, selezionare le opzioni desiderate.  
**NOTA:** la sezione Campi da esportare è disponibile solo se il proprio ruolo utente include il privilegio Elenco: esporta tutti i campi.
- 5 Fare clic su Esporta.
- 6 Fare clic su Download per scaricare il file.

Nella procedura seguente viene descritto come esportare tutti i record in un elenco.

**Per esportare tutti i record in un elenco**

- 1 Aprire l'elenco di record da esportare.
  - 2 Nella pagina di elenco del record, fare clic su Menu, quindi selezionare Esporta elenco.
  - 3 Nella pagina Esporta elenco, eseguire le seguenti operazioni.
    - Nella sezione Esporta tipo, selezionare l'opzione Esportazione in coda.
    - Nelle sezioni Campi da esportare e Delimitatore di campo, selezionare le opzioni desiderate.

**NOTA:** la sezione Campi da esportare è disponibile solo se il proprio ruolo utente include il privilegio Elenco: esporta tutti i campi.
  - 4 Fare clic su Esporta.
- Viene visualizzata la pagina Coda richieste di esportazione personale.
- 5 Se la richiesta di esportazione si trova nella sezione Richieste in sospeso della pagina, fare clic su Aggiorna per verificare che la richiesta di aggiornamento sia stata completata.
  - 6 Quando la richiesta di esportazione viene visualizzata nella sezione Richieste completate della pagina Coda richieste di esportazione personale, fare clic sul collegamento Elenco o Tipo di record per aprire la pagina Elenca dettaglio richieste di esportazione.
  - 7 Nella sezione Allegato alla richiesta di esportazione della pagina, nella riga contenente il file ZIP da scaricare, selezionare Download dal menu a livello di record.
- Il file ZIP è costituito da un file di testo di riepilogo dell'esportazione e da un file CSV per ciascun tipo di record esportato.

I file ZIP di elenchi esportati come richieste in coda sono disponibili tramite la pagina Coda richieste di esportazione personale per 72 ore dopo il completamento della richiesta di esportazione. Nella seguente procedura viene descritto come accedere ai file ZIP dalla pagina Coda richieste di esportazione personale.

**Per accedere ai file ZIP dalla pagina Coda richieste di esportazione personale**

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic su Le mie impostazioni.
  - 2 Fare clic su Strumenti dati e integrazione.
  - 3 Fare clic su Coda richieste di esportazione.
- Viene visualizzata la pagina Coda richieste di esportazione personale, contenente i dettagli delle richieste di esportazione.
- 4 Nella sezione Richieste completate, fare clic sul collegamento Esporta tipo o Esporta tipi record per aprire la pagina Elenca dettaglio richieste di esportazione.
  - 5 Nella sezione Allegato alla richiesta di esportazione della pagina, nella riga contenente il file ZIP, è possibile effettuare le operazioni riportate di seguito.
    - Selezionare Download dal menu a livello di record per aprire o salvare il file ZIP.

Il file ZIP è costituito da un file di testo di riepilogo dell'esportazione e da un file CSV per ciascun tipo di record esportato.

- Fare clic su Elimina per eliminare il file.

## Trasferimento della proprietà dei record

L'utente è il proprietario di un record se il suo nome compare nel campo Proprietario. Di solito è possibile visualizzare e modificare tutti i record di cui si è proprietari. L'utente diventa proprietario di un record nei seguenti casi:

- L'utente crea un record
- Il record è assegnato all'utente
- L'utente è in un gruppo che è proprietario del record (in questo caso il nome dell'utente potrebbe non comparire nel campo Proprietario)

È possibile trasferire la proprietà di gran parte dei record nei seguenti casi:

- L'utente è il proprietario del record
- Uno dei subordinati diretti è il proprietario del record
- Si dispone dei necessari privilegi e livelli di accesso

**NOTA:** solo per i record di clienti, contatti e opportunità, è possibile anche trasferire la proprietà qualora il proprietario del record abbia concesso all'utente diritti di accesso completi sul record.

### *Per trasferire la proprietà di un record*

- 1 Selezionare il record.

Per istruzioni sulla selezione dei record, vedere [Ricerca di record](#) (a pagina 45).

- 2 Nella pagina dei dettagli, fare clic su Modifica per aprire la pagina di modifica.

**NOTA:** se per l'azienda è abilitata la funzione di modifica in linea, non occorre aprire la pagina Modifica. Al contrario, è possibile modificare direttamente il campo Proprietario nella pagina dei dettagli.

- 3 Fare clic sull'icona di ricerca accanto al campo Proprietario.
- 4 Nella finestra di ricerca fare clic sul collegamento Cognome relativo a un altro dipendente.
- 5 Salvare il record.

## Condivisione di record (team)

Per alcuni tipi di record, è possibile condividere un record in modo che sia visualizzabile da un team di utenti. Di seguito vengono riportati i tipi di record che possono essere condivisi dai team.

- Cliente
- Riconoscimento
- Richiesta
- Piano aziendale
- Certificazione
- Contatto
- Corso
- Oggetti personalizzati
- Registrazione operazione
- Esame
- Nucleo familiare
- Lead
- Richiesta MDF
- Obiettivo
- Opportunità
- Partner
- Portafoglio
- Richiesta di servizio
- Richiesta prezzi speciali

Con i record di cliente, è inoltre possibile condividere i record di contatto e di opportunità collegati a un determinato record di cliente.

Per condividere un record, è necessario innanzitutto aggiungere la persona al team per il record selezionato. Specificare quindi il livello di accesso della persona al record.

### ***Per condividere un record***

#### **1** Selezionare il record.

Per istruzioni sulla selezione dei record, vedere [Ricerca di record](#) (a pagina 45).

#### **2** Nella pagina dei dettagli di un record, scorrere fino alla sezione Team, quindi fare clic su Aggiungi utenti.

#### **3** Nella finestra Aggiunta utente team, fare clic sull'icona di ricerca accanto all'Utente.

#### **4** Nella finestra di ricerca, selezionare un dipendente.

#### **5** Impostare ruoli e livelli di accesso:

**NOTA:** in base all'impostazione e al tipo di record, è possibile che l'applicazione differisca da tali opzioni.

- a** (Facoltativo) Per spiegare il ruolo che il record collegato riveste in relazione al record principale, selezionare un'opzione nell'elenco a discesa Ruolo team.
- b** Per impostare i diritti di accesso per il tipo di record per membri del team, selezionare un'opzione dall'elenco a discesa Accesso. Di seguito sono riportate le opzioni disponibili per impostazione predefinita.
  - **Sola lettura.** Gli utenti possono visualizzare i record, ma non possono modificarli.
  - **Modifica.** Gli utenti possono aggiornare i record.
  - **Completo.** Gli utenti possono aggiornare o eliminare i record.

L'amministratore dell'azienda può rendere disponibili per i team altri profili di accesso.

**NOTA:** indipendentemente dalle selezioni effettuate qui, i responsabili dispongono dell'accesso proprietario ai record dei relativi subordinati, a condizione che la funzione Visibilità responsabile sia stata attivata per l'azienda. Per qualsiasi utente, l'accesso più ampio impostato in qualunque ambito dell'applicazione è quello che determina il livello di accesso per l'utente. Per ulteriori informazioni sui profili di accesso, vedere [Gestione profili di accesso](#) (a pagina 1232).

- 6** Fare clic su Salva.
- 7** (Solo per team di opportunità) Per allocare tutto il fatturato o parte di esso sull'opportunità a un membro del team, effettuare le operazioni riportate di seguito.
  - a** Nella pagina di dettaglio di Opportunità, nella sezione Team opportunità, fare clic su Modifica utenti.
  - b** Nella pagina Utenti modificati team opportunità, nel campo % frazionamento, immettere la percentuale del valore da allocare al membro del team.

Il valore del campo % frazionamento può essere qualsiasi numero da 0 (zero) a 100.

**NOTA:** il campo Fatturato frazionato è di sola lettura ed è calcolato dal campo % frazionamento nel record di team dell'opportunità e dal campo Fatturato nel record di opportunità.
  - c** Fare clic su Salva.

## Argomenti correlati

L'argomento riportato di seguito contiene informazioni relative ai team di opportunità.

- [Informazioni sui team di opportunità](#) (a pagina 250)

## Aggiornamento di gruppi di record

È possibile aggiornare i valori nei campi per un elenco di record contemporaneamente, per i tipi di record riportati di seguito.

- Clienti

- Attività (task, appuntamenti)
- Contatti
- Opportunità
- Lead
- Richieste di servizio

Ad esempio, potrebbe essere necessario assegnare la proprietà di un batch di record a un dipendente diverso. È possibile effettuare tale operazione aggiornando gruppi di record.

È possibile aggiornare valori in massimo 50 record selezionati contemporaneamente. Se sono presenti più di 50 record nell'elenco, è possibile ripetere il task fino all'aggiornamento di tutti i record. Altrimenti, è possibile perfezionare ulteriormente l'elenco in modo che solo i record da aggiornare siano presenti nell'elenco.

**Procedure preliminari.** Effettuare le operazioni riportate di seguito.

- Se necessario, creare un elenco per acquisire i record da aggiornare. Per informazioni sulla creazione e sull'utilizzo di elenchi, vedere [Gestione degli elenchi](#) (a pagina 76).
- Per aggiornare gruppi di record, il ruolo dell'utente deve includere il privilegio Aggiornamento di massa.

Nella procedura seguente viene descritto come aggiornare i record selezionati in un elenco.

### ***Per aggiornare i record selezionati in un elenco***

- 1 Aprire l'elenco di record da aggiornare.
- 2 Se necessario, ordinare l'elenco in modo che i record da aggiornare vengano visualizzati nella parte superiore dell'elenco.  
**SUGGERIMENTO:** per ordinare l'elenco per colonna, fare clic sull'intestazione della colonna. Per ordinare l'elenco per la stessa colonna ma in ordine inverso, fare clic nuovamente sull'intestazione della colonna.
- 3 Nella pagina di elenco del record, fare clic su Menu, quindi selezionare Aggiornamento di massa.
- 4 Nel Passo 1, deselezionare la casella di controllo per record che non si desidera aggiornare, quindi fare clic su Avanti.
- 5 Nel Passo 2, selezionare i campi da aggiornare, quindi immettere nuovi valori per quei campi.  
Per effettuare l'aggiornamento ai nuovi valori, è possibile selezionare fino a cinque campi. Per rimuovere i valori esistenti da un campo, lasciare vuota la colonna Valore al Passo 2.
- 6 Fare clic su Fine.

## **Unione di record**

Per determinati tipi di record, tra i quali clienti, contatti, lead, richieste di servizio, nuclei familiari e clienti portafoglio, in caso di record duplicati è possibile unire i due record in un unico record.

Quando si uniscono due record si specificano i valori di campo di entrambi che si desidera rimangano nel record conservato, definito *record principale*. Il record eliminato viene definito *record duplicato*.

Per l'unione dei record sono valide le seguenti considerazioni:

- Se un campo ha lo stesso valore sia nel record principale che nel record duplicato, durante l'operazione di unione non sarà possibile modificare il valore.
- Nei campi aggiornati dal sistema, nel corso dell'operazione di unione viene assunto per impostazione predefinita il valore del record principale, che non potrà essere modificato.
- I team clienti e contatti non vengono uniti. Viene mantenuto il team del record principale.
- Tutti i record collegati al record duplicato vengono collegati al record principale.
- Non viene effettuato alcun controllo dei record correlati. Per rimuovere i record duplicati correlati, occorre eliminarli.
- Quando si uniscono i clienti, il proprietario del record cliente duplicato viene aggiunto al team clienti e ottiene l'accesso completo al record principale.

### Procedure preliminari

- Per eseguire questa procedura, è necessario che il ruolo dell'utente includa il privilegio Unisci record.
- Il livello di accesso personale per il record primario e per il record duplicato deve consentire di eliminare il record. Se il livello di accesso personale per il record primario non consente di eliminare il record, il pulsante Unisci non sarà disponibile nel record.
- Annotare i nomi dei record in modo che sia possibile selezionarli durante l'unione.

### Per unire due record

- 1 Selezionare il record che si desidera mantenere come principale.  
Per istruzioni sulla selezione dei record, vedere [Ricerca di record](#) (a pagina 45).
- 2 Nella pagina dei dettagli di un record, fare clic sul pulsante Fusione.
- 3 Al Passo 1, fare clic sull'icona di ricerca, quindi selezionare il record Duplica.
- 4 Al Passo 2, rivedere i valori per ciascun record, quindi selezionare i valori da salvare con il record.  
Nella colonna Valore da salvare, per impostazione predefinita vengono visualizzati i valori del record principale.
- 5 Fare clic su Fine.

## Aggiunta di note

Per i tipi di record che supportano la funzione delle note, è possibile aggiungere una nota nei due modi riportati di seguito.



- Facendo clic sull'icona della nota sulla parte superiore destra della pagina di dettaglio del record. Questa icona è disponibile se il Centro messaggi è attivato per l'azienda. Con questo metodo è possibile aggiungere note a un elenco di note per il record e sottoscrivere le note aggiunte al record.
- Facendo clic su Nuovo nella sezione Note.

In genere, se l'amministratore dell'azienda ha reso disponibile l'icona della nota, la sezione Note non sarà disponibile. Tuttavia, se la sezione Note è presente, le note aggiunte all'elenco delle note vengono aggiunte anche alla sezione Note.

Per ulteriori informazioni sul Centro messaggi, vedere [Utilizzo del Centro messaggi](#) (a pagina 39). Per ulteriori informazioni sull'utilizzo dell'elenco di note, vedere [Utilizzo dell'elenco di note](#) (vedere "[Gestione dell'elenco di note](#)" a pagina 99).

Il metodo utilizzato per creare una nota è indifferente rispetto alle autorizzazioni di accesso alla nota.

### ***Per aggiungere una nota mediante l'icona della nota.***

- 1** Selezionare il record.  
Per istruzioni sulla selezione dei record, vedere [Ricerca di record](#) (a pagina 45).
- 2** Nella pagina Dettaglio, fare clic sull'icona della nota.
- 3** Fare clic su Nuova nota.
- 4** Sulla riga superiore della nota, immettere l'oggetto.
- 5** Per impedire ad altri utenti di visualizzare la nota, selezionare Privata.  
Se non si seleziona questa opzione, altri utenti con l'accesso al record possono visualizzare la nota.
- 6** Fare clic su Salva.

### ***Per aggiungere una nota nella sezione Note***

- 1** Selezionare il record.  
Per istruzioni sulla selezione dei record, vedere [Ricerca di record](#) (a pagina 45).
- 2** Nella pagina Dettaglio, scorrere fino alla sezione Note, quindi fare clic su Nuova nella barra del titolo Note.
- 3** Nella pagina Modifica nota, immettere l'oggetto.
- 4** Per impedire ad altri utenti di visualizzare la nota, selezionare Privata.  
Se non si seleziona questa opzione, altri utenti con l'accesso al record possono visualizzare la nota.
- 5** Salvare il record.

## Pagina Modifica nota

Nella pagina Modifica nota è possibile aggiungere una nota a un record o aggiornare le informazioni di una nota esistente. In questa pagina viene visualizzato l'insieme completo dei campi disponibili per il record annotato.

Campo	Descrizione
Oggetto	Campo di testo obbligatorio in cui è possibile immettere una breve descrizione del contenuto o dello scopo della nota.
Privato	Quando si seleziona questa casella di controllo, gli altri utenti non possono visualizzare la nota. Se invece la casella di controllo non viene selezionata, qualsiasi utente in grado di accedere al record potrà visualizzare la nota.
Descrizione	Il contenuto della nota. Il numero massimo di caratteri consentiti è fissato a 16,350.  <b>NOTA:</b> quando si importano le note in Oracle CRM On Demand, vengono applicate varie limitazioni. Vedere <a href="#">Campi nota: Preparazione all'importazione</a> (a pagina 1528).

## Pagina Nota (elenco)

Nella pagina Nota sono visualizzate tutte le note collegate a un record. Nella tabella riportata di seguito vengono descritte le operazioni che è possibile eseguire dalla pagina Nota.

Operazione	Procedura
Creare una nota	Nella barra del titolo delle note, fare clic sul pulsante Nuova nota. Nella pagina Modifica nota, immettere le informazioni necessarie e salvare il record.
Eliminare una nota	Fare clic sul collegamento Elim. nella riga del record da eliminare. È possibile ripristinare gli elementi eliminati entro 30 giorni.
Trovare una nota	Fare clic sull'intestazione di colonna Oggetto per ordinare i dati. Quindi fare clic su una lettera sulla barra alfabetica. Per le note che iniziano con numeri, fare clic su un numero da 0 a 9.
Scorrere le pagine dell'elenco	Fare clic sulle icone di navigazione nella parte superiore o inferiore della pagina Elenco per spostarsi alla pagina successiva o precedente oppure alla prima o all'ultima pagina dell'elenco.
Mostrare più o meno record	Nell'elenco a discesa Numero di richieste visualizzate in fondo alla pagina, selezionare un numero di record da visualizzare contemporaneamente.
Aggiornare una nota	Fare clic sul collegamento Modifica nella riga del record da aggiornare. Nella pagina Modifica nota, aggiornare le informazioni e salvare il record. Inoltre, è possibile modificare i campi visualizzati nella pagina delle note.
Visualizzare i dettagli	Fare clic sul collegamento Modifica nella riga del record da aggiornare. Nella

Operazione	Procedura
della nota	pagina Modifica nota, controllare i dettagli della nota.

## Gestione dell'elenco di note

Se questa funzione è abilitata per l'azienda, le pagine relative ai dettagli del record contengono un'icona a forma di nota in alto a destra della pagina. Il numero accanto a tale icona indica il numero di note allegate al record.

Quando si fa clic sull'icona della nota, viene visualizzato un elenco di note. Per ognuna di esse, viene visualizzato il nome dell'autore insieme all'oggetto della nota o la prima parte del testo della nota, nel caso non vi sia un oggetto. Viene visualizzata la data della nota oppure l'ora, se la nota è del giorno stesso.

Dall'elenco delle note è possibile effettuare le operazioni riportate di seguito.

Operazione	Procedura
Visualizzazione di una nota	Scorrere fino a visualizzare la nota richiesta.
Creazione di una nuova nota	Fare clic su Nuova nota. Digitare un oggetto sulla prima riga, digitare la nota, quindi fare clic su Salva. La nota viene inviata al Centro messaggi di tutti gli utenti sottoscrittori del record. Dal Centro messaggi, gli utenti possono fare clic su un collegamento della nota per andare al record.
Sottoscrizione alle note sul record	Fare clic su Sottoscrivi. Per ulteriori informazioni, vedere <a href="#">Sottoscrizione alle note</a> (a pagina 99).
Eliminare una nota	Scorrere fino a visualizzare la nota richiesta, quindi fare clic su Elimina. Questa azione elimina la nota dal Centro messaggi e dalle pagine relative ai dettagli del record.
Visualizzazione dei dettagli dell'utente che ha inviato una nota	Scorrere fino a visualizzare la nota desiderata e fare clic sul nome dell'utente. Viene visualizzata la pagina Dettagli utente per l'utente.

## Sottoscrizione alle note

È possibile effettuare la sottoscrizione alle note aggiunte a un record in modo che, quando un utente aggiunge una nota al record, la nota venga inviata al Centro messaggi. È possibile effettuare la sottoscrizione alle note di qualsiasi record per cui si dispone dell'accesso.

Dal Centro messaggi è possibile fare clic sul collegamento di una nota di un record per andare al record specifico.

Per ulteriori informazioni sul Centro messaggi, vedere [Gestione del Centro messaggi](#) (vedere "Utilizzo del Centro messaggi" a pagina 39).

### ***Per effettuare la sottoscrizione alle note di un record***

- 1 Selezionare il record.

Per ulteriori informazioni sulla selezione dei record, vedere [Ricerca di record](#) (a pagina 45).

- 2 Nella pagina Dettaglio, fare clic sull'icona della nota.

- 3 Fare clic sul pulsante Sottoscrivi.

L'etichetta del pulsante cambia in Annulla sottoscrizione. È possibile annullare la sottoscrizione facendo clic sul pulsante Annulla sottoscrizione.

## **Invio di note ad altri utenti**

È possibile inviare una nota ad altri utenti facendo clic sull'icona della nota visualizzata accanto al nome di un utente nell'applicazione. La nota viene inviata al Centro messaggi dell'utente.

È possibile utilizzare questa funzione con i campi associati a un nome utente, ad esempio Nome, Proprietario, Creato da e Modificato da. Questi campi vengono visualizzati nelle pagine Dettaglio, negli elenchi e in altri punti dell'applicazione.

Dal Centro messaggi è possibile rispondere alle note di altri utenti.

È possibile aggiungere record utente alla sezione Record preferita nella barra delle azioni. In questo modo è possibile accedere rapidamente agli utenti ai quali si inviano messaggi con maggiore frequenza.

Per ulteriori informazioni sull'uso del Centro messaggi, vedere [Gestione del Centro messaggi](#) (vedere "Utilizzo del Centro messaggi" a pagina 39).

### ***Per inviare una nota a un altro utente***

- 1 Spostare il puntatore sul campo associato al nome utente in modo che appaia l'icona della nota.

- 2 Fare clic sull'icona della nota.

- 3 Digitare la nota, quindi fare clic su Salva.

## **Utilizzo degli allegati**

A seconda delle modalità di configurazione del ruolo utente e dei profili di accesso adottate dell'amministratore dell'azienda, è possibile allegare i file, e in certi casi gli URL, a vari tipi di record. Le istruzioni per allegare i file sono disponibili negli argomenti riportati di seguito.

- Per istruzioni su come allegare i file e gli URL tramite l'elemento correlato Allegati preconfigurato, vedere [Come allegare file e URL ai record](#) (a pagina 103).
- Per istruzioni su come allegare i file ai record che supportano i campi allegato, vedere [Come allegare i file ai record tramite i campi allegato](#) (a pagina 107).

Per visualizzare l'elenco dei tipi di record che supportano l'elemento correlato Allegati preconfigurato e l'elenco dei tipi di record che supportano i campi allegato, vedere [Informazioni sugli allegati](#) (a pagina 101).

### **Argomenti correlati**

Per ulteriori informazioni sugli allegati, vedere i seguenti argomenti:

- [Informazioni sugli allegati](#) (a pagina 101)
- [Elementi correlati di allegato](#) (a pagina 105)
- [Pagina Elenco allegati](#) (a pagina 106)

## **Informazioni sugli allegati**

A seconda del tipo di record e del modo in cui l'amministratore dell'azienda ha configurato Oracle CRM On Demand, è possibile allegare i file ad alcuni record secondo le seguenti modalità:

- Tramite l'elemento correlato Allegati dei record padre
- Tramite i campi allegato

## **Informazioni sull'elemento correlato Allegati**

Per determinati tipi di record, l'amministratore dell'azienda può aggiungere l'elemento correlato Allegati preconfigurato al layout della pagina. Sarà quindi possibile collegare più allegati a un record padre. L'allegato collegato a un record padre secondo queste modalità può contenere un file o un URL.

Di seguito vengono elencati i tipi di record che supportano l'elemento correlato Allegati preconfigurato.

- Cliente
- Attività
- Campagna
- Contatto
- Oggetti personalizzati 01, 02 e 03
- Rivenditore
- Fondo
- Richiesta di fondi
- Nucleo familiare
- Lead
- Opportunità
- Partner
- Iscrizione programma
- Richiesta di servizio

### ■ Soluzione

Gli allegati possono essere collegati anche ai record di avviso e ai record di fase di vendita.

**NOTA:** quando si elimina un record padre a cui sono stati collegati allegati secondo queste modalità, gli allegati vengono eliminati anche dal database di Oracle CRM On Demand.

Per informazioni su come allegare i file e gli URL ai record tramite l'elemento correlato Allegati preconfigurato, vedere i seguenti argomenti:

- [Come allegare file e URL ai record](#) (a pagina 103)
- [Elementi correlati di allegato](#) (a pagina 105)
- [Pagina Elenco allegati](#) (a pagina 106)

## Informazioni sui campi allegato

Con i tipi di record seguenti è possibile allegare un singolo file tramite i campi allegato. A seconda delle modalità di configurazione dei layout di pagina adottate dall'amministratore dell'azienda, è possibile che i campi allegato siano disponibili nei tipi di record riportati di seguito.

- Oggetti personalizzati 01, 02, 03, 04 e successivi

**NOTA:** l'amministratore dell'azienda può inoltre configurare i tipi di record Oggetti personalizzati come elementi correlati per altri tipi di record. Se i campi allegato sono disponibili nel tipo di record Oggetto personalizzato correlato, sarà possibile allegare un file a ogni record correlato. Le configurazioni di questo tipo consentono di collegare più file a un solo record padre. Per ulteriori informazioni, vedere [Informazioni sulle configurazioni degli allegati](#) (a pagina 1199).

Tenere tuttavia presente che quando si elimina un record padre i record Oggetti personalizzati collegati e i file allegati non vengono eliminati dal database di Oracle CRM On Demand.

- Report verifica magazzino
- Transazione campioni

Anche i tipi di record seguenti supportano i campi allegato. Questi tipi di record possono tuttavia essere utilizzati solo come elementi correlati come descritto di seguito.

- Allegato riconoscimento

Il tipo di record Allegato riconoscimento può essere reso disponibile come elemento correlato solo nel tipo di record Riconoscimento.

- Allegato applicazione

Il tipo di record Allegato applicazione può essere reso disponibile come elemento correlato solo nel tipo di record Applicazione.

- Allegato certificazione

Il tipo di record Allegato certificazione può essere reso disponibile come elemento correlato solo nel tipo di record Certificazione.

- Allegato corso

Il tipo di record Allegato corso può essere reso disponibile come elemento correlato solo nel tipo di record Corso.

#### ■ Allegato esame

Il tipo di record Allegato esame può essere reso disponibile come elemento correlato solo nel tipo di record Esame.

#### ■ Allegato richiesta MDF

Il tipo di record Allegato richiesta MDF può essere reso disponibile come elemento correlato solo nel tipo di record Richiesta MDF.

#### ■ Allegato programma partner

Il tipo di record Allegato programma partner può essere reso disponibile come elemento correlato solo nel tipo di record Programma partner.

#### ■ Allegato polizza

Il tipo di record Allegato polizza può essere reso disponibile come elemento correlato solo nel tipo di record Polizza.

#### ■ Allegato richiesta prezzi speciali

Il tipo di record Allegato richiesta prezzi speciali può essere reso disponibile come elemento correlato solo nel tipo di record Richiesta prezzi speciali.

**NOTA:** in queste configurazioni l'eliminazione di un record padre non comporta l'eliminazione dei record collegati e dei file allegati dal database di Oracle CRM On Demand. Ad esempio, quando si elimina un record di richiesta MDF, i record Allegato della richiesta MDF e i file allegati a tali record non vengono eliminati dal database.

Alcuni di questi tipi di record sono specifici di settore o di Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition e potrebbero non essere disponibili nell'edizione di Oracle CRM On Demand in uso.

Per informazioni su come allegare i file ai record tramite i campi allegato, vedere [Come allegare i file ai record tramite i campi allegato](#) (a pagina 107).

## Come allegare file e URL ai record

**NOTA:** questo argomento riguarda esclusivamente gli allegati collegati ai record tramite l'elemento correlato Allegati preconfigurato. Per l'elenco dei tipi di record che supportano l'elemento correlato Allegati preconfigurato, vedere [Informazioni sugli allegati](#) (a pagina 101).

Per i tipi di record che supportano l'elemento correlato Allegati è possibile allegare file e URL a un record padre. Dopo aver allegato un file o un URL a un record, è possibile eseguire le operazioni riportate di seguito.

- Visualizzare l'allegato
- Selezionare un allegato diverso
- Aggiornare il contenuto del file allegato e sostituire l'allegato precedente con quello rivisto

Quando si allegano i file ai record sono valide le considerazioni riportate di seguito.

- È possibile caricare i file compressi, compresi quelli con estensione .zip.
- Allo scopo di proteggere i dati e salvaguardare la sicurezza, Oracle CRM On Demand non consente di allegare i file eseguibili con le estensioni.exe e .bat.

**NOTA:** quando fa clic sul nome di un file eseguibile con estensione .exe o .bat, l'utente può scegliere tra eseguire o salvare il file. Per impedire che gli utenti possano eseguire per inavvertenza un file eseguibile direttamente da Oracle CRM On Demand secondo tali modalità, Oracle CRM On Demand non consente di allegare ai record i file con queste estensioni. È tuttavia possibile ovviare al problema assegnando al file un'estensione diversa prima di procedere al caricamento. Se ad esempio si assegna al file l'estensione .txt, l'utente che farà clic sul file non avrà la possibilità di eseguire il file: dovrà salvare il file nel computer locale, modificare l'estensione impostando l'estensione appropriata per il file eseguibile e quindi eseguire il file eseguibile.

- Ogni file di cui si tenta il caricamento viene sottoposto a scansione alla ricerca di eventuali virus. Se viene rilevato un virus, il file non verrà caricato e verrà visualizzato un messaggio.
- Le dimensioni dei file caricati non devono superare i 20 MB. Se si dispone di un file di grandi dimensioni, prendere in considerazione le seguenti soluzioni:
  - comprimere il file per renderlo più piccolo;
  - suddividere il file in vari file di dimensioni inferiori (e comprimere i file creati se necessario);
  - caricare il file su un server pubblico e indicarne il nome e il percorso invece di allegarlo al record.

### **Per allegare un file o un URL a un record**

- 1 Selezionare il record a cui allegare il file o l'URL.

Per istruzioni sulla selezione dei record, vedere [Ricerca di record](#) (a pagina 45).

- 2 Nella pagina Dettaglio, scorrere fino alla sezione Allegati, quindi fare clic su Aggiungi allegati o Aggiungi URL nella barra del titolo.

**NOTA:** se si desidera indirizzare gli utenti a un server pubblico per accedere al file, fare clic su Aggiungi URL anziché su Aggiungi allegato, quindi attenersi alla procedura per l'aggiunta di un allegato URL e non di un allegato file.

- 3 Nella pagina Modifica Allegato, effettuare le seguenti operazioni.

- Per un allegato file, fare clic sul pulsante Sfoglia accanto al campo File, quindi selezionare il file. Inserire un nome di visualizzazione che identifichi l'allegato nel campo Nome allegato.
- Per un allegato URL, inserire l'indirizzo URL (ad esempio [www.crmondemand.com](http://www.crmondemand.com)) nel campo URL, inserire un nome di visualizzazione che identifichi l'URL nel campo Nome allegato. L'indirizzo URL può contenere al massimo 200 caratteri.

**NOTA:** se l'allegato è stato collocato in un server pubblico, inserire il percorso e il nome file nel campo URL (ad esempio `\\scdept\attachments\products.xls`).

- 4 Nella pagina Modifica allegato, fare clic su Salva.

### **Per visualizzare un allegato**

- 1 Selezionare il record a cui è allegato il file o l'URL.

Per istruzioni sulla selezione dei record, vedere [Ricerca di record](#) (a pagina 45).



- 2 Nella pagina Dettaglio, scorrere fino alla sezione Allegati, quindi fare clic su Visualizza nella riga appropriata.

### **Per selezionare un allegato diverso**

- 1 Selezionare il record a cui è allegato il file o l'URL.  
Per istruzioni sulla selezione dei record, vedere [Ricerca di record](#) (a pagina 45).
- 2 Nella pagina Dettaglio, scorrere fino alla sezione Allegati e fare clic sul collegamento Nome allegato relativo all'allegato che si desidera sostituire.
- 3 Nella pagina Modifica Allegato, effettuare le seguenti operazioni.
  - Per un allegato file, fare clic sul pulsante Sfoglia e selezionare il nuovo file. Se necessario, aggiornare il campo Nome allegato.
  - Per un allegato URL, immettere il nuovo indirizzo URL nel campo relativo. Se necessario, aggiornare il campo Nome allegato.
- 4 Nella pagina Modifica allegato, fare clic su Salva.

**SUGGERIMENTO:** per accertarsi di aver immesso le informazioni corrette sull'allegato, fare clic sul collegamento Indietro per tornare alla pagina dei dettagli di un record originale. Nella sezione Allegati, rivedere il nuovo record allegato.

### **Per aggiornare un allegato file**

- 1 Aprire l'allegato dal percorso originale, non dall'interno di Oracle CRM On Demand.
- 2 Modificare il file e salvarlo in locale, ad esempio sul disco rigido.
- 3 Accedere a Oracle CRM On Demand.
- 4 Selezionare il record a cui allegare il file aggiornato.  
Per istruzioni sulla selezione dei record, vedere [Ricerca di record](#) (a pagina 45).
- 5 Nella pagina Dettaglio, scorrere fino alla sezione Allegati, quindi fare clic su Sostituisci nella riga dell'allegato appropriata.
- 6 Nella finestra Sostituire l'allegato, selezionare il file aggiornato, quindi fare clic su Salva.

## **Elementi correlati di allegato**

**NOTA:** questo argomento riguarda esclusivamente gli allegati collegati ai record tramite l'elemento correlato Allegati preconfigurato. Per l'elenco dei tipi di record che supportano l'elemento correlato Allegati preconfigurato, vedere [Informazioni sugli allegati](#) (a pagina 101).

Nella tabella riportata di seguito vengono descritte le informazioni dei campi per un file o un URL allegato come elemento correlato a un record. Alcuni campi sono disponibili nelle pagine Dettaglio del tipo di record al quale si associa il file, mentre altri sono visualizzati nella pagina Modifica allegato.

Esaminare le informazioni nella tabella riportata di seguito per assicurarsi che il file soddisfi i requisiti di dimensione e tipo definiti.

Campo	Descrizione
File	Per un allegato file, questo campo mostra il percorso e il nome del file allegato.
Nome allegato	Il nome che si desidera usare per identificare il file o l'URL.
Dimensione (in byte)	Per un allegato file, indica la dimensione del file, che deve essere inferiore a 9 megabyte (MB). Se l'allegato è un URL, il campo Dimensione mostra un valore di 2 kilobyte (KB) per impostazione predefinita.
Tipo	Per un allegato file, questo campo mostra il tipo del file, ad esempio .doc per un documento di Microsoft Word. Per la protezione e la sicurezza dei dati, l'applicazione non consente di allegare i file con estensione .exe.  Per un allegato URL, mostra l'URL.
URL	Per un allegato URL, questo campo contiene l'indirizzo URL completo. La lunghezza massima consentita per l'indirizzo URL è di 200 caratteri.
Creazione di	L'alias della persona che ha allegato per prima il file al record. Il valore del campo viene generato dal sistema.
Modifica di	Il nome della persona che aggiorna il record seguito dalla data e l'ora dell'aggiornamento. Il valore del campo viene generato dal sistema.

## Pagina Elenco allegati

**NOTA:** questo argomento riguarda esclusivamente gli allegati collegati ai record tramite l'elemento correlato **Allegati preconfigurato**. Per l'elenco dei tipi di record che supportano l'elemento correlato **Allegati preconfigurato**, vedere [Informazioni sugli allegati](#) (a pagina 101).

La pagina Elenco allegati mostra tutti i file e gli URL collegati a un record. Per accedere alla pagina Elenco allegati è possibile fare clic sul collegamento Mostra elenco completo nella sezione Allegati del record principale.

Nella tabella riportata di seguito vengono descritti i task che è possibile eseguire dalla pagina Elenco allegati.

Operazione	Procedura
Allegare un file al record	Nella barra del titolo Allegati fare clic sul pulsante Aggiungi allegato. Fornire le informazioni richieste nella pagina Modifica allegato e salvare il record.
Allegare un URL al record	Nella barra del titolo Allegati fare clic sul pulsante Aggiungi URL. Fornire le informazioni richieste nella pagina Modifica allegato e salvare il record.

Operazione	Procedura
Eliminare un allegato	Fare clic sul collegamento Elim. nella riga del record da eliminare. È possibile ripristinare gli elementi eliminati entro 30 giorni.
Trovare un allegato	Fare clic sull'intestazione della colonna Nome allegato per ordinare i dati, quindi fare clic su una lettera nella barra alfabetica. Per i nomi di allegato che iniziano con un numero, fare clic su 0-9.
Scorrere le pagine dell'elenco	Fare clic sulle icone di navigazione nella parte superiore o inferiore della pagina Elenco per spostarsi alla pagina successiva o precedente oppure alla prima o all'ultima pagina dell'elenco.
Selezionare un altro allegato per sostituire quello corrente.	Fare clic sul collegamento Sostituisci nella riga del record che si desidera modificare. Selezionare un altro file nella pagina Modifica allegato e salvare il record.
Mostrare più o meno record	Nell'elenco a discesa Numero di richieste visualizzate in fondo alla pagina, selezionare un numero di record da visualizzare contemporaneamente.
Ordinare l'elenco degli allegati	Fare clic sull'intestazione di colonna sottolineata in cui si desidera eseguire l'ordinamento. Se l'intestazione di colonna non è sottolineata, l'ordinamento non può essere eseguito per il campo interessato.
Visualizzare l'allegato	Fare clic sul collegamento Visualizza nella riga del record da visualizzare. Viene aperto il file oppure si viene spostati all'URL.

## Come allegare i file ai record tramite i campi allegato

I campi allegato sono supportati nei tipi di record Oggetto personalizzato e in certi tipi di record specifici di settore o di Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition. Questi campi consentono di allegare un singolo file a un record. Per l'elenco dei tipi di record che supportano i campi allegato, vedere [Informazioni sugli allegati](#) (a pagina 101).

La disponibilità dei campi allegato nei layout di pagina del ruolo utente è determinata dall'amministratore dell'azienda.

Quando si allegano i file ai record sono valide le considerazioni riportate di seguito.

- È possibile caricare i file compressi, compresi quelli con estensione .zip.
- Allo scopo di proteggere i dati e salvaguardare la sicurezza, Oracle CRM On Demand non consente di allegare i file eseguibili con le estensioni.exe e .bat.

**NOTA:** quando fa clic sul nome di un file eseguibile con estensione .exe o .bat, l'utente può scegliere tra eseguire o salvare il file. Per impedire che gli utenti possano eseguire per inavvertenza un file eseguibile direttamente da Oracle CRM On Demand secondo tali modalità, Oracle CRM On Demand non consente di allegare ai record i file con queste estensioni. È tuttavia possibile ovviare al problema assegnando al file un'estensione diversa prima di procedere al caricamento. Se ad esempio si assegna al file l'estensione .txt, l'utente che farà clic sul file non avrà la possibilità di eseguire il file: dovrà

salvare il file nel computer locale, modificare l'estensione impostando l'estensione appropriata per il file eseguibile e quindi eseguire il file eseguibile.

- Ogni file di cui si tenta il caricamento viene sottoposto a scansione alla ricerca di eventuali virus. Se viene rilevato un virus, il file non verrà caricato e verrà visualizzato un messaggio.
- Le dimensioni dei file caricati non devono superare i 20 MB. Se si dispone di un file di grandi dimensioni, prendere in considerazione le seguenti soluzioni:
  - comprimere il file per renderlo più piccolo;
  - suddividere il file in vari file di dimensioni inferiori (e comprimere i file creati se necessario);
  - caricare il file su un server pubblico e indicarne il nome e il percorso invece di allegarlo al record.

La procedura seguente descrive come allegare un file a un record tramite i campi allegato.

### ***Per allegare un file a un record tramite i campi allegato***

- 1 Nel campo Allegato della pagina Modifica del record a cui si desidera allegare il file fare clic sull'icona clip:



- 2 Individuare e selezionare il file da allegare.
- 3 Salvare le modifiche.

**NOTA:** a seconda delle modalità di configurazione del layout di pagina adottate dall'amministratore dell'azienda, è possibile che vengano visualizzati i campi Allegato: Nome file e Allegato: Dimensione (in byte). Se sono presenti, vengono popolati in modo automatico con il nome e la dimensione del file al salvataggio del record. Questi campi non sono modificabili.

È possibile rimuovere un file allegato da un record. Tenere tuttavia presente che la rimozione del file ne comporta l'eliminazione dal database di Oracle CRM On Demand senza possibilità di ripristino in Oracle CRM On Demand.

**SUGGERIMENTO:** prima di rimuovere il file dal record, eseguire il download del file nel computer locale o in un altro server e salvare il file.

La procedura seguente descrive come rimuovere un file da un record.

### ***Per rimuovere un file da un record***

- 1 Nella pagina Modifica del record fare clic sull'icona X accanto al campo Allegato.
- 2 Confermare la rimozione del file dal record.

## Utilizzo di script di valutazione

Se l'amministratore dell'azienda ha impostato gli script di valutazione, è possibile accedervi per raccogliere informazioni sui clienti e le opportunità di vendita. Le informazioni raccolte possono essere quindi mappate al record padre e usate successivamente nei report e nelle analisi.

L'applicazione consente di accedere a script derivati da questi tipi di record.

- Lead (script qualificazione lead)
- Contatti (sondaggi soddisfazione cliente)
- Richieste di servizio (script chiamate e sondaggi soddisfazione cliente)
- Opportunità (valutazioni opportunità)
- Attività (valutazioni attività per una visita di vendita, un task o un appuntamento)

l'amministratore dell'azienda può impostare filtri per facilitare l'identificazione della valutazione appropriata per un task. Ad esempio, uno script di valutazione di qualificazione di un lead potrebbe essere impostato con i seguenti filtri:

- Livello cliente = Oro
- Segmento = Grande
- Regione = Occidentale

Quindi, quando si avvia uno script di valutazione da un record del lead con i valori dei campi di filtro corrispondenti, viene elencato lo script di qualificazione del lead corretto. Al termine della valutazione, i dati modificati successivamente nello script del modello dall'amministratore dell'azienda non vengono visualizzati nel record di valutazione completato. L'unica eccezione è rappresentata dai dati nella sezione delle risposte, che possono essere modificati in qualsiasi momento dall'amministratore dell'azienda e che vengono visualizzati nella pagina dei dettagli della valutazione quando si utilizzano le risposte nel modello.

**Informazioni preliminari.** Per utilizzare gli script di valutazione, il ruolo utente deve essere impostato in modo da consentire l'accesso ai record di valutazione. Per ulteriori informazioni sulle impostazioni necessarie, vedere [Informazioni sugli script di valutazione](#) (a pagina 1607).

### *Per utilizzare uno script di valutazione*

- 1 Selezionare il record.

Per istruzioni sulla selezione dei record, vedere [Ricerca di record](#) (a pagina 45).

- 2 Nella pagina dei dettagli di un record, scorrere fino alla sezione script, quindi fare clic su Aggiungi.

- 3 Se necessario, selezionare lo script dalla finestra di ricerca.

Quando un solo script soddisfa i requisiti definiti dall'amministratore dell'azienda, lo script viene aperto automaticamente. In caso contrario, è necessario selezionare lo script appropriato nella finestra di ricerca.

**SUGGERIMENTO:** per trovare lo script appropriato, selezionare un'opzione dall'elenco a discesa, quindi scegliere Vai.

- 4 Nella pagina degli script, fare le domande al cliente e inserire le informazioni nei campi.

### 5 Fare clic su Salva.

In base a come l'amministratore dell'azienda ha impostato lo script, possono verificarsi i seguenti eventi:

- Un punteggio viene calcolato e successivamente confrontato con una soglia.
- A seconda se tale punteggio si colloca sopra o sotto la soglia, viene calcolato un risultato.
- Il punteggio, le risposte alle domande e il risultato vengono mappati nuovamente al record principale.
- Viene inserita anche l'ultima data di valutazione.

## Eliminazione e ripristino dei record

È possibile eliminare un record se il livello di accesso ad esso lo consente. Se il ruolo utente include il privilegio di eliminazione batch, è possibile eliminare un elenco di record.

I record o gli elenchi di record eliminati rimangono memorizzati nell'area Elementi eliminati per 30 giorni e durante questo periodo di tempo è possibile ripristinarli. Dopo 30 giorni gli elementi eliminati vengono rimossi definitivamente dal database e non è più possibile ripristinarli.

**NOTA:** l'eliminazione dei record di avviso e dei relativi allegati funziona in modo diverso rispetto all'operazione di eliminazione normale. Anziché rimanere memorizzati per 30 giorni, questi record vengono rimossi subito dal sistema e non possono essere ripristinati.

L'eliminazione automatica di un record comporta anche l'eliminazione di alcuni record collegati a quello che si sta eliminando. Ad esempio, se si elimina un cliente verranno eliminate anche tutte le note ad esso collegate.

Quando si fa clic sul collegamento globale Elementi eliminati, viene visualizzata la pagina Tutti gli elementi eliminati. Se si dispone del privilegio Recupera tutti i record, è possibile visualizzare tutti gli elementi dell'azienda eliminati.

Il record padre viene visualizzato nell'elenco degli elementi eliminati, ma i record collegati non vengono visualizzati. Un record collegato viene visualizzato come record separato solo se viene eliminato *prima* del record padre.

Ad esempio, se si elimina un cliente a cui sono collegate tre attività, nell'elenco degli elementi eliminati viene visualizzato soltanto il record del cliente. Tuttavia, se una delle attività collegate è stata eliminata prima di eliminare il record del cliente, tale attività verrà visualizzata nell'elenco come record separato.

Quando si ripristina un record vengono ripristinati anche tutti i record ad esso collegati al momento dell'eliminazione e vengono mantenute tutte le relazioni. È opportuno ripristinare per primo il record padre, poiché se si ripristina per primo un record figlio, viene visualizzato un messaggio di errore.

È possibile utilizzare l'elenco sulla pagina Tutti gli elementi eliminati per consentire di trovare i record eliminati. Quando si seleziona un tipo di record dall'elenco, i record visualizzati includono tutte le note e gli allegati eliminati per record di quel tipo, nonché tutti i record eliminati di quel tipo. Tuttavia, la regola per record collegati resta valida. Note e allegati eliminati con il record padre non vengono visualizzati nell'elenco. Ad esempio, se si seleziona l'opzione Tutti i clienti nell'elenco, vengono visualizzati tutti gli allegati e le note del cliente eliminati separatamente dal rispettivo record padre, nonché tutti i record cliente eliminati.

**NOTA:** la quantità di dati che le aziende possono memorizzare è limitata. I record memorizzati in Elementi eliminati non vengono presi in considerazione per la definizione del limite di memorizzazione su disco totale dell'azienda.

**Per eliminare un record dalla pagina dei dettagli di un record**

- Nella pagina dei dettagli di un record, fare clic su Elimina.

**NOTA:** se si accede alla pagina dei dettagli di un record mediante espansione da una pagina Elenco o da un elenco di record correlati di un record principale, dopo l'eliminazione del record Oracle CRM On Demand torna alla pagina in cui è stata effettuata l'espansione.

**Per eliminare un record da un elenco di record**

- Nella riga corrispondente al record da eliminare, scegliere Elimina dal menu a livello di record.

**Per eliminare un elenco di record**

**Procedure preliminari.** Per eseguire questa procedura, è necessario che il ruolo dell'utente includa il privilegio di eliminazione batch.

- 1 Nella home page del record, selezionare l'elenco di record che si desidera eliminare.

**SUGGERIMENTO:** esportare l'elenco prima di eliminarlo. L'esportazione dell'elenco consente di importare i dati in Oracle CRM On Demand se alcuni record vengono eliminati per errore.

È possibile eliminare elenchi di clienti, contatti, opportunità, lead, richieste di servizio o attività.

- 2 Nella pagina Elenchi del record, fare clic sul pulsante Menu e selezionare Eliminazione batch.

- 3 Fare clic su OK per confermare e proseguire.

- 4 Nella pagina Coda eliminazione batch, fare clic su Continua nella sezione Richieste attive.

**NOTA:** l'eliminazione verrà eseguita solo dopo aver fatto clic su Continua. Per ritornare alla Coda eliminazione batch, fare clic sul collegamento globale Amministrazione, quindi sul collegamento Coda eliminazione batch nella home page di amministrazione.

- 5 Per verificare l'esito dell'eliminazione nel file di log, fare clic su Log nella sezione Richieste elaborate.

**Per ripristinare un record**

- 1 Fare clic sul collegamento globale Elementi eliminati.

- 2 Fare clic su Ripristina nella riga del record.

**NOTA:** se il proprio ruolo include il privilegio Recupera tutti i record, è possibile ripristinare i record eliminati da qualsiasi altra persona dell'azienda.

La seguente tabella offre ulteriori informazioni sull'eliminazione dei record.

**NOTA:** i record di allegato a cui viene fatto riferimento nella tabella sono quelli collegati ai record padre tramite l'elemento correlato Allegati preconfigurato. I file possono essere inoltre allegati ai tipi di record Oggetto personalizzato e a determinati tipi di record specifici di un settore o di Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition tramite i campi allegato. Se si configura uno di questi tipi di record come record correlato su un altro tipo di record, i record collegati e i file allegati non verranno eliminati dal

database Oracle CRM On Demand quando si elimina il record padre. Per ulteriori informazioni sull'elemento correlato Allegati e i campi allegato, vedere [Informazioni sugli allegati](#) (a pagina 101).

Se si elimina	è necessario sapere che
Cliente	<p>Non è possibile eliminare un cliente se è collegato a un'opportunità con una Fase di vendita Chiusa/vinta.</p> <p>Quando si elimina un cliente vengono eliminati anche i seguenti record collegati.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Lead</li> <li>■ Opportunità</li> <li>■ Attività (insieme a eventuali allegati collegati a questa attività)</li> <li>■ Note</li> <li>■ Allegati</li> </ul> <p>I seguenti record collegati non vengono eliminati.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Contatti</li> </ul>
Attività	<p>Quando si elimina un'attività, vengono eliminati anche i seguenti record collegati.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Allegati</li> </ul> <p>Se si desidera eliminare un'attività di comunicazione, è necessario che i privilegi Gestisci azienda ed Eliminazione in batch siano attivati per il ruolo dell'utente.</p>
Avviso	<p>L'eliminazione dei record di avviso e dei relativi allegati funziona in modo diverso rispetto alla normale operazione di eliminazione. Anziché rimanere memorizzati per 30 giorni, tali record vengono infatti rimossi subito dal sistema e non è possibile ripristinarli.</p>
Campagna	<p>Quando si elimina una campagna, vengono eliminati anche i seguenti record collegati.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Attività (insieme a eventuali allegati collegati a questa attività)</li> <li>■ Note</li> </ul> <p>I seguenti record collegati <i>non</i> vengono eliminati.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Lead</li> <li>■ Opportunità</li> </ul>



Se si elimina	è necessario sapere che
Contatto	<p>Quando si elimina un contatto, vengono eliminati anche i seguenti record collegati.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Lead</li> <li>■ Note</li> <li>■ Allegati</li> </ul> <p>I seguenti record collegati <i>non</i> vengono eliminati.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Clienti</li> <li>■ Attività</li> <li>■ Opportunità</li> </ul>
Rivenditore	<p>Quando si elimina un rivenditore, vengono eliminati anche i seguenti record collegati.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Attività (insieme a eventuali allegati collegati a questa attività)</li> <li>■ Note</li> <li>■ Allegati</li> </ul>
Elenco filtrato	<p>Gli elenchi filtrati non possono essere eliminati. Per modificare un elenco filtrato, eliminarlo e crearne uno nuovo.</p>
Fondo	<p>Quando si elimina un fondo, vengono eliminati anche i seguenti record collegati.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Attività (insieme a eventuali allegati collegati a questa attività)</li> <li>■ Note</li> <li>■ Allegati</li> </ul>
Gruppo	<p>Quando un gruppo viene eliminato, viene rimosso dai record del gruppo il riferimento al gruppo e la proprietà del record torna al dipendente indicato nel campo Proprietario. Se il numero di record coinvolti è elevato, il completamento del processo potrebbe richiedere diverso tempo. Durante questo intervallo di tempo, ai membri del gruppo non sarà consentito creare record.</p>
Nucleo familiare	<p>Quando si elimina un nucleo familiare, i record secondari non vengono eliminati.</p>
Lead	<p>Quando si elimina un lead, vengono eliminati anche i seguenti record collegati.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Attività (insieme a eventuali allegati collegati a questa attività)</li> <li>■ Note</li> <li>■ Allegati</li> </ul> <p>I seguenti record collegati <i>non</i> vengono eliminati.</p>

Se si elimina	è necessario sapere che
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Opportunità</li> </ul>
Evento medico	<p>Quando si elimina un evento medico, i seguenti record collegati <i>non</i> vengono eliminati.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Invitati (contatti)</li> </ul> <p><b>NOTA:</b> non è possibile eliminare un evento con lo stato Completato.</p>
Opportunità	<p>Non è possibile eliminare un'opportunità con una Fase di vendita Chiusa perché tali informazioni vengono utilizzate per i report cronologici. Quando si elimina un'opportunità, vengono eliminati anche i seguenti record collegati.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Lead</li> <li>Attività (insieme a eventuali allegati collegati a questa attività)</li> <li>Note</li> <li>Allegati</li> </ul> <p>I seguenti record collegati <i>non</i> vengono eliminati.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Contatti</li> <li>Clienti</li> </ul>
Conto portafoglio	<p>Quando si elimina un portafoglio, vengono eliminati anche i seguenti record collegati.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Attività (insieme a eventuali allegati collegati a questa attività)</li> <li>Allegati</li> </ul> <p>I seguenti record collegati <i>non</i> vengono eliminati.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Contatti</li> </ul>
Prodotto	<p>Non è possibile eliminare un prodotto. Per rimuovere un prodotto da un elenco di prodotti disponibili che i dipendenti possono collegare alle opportunità (ad esempio, i prodotti) o ai clienti (ad esempio, i beni), deselezionare la casella di controllo Ordinabile nella pagina Modifica prodotto.</p>
Categoria prodotto	<p>Un utente il cui ruolo include il privilegio di gestione del contenuto può eliminare le categorie di prodotto. Quando una categoria viene eliminata, viene interrotta l'associazione tra il prodotto e la categoria, ma i prodotti vengono mantenuti.</p>

Se si elimina	è necessario sapere che
Ruolo	<p>Un utente il cui ruolo include il privilegio Gestisci utenti e accesso può eliminare i ruoli.</p> <p>Anziché rimanere memorizzati per 30 giorni, i ruoli eliminati vengono infatti rimossi subito dal sistema e non è possibile ripristinarli.</p> <p>Prima di eliminare un ruolo è necessario assegnare tutti gli utenti ad esso assegnati a un ruolo diverso. In caso contrario, non è possibile eliminare il ruolo.</p>
Soluzione	<p>Quando si elimina una soluzione, vengono eliminati anche i seguenti record collegati.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Cronologia soluzioni</li> </ul> <p>I seguenti record collegati <i>non</i> vengono eliminati.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Richieste di servizio</li> <li>■ Soluzioni</li> </ul> <p><b>SUGGERIMENTO:</b> se si ritiene che una soluzione collegata in un dato momento a una richiesta di servizio non sia più utile, modificarne lo stato su Obsoleto anziché eliminarla. L'azienda potrà così evitare che la soluzione venga utilizzata dal personale del Servizio clienti rimanendo tuttavia salvata a scopo cronologico. Per determinare se la soluzione è stata usata, andare alla pagina Dettagli soluzione e verificare la presenza di record collegati nella sezione Richieste di servizio.</p>
Territorio	<p>Un utente il cui ruolo include il privilegio di gestione dei territori può eliminare i territori. I territori si possono eliminare indipendentemente dal fatto che siano associati ad altri territori, clienti, opportunità e così via.</p> <p>La pagina di dettaglio di Territorio consente all'amministratore dell'azienda di visualizzare se esistono territori secondari. L'amministratore può ricercare un cliente, un'opportunità e così via, utilizzando la condizione secondo la quale Territorio = &lt;Territorio da eliminare&gt; per individuare se a esso sia associato un cliente, un'opportunità o altro.</p>
Veicolo	<p>Quando si elimina un veicolo, vengono eliminati anche i seguenti record collegati.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Attività (insieme a eventuali allegati collegati a questa attività)</li> <li>■ Note</li> <li>■ Allegati</li> </ul>

**NOTA:** per ulteriori informazioni sui record collegati, vedere [Conversione di lead in clienti, contatti, registrazioni operazioni o opportunità](#) (a pagina 183).

## Visualizzazione dello storico modifiche per i record

Nei tipi di record che supportano gli storici modifiche, è possibile visualizzare lo storico modifiche che tiene traccia delle modifiche apportate ai campi controllati di un record.

A seconda del modo in cui l'amministratore dell'azienda configura lo storico modifiche per il tipo di record, nello storico modifiche possono essere visualizzati anche gli elementi seguenti:

- una voce per la creazione del record;
- se il record è stato eliminato o ripristinato, una voce per ciascuna di queste azioni.

**NOTA:** un record eliminato ma non ripristinato non è più accessibile, pertanto è impossibile visualizzare i dettagli dell'azione di eliminazione nelle informazioni dello storico modifiche correlato. Una voce corrispondente all'azione di eliminazione esiste tuttavia nello storico modifiche principale a livello aziendale. Se in seguito il record viene ripristinato, esisterà una voce per l'azione di eliminazione e una voce per l'azione di ripristino sia nello storico modifiche principale a livello aziendale che nelle informazioni dello storico modifiche nel record. Per visualizzare lo storico modifiche principale a livello aziendale, il proprio ruolo utente deve disporre del privilegio di accesso allo storico modifiche principale.

Per le modifiche apportate ai record, lo storico modifiche mostra i valori vecchi e nuovi dei campi, oltre alla data e all'ora e al nome dell'utente che ha effettuato la modifica. L'amministratore dell'azienda determinare gli eventuali campi da controllare. Per ulteriori informazioni sui tipi di record che supportano gli storici modifiche e l'elenco dei campi sottoposti a verifica per impostazione predefinita, vedere [Personalizzazione dello storico modifiche](#) (a pagina 1163).

**Procedure preliminari.** Per consentire la visualizzazione dello storico modifiche in un tipo di record, l'amministratore dell'azienda deve assicurarsi che i layout di pagina per il ruolo dell'utente siano configurati in modo da includere l'elemento correlato Storico modifiche nel layout della pagina Dettaglio del tipo di record principale. L'amministratore deve inoltre concedere l'accesso di sola lettura all'elemento correlato Storico modifiche nel tipo di record principale. Se l'elemento correlato Storico modifiche non è visibile nella pagina Dettaglio del record dopo che l'amministratore ha completato la configurazione, fare clic sul collegamento Modifica layout nella pagina dei dettagli di un record e aggiungere Storico modifiche come sezione Informazioni correlate. Per ulteriori informazioni sulla modifica dei layout delle pagine Dettaglio, vedere [Modifica del layout della pagina Dettaglio](#) (a pagina 677).

### **Per visualizzare lo storico modifiche per un record**

- Nella pagina dei dettagli di un record scorrere fino alla sezione Informazioni correlate Storico modifiche.

Ogni riga mostra la data di aggiornamento del record e l'autore dell'aggiornamento. Vengono inoltre mostrati i valori nuovo e vecchio del campo controllato modificato.

**NOTA:** ogni record dello storico modifiche di una modifica mostra i dettagli di una modifica per un solo campo. Inoltre, i record dello storico modifiche vengono mostrati solo per i campi sottoposti a verifica. Pertanto, se un utente salva un record dopo aver modificato due campi, ma uno solo di tali campi è sottoposto a verifica, il record dello storico modifiche verrà visualizzato soltanto per la modifica apportata al campo sottoposto a verifica: i dettagli relativi alla modifica apportata all'altro campo non verranno visualizzati.

## Informazioni sui duplicati quando si creano i record

Per numerosi tipi di record, Oracle CRM On Demand genera un messaggio di avvertenza se il record che si desidera creare esiste già. Il record esistente può risiedere nei record correnti dell'azienda. Se viene visualizzato un messaggio di errore di record duplicato, annullare la creazione del record, quindi trovare e aggiornare il record esistente.

Per i tipi di record riportati di seguito, Oracle CRM On Demand non controlla la presenza di duplicati quando si crea un nuovo record tramite l'interfaccia utente.

- Attività
- Fatturato cliente
- Valutazione
- Contatto
- Fatturato contatto
- Oggetti personalizzati 01, 02, 03, 04 e successivi
- Fatturato prodotto registrazione operazione
- Nucleo familiare
- Lead
- Nota
- Fatturato prodotto opportunità
- Prodotto a prezzi speciali

**NOTA:** prima di aggiungere un nuovo record, effettuare una ricerca nell'elenco dei record per assicurarsi che non esista già.

Nella tabella riportata di seguito vengono elencati i campi utilizzati per determinare se un record è un duplicato quando il record viene creato tramite l'interfaccia utente.

**NOTA:** per informazioni sulla duplicazione dei record nel corso dell'importazione, vedere [Informazioni su duplicati di record e ID esterni](#) (a pagina 1417).

I record di questo tipo	sono duplicati se tutti questi campi corrispondono
Cliente	Nome cliente e Ubicazione
Concorrente cliente	Nome concorrente
Partner cliente	Nome partner
Contatto appuntamento	Nome contatto
Utente appuntamento	Nome utente
Allegati	Nome file
Piano aziendale	Nome, tipo, stato e periodo piano

I record di questo tipo	sono duplicati se tutti questi campi corrispondono
Campagna	Codice origine
Destinatario campagna	Contatto
Obiettivo	Nome, tipo, stato e periodo obiettivo
Opportunità	Nome opportunità e Cliente
Concorrente opportunità	Nome concorrente
Partner opportunità	Nome partner
Cliente piano	Piano cliente e aziendale
Contatto piano	Nome contatto e piano aziendale
Opportunità piano	Piano aziendale e opportunità
Prodotto	Nome prodotto
Categoria prodotto	Nome categoria
Richiesta di servizio	Numero di servizio  <b>NOTA:</b> il numero di servizio viene generato in modo automatico da Oracle CRM On Demand. Per il controllo dei duplicati non vengono presi in considerazione altri campi.
Soluzione	Titolo
Contatto task	Nome contatto
Utente task	Nome utente
Team	Nome utente
Utente	ID utente e ID accesso azienda
<b>Partner Relationship Management</b>	
Riconoscimento	Nome riconoscimento
Richiesta di riconoscimento	Nome riconoscimento, Nome partner e Data di richiesta
Richiesta	ID richiesta  <b>NOTA:</b> l'ID richiesta viene generato in modo automatico da Oracle CRM On Demand. Per il controllo dei duplicati non vengono presi in considerazione altri campi.
Certificazione	Nome certificazione
Richiesta di certificazione	Nome certificazione, Nome contatto e Data di richiesta
Corso	Nome corso
Iscrizione al corso	Nome corso, Nome candidato e Data iscrizione

I record di questo tipo	sono duplicati se tutti questi campi corrispondono
Registrazione operazione	Nome e partner principale
Esame	Nome esame
Registrazione a esame	Nome esame, Nome candidato, Proprietario e Data esame
Fondo	ID fondo  <b>NOTA:</b> Oracle CRM On Demand imposta in modo automatico il campo ID fondo sull'ID riga del record. Per il controllo dei duplicati non vengono presi in considerazione altri campi.
Richiesta di fondi	Nome richiesta e Data di richiesta
Richiesta MDF	Nome richiesta e Data di richiesta
Partner	Nome e Ubicazione partner
Programma partner	Nome programma partner
Listino prezzi	Nome e Tipo di listino prezzi
Elemento listino prezzi	Listino prezzi, Prodotto e Tipo
Richiesta prezzi speciali	Nome richiesta e Data di richiesta
<b>Life Sciences</b>	
Allocazione	Tipo di allocazione, Interrompi campionamento, Campione e Proprietario
Orario migliore contatto	Giorno, Ora inizio, Ora fine, Indirizzo e Nome completo contatto
Licenza di stato contatto	Numero licenza e Nome completo contatto
Report verifica magazzino	Tipo, Stato, Motivo, Data completamento, Periodo magazzino e ID accesso utente proprietario
Periodo magazzino	Data inizio, Attivo, Riconciliato e Proprietario
Evento medico	Data fine e Nome
Risposta messaggio	Risposta, Ora fine, Ora inizio, Numero di sequenza, Follow-up e ID soluzione
Piano messaggistica	Nome, Dichiarazione di non responsabilità obbligatoria, Sequenza blocco, Consenti follow-up, Stato, Tipo, Nome prodotto e Proprietario
Elemento piano messaggistica	Messaggio dichiarazione di non responsabilità, Numero di sequenza, Tipo, Piano messaggistica principale e Nome soluzione
Relazioni degli elementi dei piani di messaggistica	Tipo, Elemento MP principale e Nome soluzione
Prodotto in dettaglio	Indicazione e prodotto

I record di questo tipo	sono duplicati se tutti questi campi corrispondono
Articolo promozionale lasciato	Quantità e prodotto
Dichiarazione di non responsabilità campione	Testo dichiarazione di non responsabilità e Stato
Campione lasciato	Quantità e prodotto
Magazzino campioni	Saldo iniziale, Periodo magazzino e Campione
Lotto campione	N. lotto, Data di scadenza, Ordinabile e Campione <b>NOTA:</b> il campo Ordinabile si trova nel prodotto associato al Campione.
Transazione campioni	Nome, Data e Tipo
Firma	Controllo firma e Attività
Elemento transazione	Quantità, Numero riga, N. transazione e Campione
<b>Gestione dei beni</b>	
Conto finanziario	Conto finanziario
Titolare conto finanziario	Cliente aziendale, Nome titolare conto finanziario, Conto finanziario e Ruolo
Partecipazione conti finanziari	Conto finanziario, Prodotto finanziario e Nome partecipazioni conto finanziario
Piano finanziario	Conto finanziario, Nome piano finanziario e Tipo
Prodotto finanziario	Nome prodotto finanziario
Transazione finanziaria	Conto finanziario, Prodotto finanziario e ID transazione
Portafoglio	Numero conto e Prodotto
<b>Assicurazione</b>	
Profilo broker	Partner, Anno profilo broker e Nome profilo broker
Richiesta	Numero richiesta e Polizza
Copertura	Nome copertura, Copertura e Polizza
Danno	Numero richiesta, Proprietà assicurazione e Nome danno
Proprietà assicurazione	Tipo, Polizza e Numero di sequenza
Parte coinvolta	Numero richiesta, Contatto e Ruolo
Polizza	Numero polizza
Titolare polizza	Polizza, Ruolo



I record di questo tipo	sono duplicati se tutti questi campi corrispondono
<b>Automotive</b>	
Rivenditore	Nome
Informazioni finanziarie	N. finanziamento <b>NOTA:</b> il N. finanziamento viene generato in modo automatico da Oracle CRM On Demand. Per il controllo dei duplicati non vengono presi in considerazione altri campi.
Marca	Marca
Cronologia delle vendite	Numero vendite <b>NOTA:</b> il N. cronologia delle vendite viene generato in modo automatico da Oracle CRM On Demand. Per il controllo dei duplicati non vengono presi in considerazione altri campi.
Ore di vendita	Giorno e Orario apertura
Cronologia servizi	N. cronologia servizi <b>NOTA:</b> il N. cronologia servizi viene generato in modo automatico da Oracle CRM On Demand. Per il controllo dei duplicati non vengono presi in considerazione altri campi.
Orario di servizio	Giorno e Orario apertura
Territorio	Nome
Veicolo	N. identificazione veicolo
Contatto veicolo	Nome utente

## Stampa delle informazioni visualizzate nelle pagine

In tutte le pagine, ad eccezione delle pagine Modifica, è possibile stampare le informazioni visualizzate. Quando si stampa una pagina, gli elementi di interfaccia estranei e i collegamenti vengono esclusi.

### *Per stampare le informazioni visualizzate nella pagina*

- 1 Fare clic sul collegamento Versione per la stampa.
- 2 Fare clic sul collegamento Stampa nella finestra.
- 3 Nella finestra Stampa impostare le preferenze della stampante in uso in modo che stampi la pagina in modalità orizzontale.

L'uso della modalità orizzontale consente di ottimizzare l'aspetto di dati sulla pagina stampata.

- 4 Seguire le istruzioni visualizzate per stampare il report.

## Visualizzazione di Informazioni servizio di Oracle CRM On Demand

La pagina Informazioni servizio fornisce informazioni sulle sessioni di manutenzione pianificate e recenti per l'ambiente temporaneo e di produzione di Oracle CRM On Demand. L'*ambiente di produzione* è l'ambiente in cui l'azienda esegue le proprie attività in Oracle CRM On Demand. L'*ambiente temporaneo* è, in genere, una copia dell'ambiente di produzione che può essere utilizzata per effettuare test, ad esempio per collaudare modifiche di configurazione o patch prima di applicarle all'ambiente di produzione.

La pagina Informazioni servizio fornisce inoltre informazioni sulla disponibilità dell'ambiente di produzione Oracle CRM On Demand nel corso degli ultimi mesi.

Nella procedura seguente viene descritto come visualizzare le informazioni sul servizio di Oracle CRM On Demand.

### Per visualizzare le informazioni sul servizio di Oracle CRM On Demand

- Scorrere fino alla parte inferiore di qualsiasi pagina in Oracle CRM On Demand e fare clic su Informazioni servizio per aprire la pagina Informazioni servizio.

Nella pagina Informazioni servizio, la sezione Informazioni versione mostra i dettagli del livello della versione, patch e così via, che si applicano all'ambiente Oracle CRM On Demand al quale si ha attualmente accesso. Le informazioni vengono utilizzate da Oracle per la risoluzione dei problemi. È possibile che queste informazioni vengano richieste se si contatta Oracle per assistenza.

Nella tabella riportata di seguito vengono descritte le informazioni visualizzate nella sezione Informazioni disponibilità produzione della pagina.

Campo	Descrizione
Mese	Il mese del calendario per il quale vengono fornite le informazioni sulla disponibilità.
Disponibilità (%)	La percentuale del tempo durante il mese specificato in cui l'ambiente di produzione di Oracle CRM On Demand è stato disponibile.  <b>NOTA:</b> le informazioni sulla disponibilità vengono fornite a circa metà del mese per il mese del calendario precedente. In rare occasioni, una volta fornite, le informazioni sulla disponibilità possono essere modificate.

Nella pagina Informazioni servizio, le informazioni sul programma di manutenzione per l'ambiente di produzione e quello temporaneo vengono visualizzate in due sezioni separate.

Nella tabella riportata di seguito vengono descritte alcune informazioni visualizzate nelle sezioni di programma di manutenzione della pagina.

Campo	Descrizione
-------	-------------

Campo	Descrizione
Data di manutenzione	La data della sessione di manutenzione. Le date nel futuro indicano le sessioni di manutenzione programmate e sono soggette a modifica.
Ora inizio stimata	L'ora stimata per l'inizio della sessione. L'ora viene mostrata nel fuso orario locale.
Durata stimata (ore)	La stima della durata della sessione espressa in ore.
Tipo di manutenzione	Il tipo di manutenzione che è stato o verrà eseguito, ad esempio manutenzione standard o installazione di patch.  <b>NOTA:</b> se la data per la sessione di manutenzione è nel futuro, le informazioni sul tipo di manutenzione sono soggette a modifica.
Ultimo aggiornamento	La data dell'ultimo aggiornamento delle informazioni per la sessione di manutenzione.

**NOTA:** dalla pagina Informazioni servizio, un collegamento Diagnostica fornisce accesso alle informazioni di diagnostica. Per motivi di sicurezza, le informazioni sono cifrate. Se si contatta Oracle per assistenza, è possibile che venga richiesto di fare clic sul collegamento Diagnostica e di inviare le informazioni cifrate a Oracle CRM On Demand Customer Care.

## Recupero dell'ID di accesso utente o reimpostazione della password

Se si dimentica l'ID di accesso utente, è possibile inviare una richiesta dalla pagina di accesso di Oracle CRM On Demand in modo da ricevere l'informazione via e-mail. Se si dimentica la password, è possibile inviare una richiesta per reimpostarla, anche in questo caso dalla pagina di accesso Oracle CRM On Demand, a condizione tuttavia che il proprio ruolo utente preveda il privilegio Reimposta password personale.

Se si dimentica sia l'ID di accesso utente che la password, è possibile recuperare l'ID di accesso utente e usare tale informazione, insieme alle domande di sicurezza impostate in Oracle CRM On Demand, per reimpostare la password.

Quando si recupera l'ID di accesso utente o si reimposta la password, tenere presente quanto riportato di seguito.

- Per recuperare l'ID di accesso utente è necessario conoscere l'indirizzo e-mail principale memorizzato nel proprio record utente in Oracle CRM On Demand. In caso di problemi durante il recupero dell'ID di accesso utente, contattare l'amministratore dell'azienda per verificare l'indirizzo e-mail principale.
- Per reimpostare la password è necessario conoscere il proprio ID di accesso utente. Pertanto, se si dimentica sia la password che l'ID di accesso utente, recuperare in primo luogo l'ID di accesso utente e quindi usare tale informazione per reimpostare la password.
- Per reimpostare la password è necessario conoscere le risposte alle domande di sicurezza impostate in Oracle CRM On Demand.
- A ogni invio dell'ID di accesso utente via e-mail viene creata una voce nello storico modifiche del proprio record utente.

- Ogni volta che si reimposta la password viene creata una voce nello storico modifiche del proprio record utente.

### ***Per recuperare il proprio ID di accesso utente***

- 1 Nella pagina di accesso di Oracle CRM On Demand fare clic sul collegamento "Impossibile accedere all'account?".
- 2 Nella pagina Selezionare un'opzione fare clic sul collegamento Ho dimenticato l'ID di accesso utente.
- 3 Immettere l'indirizzo e-mail principale memorizzato nel proprio record utente in Oracle CRM On Demand e fare clic su Vai.

A seconda dell'indirizzo e-mail immesso, si verifica quanto segue.

- Se l'indirizzo e-mail immesso è corretto dal punto di vista sintattico, viene visualizzato un messaggio di conferma, altrimenti viene visualizzato un messaggio di errore.
- Se l'indirizzo e-mail immesso è l'indirizzo principale corretto riportato nel record utente, viene inviato un messaggio e-mail con l'ID di accesso utente all'indirizzo specificato.
- Se l'indirizzo e-mail immesso è corretto dal punto di vista sintattico, ma non è l'indirizzo principale corretto riportato nel record utente, non viene inviato alcun messaggio e-mail. In questo caso, contattare l'amministratore dell'azienda per verificare l'indirizzo e-mail principale corretto.

**NOTA:** se si dispone di più account in Oracle CRM On Demand, nel messaggio e-mail viene incluso l'ID di accesso utente attivo per ogni account, a meno che l'account non sia configurato solo per Single Sign-On. Se non si è in grado di sapere se l'account è configurato solo per Single Sign-On, contattare l'amministratore dell'azienda.

Quando si riceve il messaggio e-mail con l'ID di accesso utente, se si conosce la password è possibile tornare alla pagina di accesso ed eseguire la normale procedura di accesso a Oracle CRM On Demand.

**NOTA:** è possibile inviare fino a tre richieste di invio dell'ID di accesso utente personale per periodo di 24 ore.

Se si dimentica la password è possibile usare la procedura riportata di seguito per reimpostarla.

### ***Per reimpostare la password***

- 1 Nella pagina di accesso di Oracle CRM On Demand fare clic sul collegamento "Impossibile accedere all'account?".
- 2 Nella pagina Selezionare un'opzione fare clic sul collegamento Ho dimenticato la password.
- 3 Nella pagina Password dimenticata? immettere il proprio ID di accesso utente e fare clic su Vai.  
Se si immette l'ID di accesso utente corretto, viene visualizzato un messaggio di conferma e si riceve un messaggio e-mail che contiene un collegamento temporaneo a Oracle CRM On Demand.
- 4 Per accedere a Oracle CRM On Demand fare clic sul collegamento temporaneo nel messaggio e-mail.

**NOTA:** l'amministratore dell'azienda determina il periodo di validità del collegamento temporaneo nonché il numero di tentativi di accesso mediante il collegamento temporaneo che è possibile effettuare.

- 5 Nella pagina Reimposta password immettere le risposte alle domande di sicurezza e fare clic su Invia.
- 6 Immettere la nuova password nel campo Nuova password della pagina Aggiornamento password, quindi immetterla di nuovo nel campo Verifica nuova password.
- 7 Fare clic su Salva per salvare la nuova password.

**NOTA:** l'amministratore dell'azienda determina il numero di volte in cui è possibile reimpostare la password in un dato periodo di tempo.

## Informazioni sulla durata della sessione di Oracle CRM On Demand

L'amministratore dell'azienda può specificare la durata massima di una sessione attiva di Oracle CRM On Demand per l'azienda. Se l'amministratore dell'azienda imposta la durata massima su 0 (zero), la durata di una sessione attiva sarà illimitata.

Quando una sessione utente interattiva raggiunge la durata massima specificata, non appena si esegue l'azione successiva in Oracle CRM On Demand, ad esempio fare clic su un collegamento, una scheda o un pulsante, si torna alla pagina di accesso e sarà necessario ripetere la procedura di accesso per tornare alla pagina alla quale si era interessati. Quando si usa Web Services, in caso di timeout della sessione attiva, è necessario ripetere l'autenticazione del client Web Services per continuare a usare la funzione.

## Informazioni sulle sessioni concorrenti in Oracle CRM On Demand

L'amministratore dell'azienda può specificare se le sessioni concorrenti sono consentite. Si parla di *sessioni concorrenti* quando le stesse credenziali utente vengono usate più volte per accedere a Oracle CRM On Demand, da browser diversi e nello stesso momento. Vengono prese in considerazione per il conteggio solo le sessioni utente interattive. Le connessioni a Oracle CRM On Demand tramite i client Web Services o desktop non vengono prese in considerazione quando si effettua il conteggio delle sessioni concorrenti.

L'amministratore dell'azienda specifica se le sessioni concorrenti sono consentite. Nella tabella seguente viene indicato il funzionamento del programma quando si tenta di accedere a Oracle CRM On Demand con credenziali utente già usate in almeno una sessione esistente in base all'opzione scelta dall'amministratore dell'azienda.

Opzione	Funzionamento
Consenti con notifica	La nuova sessione viene consentita. Quando l'utente accede alla nuova sessione, si verifica quanto riportato di seguito. <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nella nuova sessione, viene visualizzato un messaggio nella pagina</li> </ul>

Opzione	Funzionamento
	<p>di Oracle CRM On Demand per indicare che esiste almeno un'altra sessione concorrente. Il messaggio contiene un collegamento su cui l'utente può fare clic per visualizzare la cronologia di accesso.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ In ognuna delle sessioni concorrenti esistenti, non appena l'utente eseguirà l'azione successiva in Oracle CRM On Demand, ad esempio fare clic su un collegamento, una scheda o un pulsante, verrà visualizzato un messaggio nella pagina di Oracle CRM On Demand per indicare che è stata avviata una sessione concorrente. Il messaggio contiene un collegamento su cui l'utente può fare clic per visualizzare la cronologia di accesso.</li> </ul>
Consenti senza notifica	La nuova sessione viene consentita. Nella nuova sessione e nelle altre sessioni esistenti non viene visualizzata alcuna notifica per indicare che è in corso una sessione concorrente.
Impedisci e interrompi esistente	<p>La nuova sessione viene consentita, ma la sessione esistente viene interrotta. Quando l'utente accede alla nuova sessione, si verifica quanto riportato di seguito.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nella nuova sessione, viene visualizzato un messaggio nella pagina di Oracle CRM On Demand per indicare che un'altra sessione con le stesse credenziali verrà interrotta. Il messaggio contiene un collegamento su cui l'utente può fare clic per visualizzare la cronologia di accesso.</li> <li>■ Nella sessione originale, non appena eseguirà l'azione successiva in Oracle CRM On Demand, ad esempio fare clic su un collegamento, una scheda o un pulsante, l'utente tornerà alla pagina di accesso, in cui un messaggio indicherà che la sessione è stata interrotta perché un altro utente a eseguito la procedura di accesso con le stesse credenziali.</li> </ul>

## Requisiti di sistema per Oracle CRM On Demand

È possibile trovare i dettagli relativi ai requisiti di sistema per Oracle CRM On Demand nel [sito Web di Oracle CRM On Demand](http://crmondemand.oracle.com/en/products/system-requirements/index.html) <http://crmondemand.oracle.com/en/products/system-requirements/index.html>.

## Note di rilascio per Oracle CRM On Demand

Un insieme di note di rilascio vengono fornite con ogni release di Oracle CRM On Demand. Le note di rilascio illustrano le modifiche di minore entità apportate a Oracle CRM On Demand che comportano un cambiamento del comportamento esistente o dell'interfaccia utente. Le note di rilascio vengono fornite nel sito Web del

centro di assistenza e formazione, al quale è possibile accedere facendo clic sul collegamento Formazione e supporto nella parte superiore di ogni pagina all'interno di Oracle CRM On Demand.

## Contatti Oracle

Oracle offre una vasta gamma di servizi e sollecita l'invio di suggerimenti relativi a questa applicazione. A questo scopo è possibile utilizzare le risorse indicate di seguito:

- Suggerire miglioramenti al prodotto, ai servizi e ai processi all'indirizzo <https://ebusiness.siebel.com/OnDemandCustomerCare/>
- Richiedere vendite collaterali o informazioni sui nuovi prodotti e sulle promozioni all'indirizzo <http://www.crmondemand.com/>
- Suggerire miglioramenti alla Guida in linea inviando un messaggio e-mail all'indirizzo [siebeldoc\\_ww@oracle.com](mailto:siebeldoc_ww@oracle.com)

## Uscita da Oracle CRM On Demand

**ATTENZIONE:** Prima di uscire da Oracle CRM On Demand, salvare in modo esplicito tutte le informazioni e chiudere tutte le finestre aperte, come ad esempio i moduli per la creazione di nuovi record. Se si utilizza Oracle Contact On Demand, ovvero l'applicazione di call center, modificare lo stato operativo in Non disponibile prima di disconnettersi.

### *Per uscire da Oracle CRM On Demand*

- Nell'angolo in alto a destra della pagina di Oracle CRM On Demand, fare clic su Esci.

Se si chiude la finestra del browser per uscire da Oracle CRM On Demand, la sessione rimane aperta fino a quando non si verifica il timeout. L'intervallo di timeout è in genere configurato per 10-15 secondi.

**NOTA:** per accedere come utente diverso, fare clic sul collegamento Esci nell'angolo in alto a destra. Se non si esce in modo esplicito, l'istanza del browser non verrà chiusa e tutte le viste e i dati presupporranno che è ancora collegato il primo utente.





## 2 Calendario e attività

---

Usare le pagine Calendario per rivedere, creare e aggiornare le attività e per rivedere e aggiornare le visite pianificate.

Un'*attività* è costituita dai task che è necessario eseguire prima di una certa data e dagli appuntamenti che si desidera pianificare per un'ora specifica. I task e gli appuntamenti possono essere riunioni, chiamate, dimostrazioni o eventi. La differenza tra task e appuntamenti consiste nel fatto che i primi vengono visualizzati in un elenco di task e hanno una data di scadenza e uno stato, mentre i secondi sono pianificati nel calendario con data e ora specifiche.

Per *visita pianificata* si intende una visita specifica di Life Sciences creata con lo stato Pianificato in modo da disporre di un segnaposto per una visita di vendita a un medico, a un ospedale o a una clinica. Per distinguere le visite pianificate dagli appuntamenti, dalle attività o dalle visite programmate nel calendario, si usa la codifica colori riportata di seguito.

- Gli appuntamenti, le attività e le visite programmate vengono visualizzati in blu nel calendario.
- Le visite pianificate, ovvero le visite con stato Pianificato, vengono visualizzate in rosso nel calendario.

Le visite pianificate non sono visibili per impostazione predefinita nel calendario. Per visualizzarle nel calendario è necessario che il proprio ruolo includa il privilegio Life Sciences Visite: visite pianificate calendario.

### Utilizzo delle pagine Calendario

Le pagine Calendario forniscono l'area principale per la gestione delle attività. La pagina predefinita è Calendario giornaliero, che contiene le sezioni Calendario giornaliero, Vista calendario, Task aperti e Visite pianificate.

La visualizzazione della sezione Visite pianificate nella pagina Calendario è possibile solo se il proprio ruolo utente include il privilegio Visite: visite pianificate calendario. La sezione Visite pianificate elenca fino a due settimane di visite pianificate per i funzionari commerciali, secondo l'ordine cronologico e con le informazioni seguenti per ciascuna visita pianificata: data e ora di inizio, ora del giorno, oggetto, contatto da visitare e altre informazioni relative all'indirizzo del contatto. Nella sezione Visite pianificate delle pagine Calendario viene usata la codifica colori seguente:

- le visite pianificate scadute con ora inizio nel passato vengono visualizzate in rosso;
- le visite pianificate future con ora inizio nel futuro vengono visualizzate in blu.

Per ulteriori informazioni sulla creazione di una visita pianificata, vedere [Come tenere traccia delle visite \(visite di vendita\) ai clienti](#) (a pagina 139), [Distribuzione di campioni durante una visita di vendita](#) (a pagina 517) e [Pianificazione di visite di massa](#) (a pagina 147).

**NOTA:** se il proprio ruolo include il privilegio *Condividi calendario*, è possibile che nelle pagine *Calendario* siano disponibili più funzionalità di quelle elencate nella pagina predefinita. Per ulteriori informazioni sulle funzionalità aggiuntive, vedere [Pagina Impostazioni calendario](#) (a pagina 155).

Nella tabella seguente vengono descritte le azioni che è possibile eseguire da *Calendario giornaliero* o *Calendario settimanale*.

**NOTA:** le attività di comunicazione generate da *Oracle Contact On Demand* appartengono a un sottotipo di attività specifico, pertanto non vengono visualizzate nelle pagine *Calendario* o negli elenchi *Attività*.

Operazione	Procedura
Creare un task	Fare clic su <i>Nuovo</i> nella barra del titolo <i>Task aperti</i> . Immettere le informazioni del task nella pagina di modifica del task e salvare il record.
Eliminare un task	Fare clic sul collegamento del task da eliminare. Nella pagina dei dettagli del task, fare clic su <i>Elimina</i> .
Creare un appuntamento	Fare clic su <i>Nuovo appuntamento</i> nella barra del titolo <i>Calendario</i> . Immettere le informazioni dell'appuntamento nella pagina di modifica dell'appuntamento e salvare il record.
Eliminare un appuntamento	Fare clic sul collegamento relativo all'appuntamento da eliminare. Nella pagina dei dettagli dell'appuntamento, fare clic su <i>Elimina</i> .
Andare a un giorno specifico	Fare clic sul collegamento del giorno nella sezione <i>Vista calendario</i> .
Andare a un mese specifico	Fare clic sulle frecce nella sezione <i>Vista calendario</i> .
Contrassegnare un task come completato	Nella sezione <i>Task aperti</i> fare clic sul collegamento <i>Mostra elenco completo</i> . Nella pagina <i>Elenco attività</i> fare clic sul collegamento <i>Oggetto del task da contrassegnare come completato</i> . Nella pagina dei dettagli del task fare clic su <i>Contrassegna come completato</i> .
Sfogliare il calendario giorno per giorno	Fare clic sulle frecce nella sezione <i>Calendario giornaliero</i> .
Aggiornare un'attività	Fare clic sul collegamento dell'attività (appuntamento, task o visita pianificata) che si desidera aggiornare. Nella pagina dei dettagli dell'appuntamento, del task o della visita, modificare i campi in linea oppure fare clic su <i>Modifica</i> per visualizzare la pagina di modifica dell'appuntamento, del task o della visita. Per ulteriori informazioni sull'aggiornamento dei record, vedere <a href="#">Aggiornamento dei dettagli del record</a> (a pagina 65).
Visualizzare un elenco di appuntamenti, task (aperti, chiusi o tutti), attività o visite pianificate	Nella sezione <i>Task aperti</i> , fare clic sul collegamento <i>Mostra elenco completo</i> . Nella pagina <i>Elenco attività</i> , fare clic sull'elenco a discesa e cambiare la selezione.

Operazione	Procedura
Visualizzare gli appuntamenti odierni	Fare clic sull'icona 1 nel calendario.
Visualizzare i dettagli di un'attività	Fare clic sul collegamento dell'attività (appuntamento, task o visita pianificata) che si desidera visualizzare.
Visualizzare gli appuntamenti dell'intero mese	Fare clic sull'icona 31 nel calendario.
Visualizzare gli appuntamenti dell'intera settimana	Fare clic sull'icona 7 nel calendario.

## Gestione di calendari e attività

Per procedure passo passo per la gestione di calendari e attività, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Visualizzazione delle attività](#) (a pagina 132)
- [Creazione di attività](#) (a pagina 133)
- [Aggiornamento di attività](#) (a pagina 134)
- [Limitazione dei record attività visualizzati](#) (a pagina 137)
- [Contrassegnare i task come completati](#) (a pagina 138)
- [Assegnazione delle attività a un altro dipendente](#) (a pagina 138)
- [Come tenere traccia delle visite \(visite di vendita\) ai clienti](#) (a pagina 139)
- Nota:** Questa funzione non fa parte dell'edizione standard di Oracle CRM On Demand, quindi potrebbe non essere disponibile per l'azienda.
- [Modifica delle risposte messaggio](#) (a pagina 150)
- [Pianificazione di appuntamenti con altri](#) (a pagina 152)
- [Pianificazione di visite di massa](#) (a pagina 147)
- [Uso degli script di valutazione attività](#) (a pagina 158)
- [Analisi dei piani di messaggistica consigliati per le attività](#) (a pagina 550)

Se il ruolo utente include il privilegio di condivisione del calendario, è inoltre possibile effettuare le procedure riportate di seguito.

- [Visualizzazione dei calendari di altri](#) (a pagina 154)
- [Condivisione del calendario](#) (a pagina 155)
- [Impostazione della vista di calendario predefinita](#) (a pagina 156)

- [Aggiunta di viste di calendario personalizzate](#) (a pagina 156)

Se il ruolo utente include il privilegio di condivisione del calendario e l'azienda utilizza l'opzione Assegnazione gruppo predefinita, è inoltre possibile effettuare la procedura [Visualizzazione Elenchi task gruppo](#) (a pagina 157).

Per procedure passo passo comuni a molti tipi di record, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Creazione di record](#) (a pagina 42)
- [Aggiornamento dei dettagli del record](#) (a pagina 65)
- [Collegamento di record al record selezionato](#) (a pagina 67)
- [Gestione degli elenchi](#) (a pagina 76)

**NOTA:** gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi per i tipi di record, i campi e le opzioni negli elenchi. Di conseguenza, le informazioni visualizzate sullo schermo possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Inoltre, a seconda del livello di accesso di cui si dispone, si potrebbe non essere in grado di eseguire tutte le procedure descritte nell'elenco precedente.

## Visualizzazione delle attività

Oracle CRM On Demand rende ben visibili le attività, mostrandole in diverse pagine.

- Home page personale

Nella home page personale esistono elenchi separati per appuntamenti e task, ordinati per data.

- Calendario

Nelle pagine Calendario sono visualizzati gli appuntamenti, così come apparirebbero in un'agenda appuntamenti, aperta alla pianificazione odierna. È possibile vedere altri giorni utilizzando i calendari mensili che si trovano sulla destra, oppure facendo clic sulle icone 1, 7 e 31 che si trovano sopra agli appuntamenti per visualizzare la vista del calendario desiderata.

Nelle pagine Calendario giornaliero e settimanale è inoltre visualizzato un elenco di task, che per impostazione predefinita è ordinato per data.

- Pagina Dettaglio per tipi di record, come Clienti, Contatti e così via.

Nelle pagine Dettaglio sono presenti sezioni che mostrano le attività aperte e le attività completate collegate a un record specifico.

**NOTA:** È inoltre possibile sincronizzare i record di attività con Oracle Offline On Demand (Offline client), nonché con Microsoft Outlook o Lotus Notes utilizzando Oracle PIM Sync On Demand. Per ulteriori informazioni, vedere [Utilizzo di altre applicazioni](#) (a pagina 685).

## Informazioni sulla gestione dei task

Un modo di gestire i task è quello di assegnare loro una priorità per importanza o urgenza. Si assegna la priorità a un task scegliendo un livello, ad esempio 1-Alto, 2-Medio o 3-Basso. Il livello di priorità del task è

indicato dalle frecce: freccia in alto per Alto, nessuna freccia per Medio e freccia in basso per Basso. È possibile cambiare il livello di priorità di un task nella pagina Modifica task. La priorità predefinita per un task è 3-Basso.

**SUGGERIMENTO:** i task visualizzati in rosso sono scaduti, ovvero la data odierna è successiva alla loro scadenza.

**NOTA:** Se l'amministratore dell'azienda ha modificato i valori predefiniti per il campo Priorità, è possibile che le frecce non vengano visualizzate negli elenchi dei task in tale campo.

Per ulteriori informazioni sulla scheda Elenco task gruppo, disponibile alle aziende che utilizzano la funzione Gruppo, vedere [Visualizzazione Elenchi task gruppo](#) (a pagina 157).

## Creazione di attività

È sempre possibile creare un'attività (task o appuntamento) immettendo varie informazioni in un modulo. È possibile accedere al modulo da più aree all'interno dell'applicazione, a seconda dell'applicazione che si sta utilizzando e delle operazioni che si desidera eseguire.

In questa sezione viene descritto un metodo per la creazione di un'attività che consente di aggiungere il record continuando a lavorare nell'area principale dell'applicazione. Per una descrizione di tutti i metodi, vedere [Creazione di record](#) (a pagina 42).

### *Per creare un'attività utilizzando la sezione Crea della barra delle azioni*

- 1 Nella sezione Crea della barra delle azioni fare clic su Appuntamento o Task.
- 2 Immettere le informazioni sull'attività nel modulo.  
Per informazioni sui campi in record di attività, vedere [Campi attività](#) (a pagina 158).
- 3 Salvare il record.

### **Argomenti correlati**

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Campi attività](#) (a pagina 158)
- [Utilizzo delle pagine Calendario](#) (a pagina 129)
- [Uso del Offline Client](#) (a pagina 686)
- [Sincronizzazione con le applicazioni PIM](#) (a pagina 695)
- [Aggiunta di e-mail da Microsoft Outlook e Lotus Notes](#) (a pagina 714)

## Aggiornamento di attività

È possibile aggiornare le informazioni di un record di attività (compresa la modifica dello stato del record su Completato) se si dispone dell'accesso per la modifica del record.

### *Per aggiornare le informazioni delle attività*

- 1 Selezionare il task o l'appuntamento.  
Per istruzioni sulla selezione delle attività, vedere [Ricerca di record](#) (a pagina 45).
- 2 Nella pagina Dettagli dell'appuntamento o Dettaglio task, modificare in linea i campi o fare clic su modifica per aprire la pagina Modifica appuntamento o Modifica task. Per ulteriori informazioni sull'aggiornamento dei record, vedere [Aggiornamento dei dettagli del record](#) (a pagina 65).

## Utilizzo degli elenchi attività

L'elenco dei record visualizzato nella pagina Elenco attività dipende dalla modalità usata per accedere alla pagina, come descritto di seguito.

- Se l'accesso alla pagina Elenco attività avviene direttamente dalle pagine Calendario, l'elenco mostra tutte le attività aperte di cui si è assegnatari.
- Se l'accesso alla pagina Elenco attività avviene dalla pagina dei dettagli di un record, l'elenco mostra le attività aperte o chiuse collegate al record.

Le attività mostrate nell'elenco Attività aperte a cui si accede dalla pagina dei dettagli di un record comprendono gli elementi riportati di seguito.

- Tutti gli appuntamenti collegati visualizzabili con data e ora di completamento successive alla data e all'ora correnti.
- Tutti i task collegati visualizzabili con data di completamento vuota.

I record dell'elenco Attività aperte sono ordinati in base al valore del campo Data completamento per impostazione predefinita. I record in cui il campo Data completamento è vuoto vengono visualizzati nella parte inferiore dell'elenco Attività aperte. I task aperti vengono quindi visualizzati nella parte inferiore dell'elenco Attività aperte, dopo tutti gli appuntamenti aperti. Per impostazione predefinita, il campo Data completamento non viene visualizzato nell'elenco Attività aperte a cui si accede dalle pagine dei dettagli di un record, ma l'amministratore dell'azienda può aggiungerlo all'elenco.

Le attività mostrate nell'elenco Attività chiuse a cui si accede dalla pagina dei dettagli di un record comprendono gli elementi riportati di seguito.

- Tutti gli appuntamenti collegati visualizzabili con data e ora di completamento precedenti alla data e all'ora correnti.
- Tutti i task collegati visualizzabili con data e ora di completamento precedenti alla data e all'ora correnti.

**NOTA:** la visibilità nella pagina Elenco attività è limitata ai record in cui il proprio nome è visualizzato nel campo Proprietario, nel campo Delegato da o nell'elenco di utenti.

Nella pagina Elenco attività è possibile creare nuove attività, rivedere più attività contemporaneamente nonché modificare i campi in linea. È inoltre possibile selezionare un'attività da rivedere, aggiornare o eliminare. Per ulteriori informazioni sull'aggiornamento dei record, vedere [Aggiornamento dei dettagli del record](#) (a pagina 65).

Se si accede alla pagina Elenco attività dalle pagine Calendario, è possibile utilizzare il menu a discesa per passare a un altro elenco attività. Il menu a discesa contiene sia gli elenchi standard distribuiti con l'applicazione che gli elenchi personalizzati per l'azienda.

**NOTA:** se si è stati aggiunti a un gruppo dall'amministratore dell'azienda, nelle pagine Calendario personali viene visualizzata la scheda Task gruppo.

Nella tabella riportata di seguito vengono descritte le azioni che è possibile eseguire dalla pagina Elenco attività.

**NOTA:** se si accede alla pagina Elenco attività da una pagina dei dettagli di un record, alcune funzioni potrebbero non essere disponibili.

Operazione	Procedura
Aggiungere o rimuovere attività dai registri	Nella barra del titolo Elenco attività, fare clic su Menu e selezionare Registro assegnazioni batch. Completare i passaggi descritti nella sezione <a href="#">Assegnazione dei record ai registri</a> (a pagina 1305).
Creare un nuovo elenco di attività	Nella barra del titolo Elenco attività, fare clic su Menu e selezionare Crea nuovo elenco. Completare i passaggi descritti nella sezione <a href="#">Creazione e ridefinizione di elenchi</a> (a pagina 81).
Creare un task	Nella barra del titolo Elenco attività, fare clic su Nuovo task. Nella pagina di modifica del task, immettere le informazioni necessarie e salvare il record.
Creare un appuntamento	Nella barra del titolo Elenco attività, fare clic su Nuovo appuntamento. Nella pagina di modifica dell'appuntamento, immettere le informazioni necessarie e salvare il record.
Eliminare tutti i record dall'elenco	Nella barra del titolo Elenco attività, fare clic su Menu e selezionare Eliminazione batch. Completare i passaggi descritti nella sezione <a href="#">Eliminazione e ripristino dei record</a> (a pagina 110).
Esportare l'elenco	Nella barra del titolo Elenco attività, fare clic su Menu e selezionare Esporta elenco. Completare i passaggi descritti nella sezione <a href="#">Esportazione di record in elenchi</a> (a pagina 90).
Trovare un'attività (task o appuntamento)	Fare clic sull'intestazione di colonna Oggetto per ordinare i dati. Quindi fare clic su una lettera sulla barra alfabetica. Per attività che iniziano con numeri, fare clic su un numero da 0 a 9.
Gestire tutti gli elenchi attività	Nella barra del titolo Elenco attività, fare clic su Menu e selezionare Gestione elenchi. Completare i passaggi per il task desiderato come descritto nella sezione <a href="#">Pagina Gestione elenchi</a> (a pagina 87).
Perfezionare i criteri di ricerca per l'elenco	Nella barra del titolo Elenco attività, fare clic su Menu e selezionare Limita elenco. Completare i passaggi descritti nella sezione <a href="#">Creazione e ridefinizione di elenchi</a> (a pagina 81).

Operazione	Procedura
Mostrare più o meno record	Nell'elenco a discesa Numero di richieste visualizzate in fondo alla pagina, selezionare un numero di record da visualizzare contemporaneamente.
Aggiornare simultaneamente un gruppo di record di attività	Nella barra del titolo Elenco attività, fare clic su Menu e selezionare Aggiornamento di massa. Completare i passaggi descritti nella sezione <a href="#">Aggiornamento di gruppi di record</a> (a pagina 94).
Aggiornare un'attività	Modificare in linea i campi nella pagina Elenco attività o selezionare l'attività per aprire la pagina Dettagli. Per ulteriori informazioni sull'aggiornamento dei record, vedere <a href="#">Aggiornamento dettagli record</a> (vedere " <a href="#">Aggiornamento dei dettagli del record</a> " a pagina 65).
Visualizzare un sottoinsieme di attività (task o appuntamenti)	Nella barra del titolo Elenco attività, fare clic sull'elenco a discesa e modificare la selezione (Task completati, Task aperti, I miei task o I miei appuntamenti).
Visualizzare tutte le attività (task e appuntamenti)	Nella barra del titolo Elenco attività, fare clic sull'elenco a discesa e selezionare Tutte le attività.

## Elenchi attività standard

Nella tabella seguente vengono descritti gli elenchi standard.

Elenco attività	Filtri
Task completati	Task con data di completamento nel passato
Task delegati - Completati	Task creati e assegnati personalmente ad altri utenti con data di completamento nel passato
Task delegati - Aperti	Task creati e assegnati personalmente ad altri utenti con data di completamento vuota o impostata nel futuro
Task delegati - Scaduti	Task creati e assegnati personalmente ad altri utenti e che sono scaduti
Le mie attività	Tutte le attività di cui si è proprietari, compresi task e appuntamenti
I miei appuntamenti	Tutti gli appuntamenti di cui si è proprietari
Le mie chiamate giornaliere	Le chiamate per referenze, controllo o compleanno da effettuare nel corso della giornata
I miei task aperti	I task di cui si è proprietari nei quali la casella di controllo Completato non è selezionata e che devono essere completati entro i 90 giorni successivi



Elenco attività	Filtri
I miei task	Tutti i task di cui si è proprietari
Le mie chiamate settimanali	Le chiamate per referenze, controllo o compleanno da effettuare nel corso della settimana corrente
Attività aperte	Elenco combinato di: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ task di cui si è assegnatari con data di completamento vuota o impostata nel futuro;</li> <li>■ appuntamenti futuri di cui si è assegnatari.</li> </ul>
Task aperti	I task nei quali la casella di controllo Completato non è selezionata e che devono essere completati entro i 90 giorni successivi
Visite pianificate	Le visite pianificate di cui si è proprietari  <b>NOTA:</b> questo è un elenco specifico di Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

## Limitazione dei record attività visualizzati

È possibile limitare le attività visualizzate selezionando un elenco filtrato, che mostra un sottoinsieme di attività che corrispondono ai criteri salvati all'interno dell'elenco.

**NOTA:** gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi per i tipi di record, i campi e le opzioni negli elenchi. Di conseguenza, le informazioni visualizzate sullo schermo possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

**Procedure preliminari.** Quando si crea un elenco, è necessario immettere i campi e i valori relativi ai criteri impostati. Per riportare i nomi e i valori esatti dei campi così come vengono utilizzati nell'applicazione, passare alla pagina Modifica task o Modifica appuntamento. In caso contrario, è possibile che nell'elenco filtrato non vengano selezionati i record corretti. In alternativa, per ottenere i nomi esatti dei campi, è possibile stampare la pagina di dettaglio del record. Tuttavia, nella stampa non è possibile visualizzare i valori disponibili per i campi degli elenchi a discesa.

### Per aprire un elenco filtrato di attività

- 1 Fare clic sulla scheda Calendario.
- 2 Nella sezione Task aperti della pagina Calendario fare clic su Mostra elenco completo.
- 3 Nella pagina Elenco attività, cambiare la selezione nell'elenco a discesa.

### ***Per creare un elenco filtrato di attività***

- 1 Fare clic sulla scheda Calendario.
- 2 Nella sezione Task aperti della pagina Calendario fare clic su Mostra elenco completo.
- 3 Nella pagina Elenchi attività, fare clic sul pulsante Menu e selezionare Gestione elenchi.
- 4 Nella pagina Gestione elenchi, fare clic sul pulsante Nuovo elenco.
- 5 Completare i passi descritti nella sezione [Creazione e ridefinizione di elenchi](#) (a pagina 81).

## **Contrassegnare i task come completati**

È possibile contrassegnare i task come completati. Questi task rimangono in determinati elenchi, come Tutte le attività o Le mie attività. Tuttavia, i task completati non vengono conservati nella home page personale.

Se i task completati sono collegati a record, vengono spostati dall'elenco Attività aperte all'elenco Attività completate nella pagina Dettaglio del record.

### ***Per contrassegnare un task come completato***

- 1 Selezionare il task.  
Per istruzioni sulla selezione dei task, vedere [Ricerca di record](#) (a pagina 45).
- 2 Nella pagina Dettaglio task, fare clic sul pulsante Contrassegna come completato.

## **Assegnazione delle attività a un altro dipendente**

Se si dispone dell'accesso per la modifica di un record, è possibile assegnare un'attività a un altro dipendente. In genere, è possibile modificare un record se l'utente ne è il proprietario o se il proprietario fa riferimento all'utente. Tuttavia, i livelli di accesso possono essere impostati in modo da limitare l'accesso di un utente.

Una volta assegnata un'attività a un altro dipendente, questa viene visualizzata automaticamente nell'elenco Le mie attività o I miei task del nuovo utente. Al momento dell'assegnazione, il nome di chi l'ha assegnata viene visualizzato nel campo Delegato da dell'attività e il record resta visibile al delegante. Le attività assegnate mantengono inoltre tutte le associazioni per attività precedenti. È possibile tenere traccia dei task assegnati ad altri utilizzando l'elenco Task delegati nell'elenco a discesa della pagina Elenchi attività.

### ***Per assegnare un'attività a un altro dipendente***

- 1 Selezionare l'attività.  
Per istruzioni sulla selezione delle attività, vedere [Ricerca di record](#) (a pagina 45).

- 2 Nella pagina dei dettagli dell'appuntamento, posizionare il cursore nel campo Proprietario e fare clic sull'icona di ricerca.
- 3 Nella finestra di ricerca, fare clic sul collegamento Seleziona accanto al nome del nuovo proprietario. Il nome del nuovo proprietario viene visualizzato nel campo Proprietario della pagina dei dettagli dell'appuntamento.

## Come tenere traccia delle visite (visite di vendita) ai clienti

**NOTA:** questa funzione è disponibile solo in Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

Nella pagina dei dettagli della visita è possibile effettuare le operazioni riportate di seguito.

- Tenere traccia delle visite (visite di vendita) ai clienti, registrando informazioni come i prodotti esaminati, i campioni, gli articoli promozionali o di formazione lasciati, le soluzioni discusse e i contatti correlati.
- Salvare le informazioni in un modello, denominato *Chiamata Smart*. Il modello Chiamata Smart è utile quando si visitano più clienti allo stesso scopo, ad esempio l'iscrizione a sperimentazioni cliniche. Il modello può essere privato o reso disponibile per altri (pubblico).

Quando si applica il modello Chiamata Smart a una nuova visita, la maggior parte delle informazioni contenute nella chiamata Smart vengono inserite nel nuovo record, inclusi i dettagli sui prodotti e le informazioni sugli articoli promozionali e sui campioni lasciati in relazione alla visita. Tuttavia, altri campi come quelli relativi ai numeri di lotto per i campioni lasciati non vengono salvati come parte del modello.

Dopo che è stato applicato un modello Chiamata Smart a una visita, è possibile aggiornare i campi rimasti per tenere traccia dei dettagli della visita.

Se l'amministratore dell'azienda ha incluso il campo Data ultima visita sulla pagina Modifica del cliente o del contatto, tale campo viene aggiornato automaticamente sul cliente e su tutti i contatti collegati. L'aggiornamento viene effettuato quando lo stato del record di visite viene modificato in Completato e il record viene salvato. Nel campo vengono riportate la data e l'ora della visita.

Per ulteriori informazioni sulle chiamate Smart, vedere [Gestione di chiamate Smart](#) (a pagina 1614).

- Inviare le informazioni sulle visite da utilizzare nel processo di riconciliazione per periodi di magazzino.

Una volta inviate le informazioni sui dettagli della visita, Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition esegue le operazioni descritte di seguito.

- Imposta lo stato di attività della visita su Inviato.
- Blocca eventuali record Dettagli visita con uno stato impostato su Inviato per evitare modifiche o eliminazioni dei record. Per informazioni sul blocco di record per i record di attività della visita, vedere *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition*.
- Crea una transazione con esborso utilizzata nel processo di riconciliazione per il periodo di magazzino. Per ulteriori informazioni, vedere [Riconciliazione di un periodo di magazzino](#) (a pagina 495), [Processo di riconciliazione del magazzino](#) (a pagina 500), [Visualizzazione delle transazioni con esborso](#) (a pagina 515).

### Per tenere traccia di una visita (visita di vendita) a un cliente

**1** Andare alla home page Clienti o Contatti.

**2** Selezionare il cliente o il contatto per la visita.

Per istruzioni sulla selezione dei record, vedere [Ricerca di record](#) (a pagina 45).

**NOTA:** la funzione Pianificazione visite di massa di Oracle CRM On Demand consente di pianificare contemporaneamente una visita (visita di vendita) per un massimo di venticinque clienti. Per ulteriori informazioni sulla creazione di una visita pianificata per più clienti, vedere [Pianificazione di visite di massa](#) (a pagina 147).

**3** Nella pagina di dettaglio di Cliente o Contatto, scorrere fino alla sezione Visite e fare clic su Nuova visita o su Visita automatica per creare un nuovo record di visita.

**NOTA:** se la sezione Visite non è visibile nella pagina Dettagli, fare clic sul collegamento Modifica layout nell'angolo superiore destro della pagina e aggiungere la sezione Visite al layout. Se la sezione non è disponibile per l'aggiunta al layout della pagina, rivolgersi all'amministratore dell'azienda.

■ Quando si fa clic su Nuova visita, viene visualizzata la pagina Modifica visita, in cui è necessario immettere manualmente la maggior parte delle informazioni per il nuovo record di visita.

Assicurarsi di specificare Visita nel campo Tipo, altrimenti gli elementi correlati Campioni lasciati, Articoli promozionali e Prodotti menzionati in dettaglio non saranno disponibili.

■ Quando si fa clic su Visita automatica viene visualizzata la pagina dei dettagli della visita, in cui vengono immessi in modo automatico i dati riportati di seguito per il nuovo record di visita.

- Il campo Stato contiene il valore Pianificato.
- Il campo Data di fine contiene un valore pari al valore del campo Data di inizio più 30 minuti.
- Il campo Oggetto contiene il valore Visita automatica e mostra il nome del cliente o del contatto.
- Il campo Tipo contiene il valore Visita.

**AVVERTENZA:** i clienti di Oracle CRM On Demand Life Sciences non devono tentare di disabilitare o personalizzare l'impostazione Tipo = Visita.

**4** Nella pagina di modifica della visita o dei dettagli della visita, effettuare le operazioni riportate di seguito.

Per inserire nel record della nuova visita le informazioni contenute in un modello Chiamata Smart esistente, fare clic sull'icona di ricerca accanto al campo Chiamata Smart, quindi selezionare la chiamata Smart.

**a** Immettere o aggiornare le informazioni.

Nella tabella seguente vengono fornite informazioni aggiuntive relative ad alcuni campi.

**NOTA:** gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi per i tipi di record, i campi e le opzioni negli elenchi. Di conseguenza, le informazioni visualizzate sullo schermo possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea. I campi personalizzati definiti dall'amministratore dell'azienda vengono salvati nel modello Chiamata Smart.

Campo	Descrizione
-------	-------------

Campo	Descrizione
<b>Informazioni chiave sulle visite</b>	
Oggetto	Limite di 100 caratteri. Il nome del modello Chiamata Smart.
Contatto primario	<p>Dati inseriti automaticamente e di sola lettura.</p> <p>Se la visita è collegata sia a un cliente che a un contatto, il record di visita viene visualizzato come informazioni correlate sulla pagina dei dettagli di cliente e contatto.</p> <p><b>NOTA:</b> quando si crea un nuovo record di chiamata da un modello di chiamata Smart, questo campo non viene copiato sul nuovo record.</p>
Cliente	<p>Dati inseriti automaticamente e di sola lettura.</p> <p>Se la visita è collegata sia a un cliente che a un contatto, il record di visita viene visualizzato come informazioni correlate sulla pagina dei dettagli di cliente e contatto.</p> <p><b>NOTA:</b> quando si crea un nuovo record di chiamata da un modello di chiamata Smart, questo campo non viene copiato sul nuovo record.</p>
Indirizzo	<p>Viene visualizzato l'indirizzo completo, preso dai campi indirizzo individuali relativi al record del contatto o cliente.</p> <p><b>NOTA:</b> quando si crea un nuovo record di chiamata da un modello di chiamata Smart, questo campo non viene copiato sul nuovo record.</p>
Chiamata Smart	<p>Se il ruolo utente include il privilegio, è possibile selezionare un modello Chiamata Smart.</p> <p><b>NOTA:</b> quando si crea un nuovo record di chiamata da un modello di chiamata Smart, questo campo non viene copiato sul nuovo record.</p>
Stato	<p>Lo stato della visita, che può essere uno dei seguenti: Assegnato, Completato, Rinvio, In fase di chiamata, In chat, In corso, Non avviato, Pianificato, Firmato, Inviato, In attesa di qualcun altro.</p> <p>Quando lo stato è Pianificato, la visita viene visualizzata nel Calendario evidenziata in rosso e nella sezione Visite pianificate delle pagine Calendario. Per visualizzare le visite pianificate nel calendario e nella sezione Visite pianificate della pagina Calendario, è necessario che il proprio ruolo utente disponga del privilegio Visite: visite pianificate calendario.</p> <p><b>NOTA:</b> quando si crea un nuovo record di chiamata da un modello di chiamata Smart, questo campo non viene copiato sul nuovo record.</p>
Valuta attività	È possibile selezionare una valuta diversa per convertire il prezzo in un'altra valuta, se questa funzione è stata impostata dall'amministratore dell'azienda.
Obiettivo	Limite di 1.500 caratteri.
Ora inizio	<p>La data e l'ora di inizio della visita. Il valore predefinito è la data di oggi alle ore 12 PM.</p> <p><b>NOTA:</b> quando si crea un nuovo record di chiamata da un modello di chiamata</p>

Campo	Descrizione
	Smart, questo campo non viene copiato sul nuovo record.
Durata	Campo calcolato (in minuti) basato su ora di inizio e fine. <b>NOTA:</b> quando si crea un nuovo record di chiamata da un modello di chiamata Smart, questo campo non viene copiato sul nuovo record.
Ora fine	L'impostazione predefinita è 30 minuti dopo l'ora di inizio. <b>NOTA:</b> quando si crea un nuovo record di chiamata da un modello di chiamata Smart, questo campo non viene copiato sul nuovo record.
Tipo	Visita, Corrispondenza, Dimostrazione, E-mail, Evento, Fax, Riunione, Personale, Presentazione, Altro o Da fare. Per la gestione dei campioni, è necessario scegliere Visita.
Tipo visita	Consente di visualizzare Visita cliente, Visita professionale o Visita generale, a seconda del tipo di visita. Sola lettura. Per la gestione dei campioni, il tipo di visita deve essere Visita cliente o Visita professionale.
N. rif.	Campo di testo utilizzato per memorizzare il numero di riferimento di un elemento correlato come ad esempio un documento firmato. <b>NOTA:</b> quando si crea un nuovo record di chiamata da un modello di chiamata Smart, questo campo non viene copiato sul nuovo record.
<b>Informazioni aggiuntive</b>	
Costo	<b>NOTA:</b> quando si crea un nuovo record di chiamata da un modello di chiamata Smart, questo campo non viene copiato sul nuovo record.
Firma su carta	<b>NOTA:</b> quando si crea un nuovo record di chiamata da un modello di chiamata Smart, questo campo non viene copiato sul nuovo record.
Privato	<b>NOTA:</b> quando si crea un nuovo record di chiamata da un modello di chiamata Smart, questo campo non viene copiato sul nuovo record.
Descrizione	Limite di 16.350 caratteri.
Visita successiva	Limite di 1.500 caratteri. <b>NOTA:</b> quando si crea un nuovo record di visita da un modello Chiamata Smart, questo campo <i>non</i> viene copiato nel nuovo record.

**5** Salvare il record e, se necessario, aggiungere gli elementi al record di visita.

- Fare clic su Salva nella pagina di modifica della visita, quindi aggiungere gli elementi alla visita nella pagina dei dettagli della visita.
- Nella pagina dei dettagli della visita aggiungere gli elementi alla visita, quindi fare clic su Salva come chiamata Smart privata o su Salva come chiamata Smart pubblica.

Per ulteriori informazioni sull'aggiunta di elementi a un record di visita e sul salvataggio delle informazioni di visita, vedere i task riportati di seguito.

La procedura seguente descrive le modalità di collegamento delle informazioni dettagliate sui prodotti a un record di visita.

### **Per collegare le informazioni dettagliate sui prodotti a un record di visita**

- 1** Nella pagina dei dettagli della visita scorrere fino alla sezione Prodotti disponibili per i dettagli o alla sezione Prodotti menzionati in dettaglio.

**NOTA:** se la sezione desiderata non è visibile nella pagina dei dettagli della visita, fare clic sul collegamento [Modifica layout](#) nell'angolo superiore destro della pagina e aggiungere la sezione al layout. Se la sezione non è disponibile per l'aggiunta al layout della pagina, rivolgersi all'amministratore dell'azienda.

- a** Nella sezione Prodotti disponibili per i dettagli immettere le informazioni richieste nei campi Indicazione, Priorità (facoltativo) e Domande (facoltativo).

Nell'elenco dei prodotti disponibili per il collegamento al record di visita sono visibili solo i prodotti del tipo di categoria Prodotti menzionati in dettaglio che sono stati allocati al funzionario commerciale e sono attivi alla data corrente.

- b** Nella sezione Prodotto menzionati in dettaglio fare clic su Nuovo e immettere le informazioni richieste nella pagina Modifica prodotto in dettaglio.

**NOTA:** quando si crea un nuovo record di visita da un modello di chiamata Smart, i campi Prodotti menzionati in dettaglio vengono copiati sul nuovo record.

Campo	Descrizione
Informazioni dettagliate chiave del prodotto	
Categoria prodotto	<p>La categoria del prodotto, definita dall'amministratore del prodotto presso l'azienda. (Campo di sola lettura). Tale categoria può essere, ad esempio, una di quelle riportate di seguito.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Campioni lasciati</li> <li>■ Articolo promozionale lasciato</li> <li>■ Prodotti menzionati in dettaglio</li> </ul>
Prodotto	<p>Il nome del prodotto (ad esempio un'apparecchiatura medica), di cui si è discusso o del quale si è data una dimostrazione presso il cliente. Selezionare l'articolo utilizzando il selettore di ricerca. (Campo obbligatorio).</p> <p><b>NOTA:</b> è possibile collegare a un record di visita solo i prodotti del tipo di categoria Campioni lasciati, Articolo promozionale lasciato o Prodotti menzionati in dettaglio, allocati al funzionario commerciale, che sono presenti nel magazzino del funzionario commerciale (nel caso di campioni e articoli promozionali) e sono attivi alla data di visita corrente.</p> <p>Per informazioni sull'impostazione di prodotti, vedere <a href="#">Impostazione dei prodotti dell'azienda</a> (a pagina 1600) e <a href="#">Campi prodotto</a> (a pagina 529).</p>

Campo	Descrizione
Priorità	Campo facoltativo a uso del cliente.
Indicazione	La condizione per cui viene utilizzato il prodotto, ad esempio Allergia, Asma, Aritmia, Scompenso cardiaco e così via. Utilizzare l'elenco a discesa per selezionare un'indicazione. (Obbligatorio).
Domande	Campo facoltativo a uso del cliente. Alcuni esempi includono: Effetti collaterali, Efficacia, Costo rispetto a tipi generici, Prezzo e così via. Utilizzare l'elenco a discesa per selezionare una domanda.

**1** Salvare il record.

Se necessario, ripetere la procedura per aggiungere ulteriori elementi Prodotto in dettaglio al record di visita.

La procedura seguente descrive le modalità di collegamento delle informazioni sui campioni lasciati a un record di visita.

**Per collegare le informazioni sui campioni lasciati a un record di visita**

- 1** Nella pagina dei dettagli della visita scorrere fino alla sezione Campioni disponibili per il rilascio o alla sezione Campioni lasciati.

**NOTA:** se la sezione desiderata non è visibile nella pagina dei dettagli della visita, fare clic sul collegamento Modifica layout nell'angolo superiore destro della pagina e aggiungere la sezione al layout. Se la sezione non è disponibile per l'aggiunta al layout della pagina, rivolgersi all'amministratore dell'azienda.

- a** Nella sezione Campioni disponibili per il rilascio immettere le informazioni richieste nel campo Quantità.

Nell'elenco dei campioni disponibili per il collegamento al record di visita sono visibili solo i prodotti del tipo di categoria Campioni lasciati che sono stati allocati e sono disponibili nel magazzino del funzionario commerciale.

- b** Nella sezione Campioni lasciati fare clic su Nuovo e immettere le informazioni richieste nella pagina Modifica campioni lasciati.

**NOTA:** quando si crea un nuovo record di visita da un modello Chiamata Smart, i campi dei campioni lasciati, *ad eccezione di N. lotto*, vengono copiati nel nuovo record.

Campo	Descrizione
<b>Informazioni chiave del campione lasciato</b>	
Categoria prodotto	La categoria del prodotto, definita dall'amministratore del prodotto presso l'azienda. (Campo di sola lettura). Tale categoria può essere, ad esempio, una di quelle riportate di seguito. <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Campioni lasciati</li> <li>■ Articolo promozionale lasciato</li> </ul>



Campo	Descrizione
	■ Prodotti menzionati in dettaglio
Prodotto	<p>Il nome del campione di prodotto lasciato (ad esempio un nuovo farmaco immesso sul mercato), consegnato al contatto. Selezionare l'articolo utilizzando il selettore di ricerca. (Campo obbligatorio).</p> <p><b>NOTA:</b> è possibile collegare a un record di visita solo i prodotti del tipo di categoria Campioni lasciati, Articolo promozionale lasciato o Prodotti menzionati in dettaglio, allocati al funzionario commerciale, che sono presenti nel magazzino del funzionario commerciale (nel caso di campioni e articoli promozionali) e sono attivi alla data di visita corrente.</p> <p>Per informazioni sull'impostazione di prodotti, vedere <a href="#">Impostazione dei prodotti dell'azienda</a> (a pagina 1600) e <a href="#">Campi prodotto</a> (a pagina 529).</p>
N. lotto	<p>Il numero di lotto per il prodotto campione selezionato.</p> <p><b>NOTA:</b> questa informazione è rilevante solo se si utilizzano numeri di lotto per tenere traccia dei campioni nel magazzino. Quando si aggiunge o si aggiorna un record di campione lasciato, in questo campo è possibile immettere solo lotti di campioni con la casella di controllo Magazzino per lotto selezionata. Per ulteriori informazioni, vedere <a href="#">Lotti campione</a> (a pagina 535) e <a href="#">Campi lotto campione</a> (a pagina 538).</p>
Quantità	Il numero di articoli campione lasciati al contatto. La quantità deve essere un numero da 1 a 9998.

#### 1 Salvare il record.

Se necessario, ripetere la procedura per aggiungere ulteriori elementi Campioni lasciati al record di visita. Per ulteriori informazioni sui campioni lasciati, vedere [Distribuzione di campioni durante una visita di vendita](#) (a pagina 517).

La procedura seguente descrive le modalità di collegamento degli articoli promozionali ed educativi, nonché di altri articoli marketing, a un record di visita.

#### ***Per collegare gli articoli promozionali ed educativi, nonché altri articoli marketing, a un record di visita***

- 1 Nella pagina dei dettagli della visita scorrere fino alla sezione Articoli promozionali disponibili per il rilascio o alla sezione Articoli promozionali.

**NOTA:** se la sezione desiderata non è visibile nella pagina dei dettagli della visita, fare clic sul collegamento Modifica layout nell'angolo superiore destro della pagina e aggiungere la sezione al layout. Se la sezione non è disponibile per l'aggiunta al layout della pagina, rivolgersi all'amministratore dell'azienda.

- a Nella sezione Articoli promozionali disponibili per il rilascio immettere le informazioni richieste nel campo Quantità.

Nell'elenco degli articoli promozionali disponibili per il collegamento al record di visita sono visibili solo i prodotti del tipo di categoria Articolo promozionale lasciato che sono stati allocati e sono disponibili nel magazzino del funzionario commerciale.

- b** Nella sezione Articoli promozionali fare clic su Nuovo e immettere le informazioni richieste nella pagina Modifica articolo promozionale lasciato.

**NOTA:** quando si crea un nuovo record di visita da un modello di chiamata Smart, i campi dell'articolo in promozione vengono copiati sul nuovo record.

Campo	Descrizione
<b>Informazioni chiave articoli promozionali lasciati</b>	
Prodotto	<p>Il nome dell'articolo in promozione (ad esempio una penna o una pallina da golf) o un articolo di formazione (ad esempio un documento o un manuale), lasciati al contatto. Selezionare l'articolo utilizzando il selettore di ricerca. (Campo obbligatorio).</p> <p><b>NOTA:</b> è possibile collegare a un record di visita solo i prodotti del tipo di categoria Campioni lasciati, Articolo promozionale lasciato o Prodotti menzionati in dettaglio, allocati al funzionario commerciale, che sono presenti nel magazzino del funzionario commerciale (nel caso di campioni e articoli promozionali) e sono attivi alla data di visita corrente.</p> <p>Per informazioni sull'impostazione di prodotti, vedere <a href="#">Impostazione dei prodotti dell'azienda</a> (a pagina 1600) e <a href="#">Campi prodotto</a> (a pagina 529).</p>
Quantità	Il numero di articoli in promozione o formativi lasciati al contatto. La quantità deve essere un numero da 1 a 9998.
N. massimo per allocazione	La quantità massima di articoli in promozione che è consentito lasciare durante il periodo di allocazione.
Categoria prodotto	<p>La categoria del prodotto, definita dall'amministratore del prodotto presso l'azienda. (Campo di sola lettura). Tale categoria può essere, ad esempio, una di quelle riportate di seguito.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Campioni lasciati</li> <li>■ Articolo promozionale lasciato</li> <li>■ Prodotti menzionati in dettaglio</li> </ul>
Data visita	La data della visita del cliente. (Campo di sola lettura).
N. massimo per visita	La quantità massima di articoli promozionali che è consentito lasciare per una visita. (Campo di sola lettura).
Somma calcolata allocazione quantità	La quantità totale di articoli promozionali lasciati (finora) durante il periodo di allocazione. (Campo di sola lettura).

- 1** Salvare il record.

Se necessario, ripetere la procedura per aggiungere ulteriori elementi Articoli promozionali al record di visita.

La procedura seguente descrive come salvare le informazioni di visita come modello.

**Per salvare le informazioni di visita come modello**

- Nella pagina dei dettagli della visita fare clic sul pulsante appropriato:
  - **Salva come chiamata Smart privata.** Limita il modello al solo utilizzo da parte dell'utente.
  - **Salva come chiamata Smart pubblica.** Aggiunge il modello all'elenco per consentirne l'utilizzo ad altri utenti.

**NOTA:** ogni volta che si fa clic sul pulsante, il record viene salvato come chiamata Smart a parte. L'applicazione resta aperta su questa pagina.

La procedura seguente descrive le modalità di invio delle informazioni Dettagli visita per il monitoraggio del magazzino.

**Per inviare le informazioni Dettagli visita per il monitoraggio del magazzino**

- Dopo aver immesso e salvato tutte le informazioni necessarie nella pagina dei dettagli della visita, fare clic su **Invia** nella parte superiore della pagina per inviare le informazioni sotto forma di transazione con esborso usata nell'elaborazione di gestione dei campioni.

## Pianificazione di visite di massa

È possibile creare una visita pianificata per uno o più clienti secondo le modalità riportate di seguito.

- Dalla pagina **Dettaglio cliente** o **Dettagli contatto** con stato **Pianificato**.  
Per ulteriori informazioni sulla creazione di una visita pianificata per un cliente dalla pagina **Dettaglio cliente** o **Dettagli contatto**, vedere [Come tenere traccia delle visite \(visite di vendita\) ai clienti](#) (a pagina 139).
- Dalla pagina **Elenco clienti** o **Elenco contatti** usando la funzione **Pianificazione visite di massa**.  
Per ulteriori informazioni sulla creazione di una visita pianificata per più clienti dalla pagina **Elenco clienti** o **Elenco contatti** usando la funzione **Pianificazione visite di massa**, vedere le procedure riportate di seguito.

Durante la pianificazione delle chiamate, tenere presenti le considerazioni seguenti.

- Quando lo stato della visita è impostato su **Pianificato**, la visita viene visualizzata in rosso nel **Calendario** e nella sezione **Visite pianificate** della pagina **Calendario**.

La sezione **Visite pianificate** della pagina **Calendario** elenca fino a due settimane di visite pianificate per i funzionari commerciali in ordine cronologico e visualizza le informazioni seguenti per ciascuna visita pianificata: data e ora di inizio, ora del giorno, oggetto, contatto da visitare e altre informazioni relative all'indirizzo del contatto.

Nella sezione **Visite pianificate** delle pagine **Calendario** viene usata la codifica colori seguente:

- le visite pianificate scadute con ora inizio nel passato vengono visualizzate in rosso;
- le visite pianificate future con ora inizio nel futuro vengono visualizzate in blu.

**NOTA:** per visualizzare le visite pianificate nel calendario e nella sezione **Visite pianificate** della pagina **Calendario**, è necessario che il proprio ruolo utente disponga del privilegio **Visite: visite pianificate calendario**.

- Quando lo stato della visita è impostato su un valore diverso da Pianificato, la visita viene visualizzata in blu nel calendario.

La funzione Pianificazione visite di massa di Oracle CRM On Demand consente di creare una visita pianificata per un massimo di 25 clienti. Per creare una visita pianificata per più contatti, usare la procedura riportata di seguito.

### Per creare una visita pianificata per più contatti

- 1 Andare alla home page Contatti.
- 2 Selezionare l'elenco di contatti desiderato nella sezione Elenchi contatti della pagina.
- 3 Nella pagina Elenco contatti, fare clic su Menu e selezionare Pianificazione visite di massa.
- 4 Nella pagina Visite pianificate, immettere le informazioni riportate di seguito per ogni contatto da includere nel piano delle visite di massa.
  - Immettere il giorno della settimana previsto per la visita.  
Le opzioni valide sono: Domenica, Lunedì, Martedì, Mercoledì, Giovedì, Venerdì e Sabato.
  - Immettere l'orario migliore per effettuare la visita.  
Le opzioni valide sono: Prima mattina (dalle 7 alle 9), Mattina (dalle 9 alle 11), Metà giornata (dalle 11 alle 13), Primo pomeriggio (dalle 13 alle 15), Pomeriggio (dalle 15 alle 17), Fine giornata (dalle 17 alle 19), Fine serata (dalle 19 alle 21) e Tarda notte (dalle 21 alle 23).
- 5 Fare clic su Fine.  
Nella pagina Calendario, ora tutte le visite pianificate sono visibili in rosso nel calendario e nella sezione Visite pianificate della pagina, a condizione che il proprio ruolo utente includa il privilegio Visite: visite pianificate calendario. Un messaggio informativo viene visualizzato al di sopra del calendario con l'indicazione del numero di visite pianificate che sono state create.
- 6 Fare clic sul collegamento appropriato nel calendario o sul collegamento Oggetto appropriato nella sezione Visite pianificate della pagina Calendario per aprire la pagina dei dettagli della visita.  
Per ogni nuovo record di visita creato con la funzione Pianificazione visite di massa vengono inseriti in modo automatico i dati di campo riportati di seguito.
  - Il campo Stato contiene il valore Pianificato.
  - Il campo Data inizio contiene un valore che riunisce i valori Giorno della settimana e Orario migliore per visitare.
  - Il campo Data di fine contiene un valore pari al valore del campo Data di inizio più 30 minuti.
  - Il campo Oggetto contiene un valore Visita professionale con in più il nome contatto per le visite create dall'elenco dei contatti, oppure un valore Visita cliente con in più il nome del cliente per le visite create dall'elenco dei clienti.
  - Il campo Tipo contiene il valore Visita.

- 7 Immettere o aggiornare le informazioni nei campi rimanenti della pagina dei dettagli della visita a seconda delle esigenze.

Ad esempio, per popolare il nuovo record di visita con le informazioni di un modello di chiamata Smart esistente, fare clic sull'icona di ricerca accanto al campo Chiamata Smart e selezionare la chiamata Smart.

Per ulteriori informazioni sui campi della pagina dei dettagli della visita, vedere [Come tenere traccia delle visite \(visite di vendita\) ai clienti](#) (a pagina 139).

- 8 Se necessario, aggiungere altri elementi al record, quindi fare clic su Salva come chiamata Smart privata o su Salva come chiamata Smart pubblica.

È possibile collegare informazioni sui prodotti menzionati in dettaglio, informazioni sui campioni lasciati e articoli promozionali al record di visita. Per ulteriori informazioni sull'aggiunta di elementi a un record di visita, vedere [Come tenere traccia delle visite \(visite di vendita\) ai clienti](#) (a pagina 139).

Per creare una visita pianificata per più clienti, usare la procedura riportata di seguito.

## Per creare una visita pianificata per più clienti

- 1 Andare alla home page Clienti.
- 2 Selezionare l'elenco di clienti desiderato nella sezione Elenchi clienti della pagina.
- 3 Nella pagina Elenco clienti, fare clic su Menu e selezionare Pianificazione visite di massa.
- 4 Nella pagina Visite pianificate, immettere le informazioni riportate di seguito per ogni cliente da includere nel piano delle visite di massa.
  - Immettere il giorno della settimana previsto per la visita.  
Le opzioni valide sono: Domenica, Lunedì, Martedì, Mercoledì, Giovedì, Venerdì e Sabato.
  - Immettere l'orario migliore per effettuare la visita.  
Le opzioni valide sono: Prima mattina (dalle 7 alle 9), Mattina (dalle 9 alle 11), Metà giornata (dalle 11 alle 13), Primo pomeriggio (dalle 13 alle 15), Pomeriggio (dalle 15 alle 17), Fine giornata (dalle 17 alle 19), Fine serata (dalle 19 alle 21) e Tarda notte (dalle 21 alle 23).
- 5 Fare clic su Fine.  
Nella pagina Calendario, ora tutte le visite pianificate sono visibili in rosso nel calendario e nella sezione Visite pianificate della pagina, a condizione che il proprio ruolo utente includa il privilegio Visite: visite pianificate calendario. Un messaggio informativo viene visualizzato al di sopra del calendario con l'indicazione del numero di visite pianificate che sono state create.
- 6 Fare clic sul collegamento appropriato nel calendario o sul collegamento Oggetto appropriato nella sezione Visite pianificate della pagina Calendario per aprire la pagina dei dettagli della visita.  
Per ogni nuovo record di visita creato con la funzione Pianificazione visite di massa vengono inseriti in modo automatico i dati di campo riportati di seguito.
  - Il campo Stato contiene il valore Pianificato.

- Il campo Data inizio contiene un valore che riunisce i valori Giorno della settimana e Orario migliore per visitare.
- Il campo Data di fine contiene un valore pari al valore del campo Data di inizio più 30 minuti.
- Il campo Oggetto contiene un valore Visita professionale con in più il nome contatto per le visite create dall'elenco dei contatti, oppure un valore Visita cliente con in più il nome del cliente per le visite create dall'elenco dei clienti.
- Il campo Tipo contiene il valore Visita.

### 7 Immettere o aggiornare le informazioni nei campi rimanenti della pagina dei dettagli della visita a seconda delle esigenze.

Ad esempio, per popolare il nuovo record di visita con le informazioni di un modello di chiamata Smart esistente, fare clic sull'icona di ricerca accanto al campo Chiamata Smart e selezionare la chiamata Smart.

Per ulteriori informazioni sui campi della pagina dei dettagli della visita, vedere [Come tenere traccia delle visite \(visite di vendita\) ai clienti](#) (a pagina 139).

### 8 Se necessario, aggiungere altri elementi al record, quindi fare clic su Salva come chiamata Smart privata o su Salva come chiamata Smart pubblica.

È possibile collegare informazioni sui prodotti menzionati in dettaglio, informazioni sui campioni lasciati e articoli promozionali al record di visita. Per ulteriori informazioni sull'aggiunta di elementi a un record di visita, vedere [Come tenere traccia delle visite \(visite di vendita\) ai clienti](#) (a pagina 139).

## Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Come tenere traccia delle visite \(visite di vendita\) ai clienti](#) (a pagina 139)
- [Distribuzione di campioni durante una visita di vendita](#) (a pagina 517)

## Modifica delle risposte messaggio

Una *risposta messaggio* costituisce il feedback ricevuto dal pubblico durante la presentazione di un piano di messaggistica in un determinato periodo. Il feedback è basato sui clic del mouse o sui tocchi della penna del tablet effettuati dal presentatore. Tale feedback viene raccolto contemporaneamente nel corso della consegna di un piano di messaggistica ed è monitorato dal tempo e dall'elemento del piano di messaggistica specifico presentato. Per ulteriori informazioni sui piani di messaggistica, vedere [Piani messaggistica](#) (a pagina 546).

Le risposte messaggio visualizzate vengono raccolte e popolate dal software di consegna PCD. Le risposte pertinenti per le interazioni passate devono essere visualizzate in Oracle CRM On Demand. I privilegi di modifica per le risposte devono essere concessi solo al personale amministrativo con facoltà di modificare in modo retroattivo le risposte di messaggio e di piano.

Per utilizzare le pagine Risposta messaggio, il ruolo dell'utente deve includere il privilegio Gestisci consegna PCD (Personalized Content Delivery).

**NOTA:** questa funzione è disponibile solo in Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

**Per modificare una risposta messaggio**

- 1 Da una pagina dei dettagli della visita o dei dettagli di soluzione, scorrere fino alla sezione dell'elemento correlato alle risposte messaggio, quindi fare clic su Nuovo.

**NOTA:** se la pagina dei dettagli della visita o dei dettagli soluzione non contiene la sezione Risposte messaggio, aggiungere la sezione come descritto in [Modifica del layout della pagina Dettaglio](#) (a pagina 677) oppure contattare l'amministratore dell'azienda.

- 2 Nella pagina Modifica di Risposta messaggio visualizzare e modificare se necessario i campi riportati di seguito.

Campo	Descrizione
<b>Informazioni chiave della risposta messaggio</b>	
Piano messaggistica	Il piano di messaggistica visualizzato per una determinata risposta messaggio. Fare clic sull'icona del selettore per scegliere un piano di messaggistica esistente.
Sequenza	Il numero di sequenza dell'elemento del piano di messaggistica corrispondente a una determinata risposta. (Campo obbligatorio).
Elemento piano messaggistica	Questo campo identifica l'elemento del piano di messaggistica specifico visualizzato con il piano di messaggistica.
Soluzione	Il contenuto del file multimediale o grafico sottostante che è l'oggetto della risposta. (Campo obbligatorio).
Risposta	Di seguito sono riportati i valori preconfigurati per le risposte: Continua discussione, Dati necessari, Accettato, Non interessato o Rifiutato. Selezionare un valore dall'elenco a discesa. (Campo obbligatorio).
Note	Informazioni descrittive aggiuntive sulla risposta.
Sezione	Un componente di un elemento di presentazione (ad esempio un grafico) che potrebbe essere attivato durante una presentazione dal presentatore. Questo componente è l'oggetto di un determinato valore di risposta.
Ora inizio	L'inizio del periodo della risposta, che indica quando è stata ricevuta la prima risposta messaggio. Per apportare una modifica, fare clic sull'icona calendario per selezionare la data e l'ora di inizio (campo obbligatorio).
Ora fine	La fine del periodo della risposta, che indica quando è stata ricevuta l'ultima risposta messaggio. Per apportare una modifica, fare clic sull'icona calendario per selezionare la data e l'ora di fine (campo obbligatorio).
Durata	Il periodo (in secondi) trascorso tra l'ora di inizio e l'ora di fine.

Campo	Descrizione
Follow-up	Il presentatore seleziona questa casella di controllo durante la presentazione di un piano di messaggistica per indicare che una richiesta di follow-up è stata inviata per un determinato segmento del piano di messaggistica. (Una richiesta di follow-up può includere l'invio di documentazione e così via). Questo campo è obbligatorio e non è selezionato per impostazione predefinita.

- 3 Salvare il record in caso di modifica di uno qualsiasi dei campi.

## Pianificazione di appuntamenti con altri

Se si desidera pianificare un appuntamento e notificarlo agli altri, attenersi alla procedura seguente.

- 1 Creare un appuntamento.

- 2 Invitare i contatti e gli utenti.

Quando si pianificano appuntamenti con altri, l'applicazione effettua le distinzioni seguenti.

- **Contatti.** Clienti, partner e così via che vengono elencati nelle informazioni dell'azienda come record contatti.
- **Utenti.** Utenti di Oracle CRM On Demand dell'azienda.

- 3 Verificare la disponibilità degli utenti

È possibile visualizzare la disponibilità degli utenti, ma non quella dei contatti, poiché non si dispone dell'accesso ai calendari che risiedono al di fuori dell'applicazione.

**NOTA:** per eseguire questo passo, è necessario che il proprio ruolo utente includa il privilegio **Condividi calendario**.

- 4 Inviare una notifica dell'appuntamento a tutti gli invitati.

### Per aggiungere gli invitati all'appuntamento

- 1 Creare l'appuntamento, immettere le informazioni dell'appuntamento e salvare il record.

- 2 Nella pagina dei dettagli dell'appuntamento, scorrere fino alla sezione Contatti e fare clic su Aggiungi.

**NOTA:** potrebbe essere necessario aggiungere le sezioni Contatto e Utente al layout. Per istruzioni, vedere [Modifica del layout della pagina Dettaglio](#) (a pagina 677).

- 3 Nella finestra di ricerca, selezionare un contatto esistente oppure fare clic su Nuovo e creare il record del contatto.

I contatti selezionati appaiono in ordine alfabetico.



- 4 Fare clic su OK.

**NOTA:** per modificare il contatto visualizzato come contatto primario, fare clic sul collegamento Modifica accanto all'appuntamento nella pagina Calendario. Nella pagina di modifica dell'appuntamento, fare clic sull'icona di ricerca accanto al campo Contatto primario, selezionare il nuovo contatto primario e fare clic su Salva. Il contatto primario viene visualizzato nel riepilogo del calendario. Il nuovo contatto primario viene aggiunto anche alla sezione Contatti nella pagina dei dettagli dell'appuntamento se non è già presente.

- 5 Nella pagina dei dettagli dell'appuntamento, scorrere fino alla sezione Utenti, quindi fare clic su Aggiungi.
- 6 Nella finestra di ricerca, selezionare gli utenti che si desidera invitare all'appuntamento.  
L'elenco visualizzato nella finestra di ricerca contiene tutti gli utenti di Oracle CRM On Demand dell'azienda.
- 7 Fare clic su Salva.

#### ***Per verificare la disponibilità degli utenti***

- 1 Nella pagina dei dettagli dell'appuntamento fare clic su Disponibilità utente.  
Affinché venga visualizzato il pulsante Disponibilità utente, è necessario che il ruolo dell'utente includa il privilegio di condivisione del calendario.  
  
Viene visualizzato un calendario combinato che mostra l'elenco di utenti e i relativi calendari. Le righe degli utenti che non hanno messo in condivisione il proprio calendario con quello dell'utente appaiono come barre vuote.  
  
Per visualizzare le informazioni sugli orari impegnati sul calendario, portare il puntatore del mouse sull'appuntamento.
- 2 Per visualizzare la disponibilità in un altro giorno, è possibile:
  - Fare clic sulle frecce nell'intestazione del calendario per scorrere al giorno precedente o a quello successivo
  - Fare clic sull'icona del calendario nella relativa intestazione
- 3 Se necessario, aggiornare data e ora dell'appuntamento.
- 4 Salvare il record.

**ATTENZIONE:** se si creano appuntamenti che si sovrappongono non viene visualizzato alcun messaggio di avvertenza.

#### ***Per inviare una notifica tramite e-mail agli invitati (contatti e utenti)***

- 1 Nella pagina dei dettagli dell'appuntamento, fare clic su Invia e-mail.
- 2 Si apre un messaggio e-mail con le seguenti informazioni:
  - **A.** Inviati (contatti e utenti)

Se l'elenco contiene più di 70 invitati, il messaggio e-mail viene inviato agli invitati rimanenti, ma i loro indirizzi non appaiono nella riga A.

- **Oggetto.** La parola *Appuntamento* seguita dai valori di campo per oggetto, luogo, data, ora di inizio, data e ora di fine.

## Visualizzazione dei calendari di altri

**Procedure preliminari.** Per eseguire questa procedura, è necessario che il ruolo dell'utente includa il privilegio di condivisione del calendario.

È possibile visualizzare gli elementi riportati di seguito.

- Il calendario di un altro utente

È possibile visualizzare i singoli calendari degli utenti che fanno parte del gruppo dell'utente (se l'utente è un membro di un gruppo) o che riportano all'utente, nonché i calendari degli altri utenti che condividono in modo esplicito il proprio calendario con l'utente.

- Un calendario di gruppo (se l'utente è un membro di un gruppo) che combina i calendari di tutti i membri del gruppo in una singola vista di calendario.

**NOTA:** l'elenco mostra gli utenti in ordine alfabetico. Se l'elenco contiene più di dieci utenti, scorrerlo per visualizzare i calendari degli utenti aggiuntivi.

Per ulteriori informazioni sui gruppi, vedere [Gestione gruppi](#) (vedere "[Gestione dei gruppi](#)" a pagina 1310).

- Viste personalizzate che combinano i calendari di altri utenti

Ad esempio, si supponga di lavorare su un determinato progetto a breve termine con un numero di utenti con funzioni differenti. L'impostazione di una vista personalizzata che includa i calendari solo per tali utenti consente di visualizzare la pianificazione per tali utenti in una singola vista. Quando si imposta una vista di calendario personalizzata, è possibile aggiungere alla vista gli utenti riportati di seguito.

- Utenti che sono membri del gruppo dell'utente (se l'utente è un membro di un gruppo)
- Utenti che condividono in modo esplicito il proprio calendario con l'utente o uno dei subordinati dell'utente

Per ulteriori informazioni sull'impostazione delle viste di calendario, vedere [Aggiunta di viste di calendario personalizzate](#) (a pagina 156).

I calendari mostrano gli orari secondo il fuso orario locale dell'utente, dalle 7.00 alle 19.00. Inoltre, soltanto gli invitati e i proprietari degli appuntamenti possono visualizzare i dettagli degli appuntamenti privati.

### **Per visualizzare il calendario di un altro utente**

- 1 Nella pagina Calendario, se necessario, fare clic sulla scheda Utente.
- 2 Nella barra del titolo, fare clic sull'icona di ricerca, quindi sul cognome dell'utente nella finestra di ricerca.  
Il calendario di tale utente compila la vista Utente.

**NOTA:** sono disponibili per la selezione solo gli utenti che condividono il proprio calendario e gli utenti membri del gruppo al quale si appartiene.

***Per tornare in modo rapido al proprio calendario***

- Fare clic sul pulsante Il mio calendario nella barra del titolo.

***Per visualizzare un calendario combinato di tutti i membri del gruppo***

- 1 Nella pagina Calendario, fare clic sulla scheda Gruppo.
- 2 Nel calendario combinato, è possibile effettuare le seguenti operazioni.
  - Fare clic sul nome dell'utente per accedere al relativo calendario personale.
  - Fare clic sulla data per accedere alla vista di gruppo per tale giorno.

**Argomenti correlati**

Per informazioni correlate sulle viste di calendario personalizzate, vedere gli argomenti seguenti:

[Aggiunta di viste di calendario personalizzate](#) (a pagina 156)

## Pagina Impostazioni calendario

Fare clic su un argomento per visualizzare le istruzioni relative all'esecuzione delle operazioni riportate di seguito dalla pagina Impostazioni calendario.

- [Condivisione del calendario](#) (a pagina 155)
- [Impostazione della vista di calendario predefinita](#) (a pagina 156)
- [Aggiunta di viste di calendario personalizzate](#) (a pagina 156)

**NOTA:** il calendario funziona solo in base al calendario gregoriano e non può essere configurato per altri sistemi di calendario.

## Condivisione del calendario

**Procedure preliminari.** Per eseguire questa procedura, è necessario che il ruolo dell'utente includa il privilegio di condivisione del calendario.

Per estendere l'accesso al calendario oltre i membri del gruppo dell'utente, è necessario condividere in modo esplicito all'altro utente.

### ***Per condividere il calendario***

- 1 Nelle pagine Calendario, fare clic su Impostazione calendario.
- 2 Nella pagina Impostazioni calendario fare clic su Condividi calendario.  
Se si è membri di un gruppo, i membri del gruppo di appartenenza vengono elencati nella sezione Condivisione predefinita.
- 3 Nella sezione Il mio elenco condivisione calendario fare clic su Aggiungi utenti.
- 4 Nella pagina Calendario condiviso selezionare gli utenti con i quali si desidera condividere il calendario.
- 5 Salvare le modifiche.

## **Impostazione della vista di calendario predefinita**

**Procedure preliminari.** Per eseguire questa procedura, è necessario che il ruolo dell'utente includa il privilegio di condivisione del calendario.

È possibile impostare la vista predefinita da visualizzare quando si fa clic sulla scheda Calendario.

### ***Per impostare la vista di calendario predefinita***

- 1 Nelle pagine Calendario, fare clic su Impostazione calendario.
- 2 Nella pagina Impostazioni calendario fare clic su Visualizzazione calendario predefinita.
- 3 Selezionare la vista di calendario nella pagina Impostazioni calendario predefinite.
- 4 Salvare le modifiche.

## **Aggiunta di viste di calendario personalizzate**

**Procedure preliminari.** Per eseguire questa procedura, è necessario che il ruolo dell'utente includa il privilegio di condivisione del calendario.

Se si è membri di un gruppo e il proprio ruolo dispone del privilegio di condivisione del calendario, è possibile visualizzare automaticamente un calendario unito che riunisca i calendari di tutti i membri del gruppo in una singola vista di calendario. Tuttavia, è possibile che si desideri impostare differenti viste di calendario combinate per soddisfare esigenze specifiche. Per impostare viste di calendario combinate, aggiungere una vista personalizzata.

Ad esempio, si supponga di lavorare su un particolare progetto a breve termine con un numero di utenti per determinate funzioni. L'impostazione di una vista personalizzata che includa i calendari solo per tali utenti consente di visualizzare la pianificazione per tali utenti in una singola vista. Quando si imposta una vista di calendario personalizzata, è possibile aggiungere alla vista gli utenti riportati di seguito.

- Utenti che sono membri del gruppo dell'utente (se l'utente è un membro di un gruppo)
- Utenti che condividono in modo esplicito il proprio calendario con l'utente

**NOTA:** le viste personalizzate non consentono di modificare il giorno iniziale della settimana o l'ora iniziale del giorno.

#### ***Per aggiungere una vista di calendario personalizzata***

- 1 Nelle pagine Calendario, fare clic sul collegamento Impostazione calendario.
- 2 Nella pagina Impostazioni calendario fare clic su Gestisci viste gruppo.  
Nella pagina Gestisci viste, il nome del gruppo appare nella sezione Viste standard.

- 3 Fare clic su Aggiungi.

- 4 Nella pagina Gestisci viste, immettere nome e descrizione della vista.

**NOTA:** non è possibile selezionare un intero gruppo con il quale condividere i calendari; al contrario, occorre aggiungere ciascun membro di tale gruppo come utente alla vista personalizzata.

- 5 Salvare il record.

- 6 Nella pagina Gestisci viste, fare clic sul nome del nuovo gruppo.  
Appare la pagina dei dettagli.

- 7 Fare clic su Aggiungi membri e selezionare gli utenti.

- 8 Salvare il record.

Nella scheda Gruppo calendari, la nuova vista viene visualizzata nell'elenco a discesa.

## **Visualizzazione Elenchi task gruppo**

Se l'azienda utilizza l'opzione di assegnazione gruppi, è possibile visualizzare l'elenco consolidato dei task di proprietà dei membri del gruppo. Per ulteriori informazioni sui gruppi, vedere [Gestione gruppi](#) (vedere "Gestione dei gruppi" a pagina 1310).

#### ***Per visualizzare gli elenchi dei task di gruppo***

- 1 Nella pagina Calendario, fare clic sulla scheda Task di gruppo.
- 2 Dall'elenco a discesa, selezionare l'elenco di task da visualizzare.

Gli elenchi di task comprendono tutti i task creati da un membro del gruppo (tranne quelli contrassegnati dall'utente come privati).

## Uso degli script di valutazione attività

È possibile che l'amministratore dell'azienda abbia impostato script di valutazione per facilitare la raccolta di informazioni e valutare le attività, quali task, appuntamenti e visite di vendita. Uno *script di valutazione* è costituito da una serie di domande usate per raccogliere i dati del cliente. Alle risposte viene assegnato un punteggio e una rilevanza. Le risposte vengono inoltre confrontate con una soglia specifica per stabilire il risultato o il tipo di azioni da intraprendere.

**NOTA:** al momento le valutazioni attività non sono abilitate per le chiamate Smart.

**Informazioni preliminari.** Per utilizzare gli script di valutazione, il ruolo utente deve essere impostato in modo da consentire l'accesso ai record di valutazione. Per ulteriori informazioni sulle impostazioni necessarie, vedere [Informazioni sugli script di valutazione](#) (a pagina 1607).

### Per utilizzare uno script di valutazione attività

**1** Selezionare l'attività.

Per ulteriori informazioni sulla selezione delle attività, vedere [Ricerca di record](#) (a pagina 45). Per ulteriori informazioni sulle attività, vedere [Calendario e attività](#) (a pagina 129).

**2** Nella pagina Dettaglio (visita, appuntamento o task) per l'attività, scorrere alla sezione Valutazione attività e fare clic su Aggiungi.

**NOTA:** se la sezione Valutazione attività non è visualizzata, fare clic sul collegamento Modifica layout.

**3** Cercare lo script appropriato nella finestra di ricerca, quindi fare clic su Seleziona. Utilizzare i campi di filtro nella parte superiore della finestra di ricerca per filtrare gli elenchi di script.

**4** Nella pagina Valutazioni attività, selezionare la risposta per ogni domanda dello script e fare clic su Salva.

La pagina Dettaglio (visita, appuntamento o task) per l'attività viene visualizzata di nuovo.

A seconda del risultato dello script, è possibile che alcuni campi del record siano stati aggiornati in modo automatico.

## Campi attività

Usare la pagina di modifica del task per aggiungere un task o aggiornare i dettagli di un task esistente. Usare la pagina di modifica dell'appuntamento per aggiungere un appuntamento o aggiornare i dettagli di un appuntamento esistente. Usare la pagina di modifica della visita per aggiornare i dettagli di una visita pianificata esistente. Nelle pagine di modifica viene visualizzato l'insieme completo dei campi disponibili per un task o un appuntamento.

**SUGGERIMENTO:** è possibile modificare le attività anche nella pagina Elenco attività e nelle pagine dei dettagli dell'appuntamento, del task e della visita. Per ulteriori informazioni sull'aggiornamento dei record, vedere [Aggiornamento dei dettagli del record](#) (a pagina 65).

**NOTA:** gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi per i tipi di record, i campi e le opzioni negli elenchi. Di conseguenza, le

informazioni visualizzate sullo schermo possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Nella tabella seguente vengono fornite informazioni aggiuntive relative ad alcuni campi disponibili nelle pagine di modifica del task e di modifica dell'appuntamento. Per ulteriori informazioni sui campi della pagina Modifica chiamata, vedere [Come tenere traccia delle visite \(visite di vendita\) ai clienti](#) (a pagina 139).

Campo	Descrizione
Cliente	Il cliente collegato a questa attività.
Stato approvazione	Lo stato di approvazione del record quando il task viene creato. Questo campo non viene visualizzato per impostazione predefinita. Gli amministratori dell'azienda possono aggiungere questo campo al layout di pagina Attività, nonché utilizzarlo per monitorare le approvazioni di record per Partner Relationship Management. I dati in questo campo possono essere inseriti come parte di un workflow. Per ulteriori informazioni sul workflow per la creazione di task, vedere <a href="#">Creazione di azioni del workflow: Crea task</a> (a pagina 1337). Per ulteriori informazioni sulla configurazione di Partner Relationship Management, vedere Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide.
Risultato chiamata	Il risultato del tipo di attività Chiamata per compleanno, Chiamata per referenze o Chiamata per controllo, ad esempio Irraggiungibile, Appuntamento, In contatto o File chiuso. Il valore immesso in questo campo diventa di sola lettura.
Campagna	La campagna collegata a questa attività.
Data completamento	La data e l'ora di completamento dell'attività. Per i task, questo campo viene popolato in modo automatico quando il campo Stato viene impostato su Completato oppure quando si fa clic sul pulsante Contrassegna come completato. Per gli appuntamenti, la data completamento viene impostata in modo automatico sullo stesso valore della data fine quando l'appuntamento viene creato e salvato. Se tuttavia il campo Data completamento non è configurato come campo di sola lettura, è possibile immettere una data diversa dalla data fine dell'appuntamento.
Completato	Questa casella di controllo viene selezionata in modo automatico quando si contrassegna un task come completato.
Contatto primario	Il contatto primario collegato a questa attività. Per le aziende che utilizzano la funzione Gruppo, questo è il contatto primario nelle visualizzazioni del calendario.
Delegato da	L'utente che ha creato il task e lo ha quindi assegnato a un altro proprietario. I dati in questo campo vengono inseriti automaticamente quando il task viene assegnato a un altro utente.
Descrizione	Informazioni aggiuntive su questa attività. Limite di 16.350 caratteri.
Data di scadenza	Data di scadenza del task (valida solo per i task).
Ora fine	Data e ora di conclusione dell'appuntamento (applicabile solo agli appuntamenti). I valori predefiniti sono la data del giorno e l'ora 1.00 PM. Oracle CRM On Demand aggiorna questo campo in modo automatico, usando l'ora

Campo	Descrizione
	inizio e la durata dell'appuntamento.
Lead	Lead collegato a questa attività.
Ubicazione	Luogo dell'appuntamento (valido solo per gli appuntamenti).
Modifica di	Il nome della persona che ha creato o aggiornato il record dell'attività seguito dalla data e dall'ora di creazione o aggiornamento. Generato dal sistema.
Opportunità	Opportunità collegata a questa attività.
Proprietario	Proprietario di questa attività.
Priorità	<p>Il livello di priorità, ad esempio 1-Alto, 2-Medio, 3-Basso. Il livello di priorità si applica solo a task. Il valore predefinito è 3-Basso.</p> <p><b>NOTA:</b> Se l'amministratore dell'azienda ha modificato i valori predefiniti per il campo Priorità, è possibile che le frecce non vengano visualizzate negli elenchi dei task in tale campo.</p>
Privato	Indica che il record dell'attività può essere visualizzato solo dall'utente, anche se l'attività è collegata a un record visibile ad altri utenti. Quando si esegue la sincronizzazione con Microsoft Outlook, utilizzare questo campo per impostare un filtro per escludere il caricamento dei record privati in Oracle CRM On Demand. Per ulteriori informazioni, vedere <a href="#">Sincronizzazione con le applicazioni PIM</a> (a pagina 695).
Motivo del rifiuto	Indica il motivo per il quale un elemento è stato restituito o rifiutato. Questo campo non viene visualizzato per impostazione predefinita. Gli amministratori dell'azienda possono aggiungere questo campo al layout di pagina Attività, nonché utilizzarlo per monitorare le approvazioni di record per Partner Relationship Management. I dati in questo campo possono essere inseriti come parte di un workflow. Per ulteriori informazioni sul workflow per la creazione di task, vedere <a href="#">Creazione di azioni del workflow: Crea task</a> (a pagina 1337). Per ulteriori informazioni sulla configurazione di Partner Relationship Management, consultare Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide.
Richiesta di servizio	Richiesta di servizio collegata a questa attività.
Ora inizio	Data e ora di inizio dell'appuntamento (valide solo per gli appuntamenti). Il valore predefinito è la data di oggi alle ore 12 PM.
Stato	Stato del task, ad esempio Completato, Rinvio, In corso, In attesa di qualcun altro o Non avviato. L'impostazione predefinita è In corso.
Oggetto	Titolo o breve descrizione dell'attività.
Sottotipo	Il tipo di oggetto dell'approvazione. Questo campo non viene visualizzato per impostazione predefinita. Gli amministratori dell'azienda possono aggiungere questo campo al layout di pagina Attività, nonché utilizzarlo per monitorare le approvazioni di record per Partner Relationship Management. I dati in questo



Campo	Descrizione
	campo possono essere inseriti come parte di un workflow. Per ulteriori informazioni sul workflow per la creazione di task, vedere <a href="#">Creazione di azioni del workflow: Crea task</a> (a pagina 1337). Per ulteriori informazioni sulla configurazione di Partner Relationship Management, consultare Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide.
Tipo	Per i task fa riferimento a una categoria, ad esempio Approvazione, Chiamata per compleanno, Chiamata, Corrispondenza, Dimostrazione, E-mail, Evento, Fax, Pranzo, Riunione, Personale, Presentazione, Altro, Chiamata per referenze, Chiamata per controllo o Attività.
Tipo	Nella pagina Elenco attività, fa riferimento al tipo di attività, ossia Task o Appuntamento.



# 3 Marketing

---

Per informazioni di marketing, Oracle CRM On Demand fornisce i tipi di record riportati di seguito.

- **Campagne.** Utilizzare queste pagine per gestire le campagne di marketing e per generare lead e opportunità qualificati.
- **Lead.** Utilizzare queste pagine per monitorare lead per nuove opportunità di vendita e automatizzare il processo di conversione dei lead.

## Gestione del marketing

Per gestire il marketing, effettuare i processi descritti di seguito.

- 1 [Processo di gestione delle campagne](#) (a pagina 163).
- 2 [Processo di gestione dei lead](#) (a pagina 164).

## Processo di gestione delle campagne

Per gestire le campagne, effettuare i task descritti di seguito.

- 1 Creare un record di campagna; vedere [Creazione di record](#) (a pagina 42) e [Campi campagna](#) (a pagina 170).
- 2 Assegnare i destinatari della campagna; vedere [Individuazione dei contatti per le campagne](#) (a pagina 168).
- 3 Se si tratta di una campagna tramite e-mail, preparare il contenuto e-mail. Per ulteriori informazioni, consultare la Guida in linea di Oracle Email Marketing On Demand.
- 4 Eseguire la campagna.
- 5 Monitorare le risposte della campagna; vedere [Registrazione delle risposte alla campagna](#) (a pagina 169).

- 6 Misurare l'efficacia della campagna; vedere [Misurazione dell'efficacia della campagna](#). (vedere ["Misurazione dell'efficacia della campagna"](#) a pagina 170)
- 7 Associare lead alla campagna. Se la campagna genera lead, è necessario associare i nuovi lead alla campagna da cui hanno origine; vedere [Creazione di record](#) (a pagina 42) e [Campi lead](#) (a pagina 188).

## Processo di gestione dei lead

Per gestire i lead, effettuare i task descritti di seguito.

- 1 Impostare le regole di assegnazione dei lead; vedere [Informazioni sulle regole di assegnazione](#) (a pagina 1364) e [Impostazione delle regole di assegnazione](#) (a pagina 1368).
- 2 Impostare le regole di conversione dei lead; vedere [Lead](#) (a pagina 172) e [Mappatura di campi aggiuntivi durante la conversione di lead](#) (a pagina 1375).
- 3 Impostare layout di conversione dei lead; vedere [Creazione dei layout di conversione dei lead](#) (vedere ["Creazione dei layout di conversione lead"](#) a pagina 1376).
- 4 Creare script di qualificazione dei lead; vedere [Utilizzo degli script di qualificazione per lead](#) (a pagina 182).
- 5 Qualificare il lead; vedere [Qualificazione di lead](#) (vedere ["Qualificare i lead"](#) a pagina 181).
- 6 Convertire o rifiutare il lead.  
È possibile convertire i lead in record di cliente, contatto, registrazione operazione o opportunità: vedere [Conversione di lead in clienti, contatti, registrazioni operazioni o opportunità](#) (a pagina 183).  
Se si decide che un lead non è interessante, è possibile rimuoverlo dal processo di gestione dei lead: vedere [Rifiuto di lead](#) (a pagina 187).

## Campagne

Utilizzare la pagina Campagna per creare, aggiornare e monitorare le campagne. Una *campagna* è il veicolo o progetto in cui si comunica un messaggio di marketing a uno o più gruppi di persone, inclusi i clienti esistenti e potenziali. In genere, le campagne forniscono un'offerta promozionale a diversi canali di comunicazione per mantenere i clienti correnti o per acquisire nuovi clienti. L'obiettivo consiste nel generare ulteriore interesse nei prodotti e servizi dell'azienda.

L'utilizzo di campagne consente di effettuare le operazioni riportate di seguito.

- Memorizzare informazioni come i costi previsti rispetto a quelli effettivi, i lead gestiti e il materiale di marketing come brochure e disegni.
- Condividere opinioni sulle campagne con il team di marketing, oltre a condividere in maniera uniforme informazioni sulla campagna con il team di vendita in tempo reale.
- Monitorare i risultati delle campagne visualizzando i lead e le opportunità generati per ciascuna campagna.

- Utilizzare report preimpostati per valutare i risultati e stabilire in tempo reale il ROI delle attività della campagna.
- Effettuare confronti cronologici tra campagne attuali e passate in modo da individuare eventuali andamenti.

I responsabili di vendite e marketing possono importare i lead e collegarli a una campagna esistente. Le informazioni sui lead devono essere trasformate in un file in formato CSV (Comma-Separated Value).

## Campagne, lead, opportunità e contatti

Durante una campagna, è possibile generare più lead collegati alla campagna. Se si convertono alcuni di quei lead in nuovi clienti, contatti o opportunità, il collegamento alla campagna viene trasferito dai lead originari ai clienti, ai contatti e alle opportunità convertiti. Ad esempio, la Campagna A crea 100 lead, da L1 a L100. Si collega ognuno di questi lead alla Campagna A. I lead da L1 a L90 non mostrano alcun potenziale per la produzione di fatturato. I lead da L91 a L100 mostrano potenziale di fatturato, occorre quindi convertirli in opportunità, da O1 a O10. Ognuna di queste opportunità viene automaticamente collegata alla Campagna A per mezzo del lead originario corrispondente. Dopo diversi mesi, si desidera esaminare l'efficacia della Campagna A. Si visualizza il record Campagna A e si nota che a tale campagna sono collegati 100 lead e 10 opportunità. Si possono confrontare tali risultati alle campagne precedenti o alle previsioni per questa campagna e apportare modifiche in base alle esigenze.

**NOTA:** gli eventuali campi personalizzati aggiunti dall'amministratore dell'azienda per i lead non vengono riportati nei record di opportunità durante la conversione del lead in opportunità o contatto. Se l'amministratore dell'azienda imposta una mappatura aggiuntiva mediante la funzione Mappatura conversione lead, viene generata un'eccezione. Per ulteriori informazioni sui campi lead di mappatura, vedere [Mappatura di campi aggiuntivi durante la conversione di lead](#) (a pagina 1375).

## Utilizzo della Home page campagna

La Home page campagna è il punto di partenza per la gestione delle campagne.

**NOTA:** l'amministratore dell'azienda può personalizzare il layout della Home page campagna. Se, inoltre, il ruolo dell'utente include il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere sezioni alla pagina o rimuoverle.

## Creazione di una campagna

È possibile creare una campagna facendo clic sul pulsante Nuovo nella sezione relativa alle campagne personali visualizzate di recente. Per ulteriori informazioni, vedere [Creazione di record](#) (a pagina 42) e [Campi campagna](#) (a pagina 170).

## Utilizzo degli elenchi campagna

Nella sezione Elenchi campagne vengono visualizzati diversi elenchi filtrati. Oracle CRM On Demand dispone di un insieme di elenchi standard. Tutti gli elenchi standard sono pubblici e visibili a chiunque. L'utente e i responsabili possono creare elenchi aggiuntivi basati su criteri diversi. Tali elenchi personalizzati vengono visualizzati sopra l'insieme standard di elenchi.

Nella tabella riportata di seguito vengono descritti gli elenchi standard per campagne.

Elenco campagna	Filtro
Tutte le campagne attive	Campagne con il campo Stato impostato su Attivo
Tutte le campagne completate	Campagne con il campo Stato impostato su Completato
Tutte le campagne pianificate	Campagne con il campo Stato impostato su Pianificato
Campagne create di recente	Tutte le campagne ordinate per data di creazione, con la campagna creata più di recente per prima.
Campagne modificate di recente	Tutte le campagne ordinate per data di modifica, con la campagna modificata più di recente per prima.
Tutte le campagne	Nessuno. L'elenco mostra tutte le campagne per l'azienda, ordinate per Nome campagna in ordine crescente.
Le mie campagne modificate di recente	Tutte le campagne di proprietà dell'utente. L'elenco è ordinato per data di modifica, con la campagna modificata più di recente per prima.

Per visualizzare un elenco, fare clic sul nome dell'elenco.

Per creare un nuovo elenco, fare clic su Nuovo. Per ulteriori informazioni sulla creazione di elenchi, vedere [Creazione e ridefinizione di elenchi](#) (a pagina 81).

Per esaminare tutti gli elenchi disponibili, creare un nuovo elenco oppure visualizzare, modificare o eliminare un elenco esistente, fare clic su Gestione elenchi. La pagina Gestione elenchi contiene anche tutti gli elenchi standard forniti con Oracle CRM On Demand. Questi elenchi sono di sola visualizzazione, pertanto non possono essere modificati o eliminati.

## Visualizzazione delle campagne visualizzate di recente

La sezione relativa alle campagne personali visualizzate di recente mostra le campagne visualizzate più di recente dall'utente.

Per espandere l'elenco, fare clic sul collegamento Mostra elenco completo.

## Utilizzo dei task campagna

Nella sezione Task campagna vengono visualizzati i task assegnati all'utente, ordinati per data di scadenza e quindi per priorità. L'utente o il rispettivo responsabile ha impostato la data di scadenza e la priorità. Il livello di priorità del task, ad esempio 1-Alto, 2-Medio o 3-Basso, è indicato dalle frecce: freccia verso l'alto per la priorità alta, nessuna freccia per la priorità media e la freccia verso il basso per la priorità bassa.

**NOTA:** Se l'amministratore dell'azienda ha modificato i valori predefiniti per il campo Priorità, è possibile che le frecce non vengano visualizzate negli elenchi dei task in tale campo.

- per rivedere un task, fare clic sul collegamento Oggetto.
- Per rivedere la campagna al quale è associato il task, fare clic sul nome della campagna.
- Per espandere l'elenco di task, fare clic su Mostra elenco completo.

## Visualizzazione delle campagne attive

Nella sezione Campagne attive viene visualizzato un elenco di campagne attualmente in esecuzione.

- Per visualizzare una campagna attiva, fare clic sul campo Nome campagna.
- Per espandere l'elenco, fare clic su Mostra elenco completo.

## Sezioni del report

Nella Home page campagna è possibile che vengano visualizzate una o più sezioni di report. L'amministratore dell'azienda può specificare quali sezioni del report vengono visualizzate nella pagina. Nell'edizione standard di Oracle CRM On Demand, viene visualizzata la sezione Stato campagna attiva.

### Utilizzo di report per misurare l'efficacia della campagna

Nella Home page campagna è possibile che vengano visualizzate una o più sezioni di report (l'amministratore dell'azienda può specificare quali sezioni del report vengono visualizzate nella pagina). Nell'applicazione standard, viene visualizzata la sezione Stato campagna attiva, che mostra un'analisi di tutte le campagne attive. Per ulteriori informazioni sull'utilizzo della sezione Stato campagna attiva, vedere [Misurazione dell'efficacia della campagna](#) (a pagina 170).

## Aggiunta di sezioni alla Home page campagna

Se il ruolo utente include il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere ulteriori sezioni alla Home page campagna, a seconda delle sezioni che l'amministratore dell'azienda ha reso disponibili per la visualizzazione nella Home page campagna.

### *Per aggiungere sezioni alla Home page campagna*

- 1 Nella Home page campagna, fare clic su Modifica layout.
- 2 Nella pagina del layout della home page campagna, utilizzare le frecce per aggiungere o rimuovere le sezioni e per organizzarle nella pagina.
- 3 Fare clic su Salva.

## Gestione delle campagne

Per gestire le campagne, effettuare i task riportati di seguito.

- [Individuazione dei contatti per le campagne](#) (a pagina 168)
- [Registrazione delle risposte alla campagna](#) (a pagina 169)
- [Chiusura delle campagne](#) (a pagina 170)
- [Misurazione dell'efficacia della campagna](#) (a pagina 170)

Per procedure passo passo comuni a molti tipi di record, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Creazione di record](#) (a pagina 42)
- [Aggiornamento dei dettagli del record](#) (a pagina 65)
- [Collegamento di record al record selezionato](#) (a pagina 67)
- [Gestione degli elenchi](#) (a pagina 76)

**NOTA:** gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi per i tipi di record, i campi e le opzioni negli elenchi. Di conseguenza, le informazioni visualizzate sullo schermo possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Inoltre, a seconda del livello di accesso di cui si dispone, si potrebbe non essere in grado di eseguire tutte le procedure descritte nell'elenco precedente.

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Campi campagna](#) (a pagina 170)
- [Utilizzo della Home page campagna](#) (a pagina 165)
- [Report](#) (a pagina 737)
- [Importazione dei dati](#) (a pagina 1576)

## Individuazione dei contatti per le campagne

È possibile selezionare i contatti a cui indirizzare una campagna.

**NOTA:** se l'azienda utilizza Segmentation Wizard, un'applicazione scaricabile utilizzata in condivisione tra Oracle CRM On Demand ed Excel, è possibile creare segmenti mirati per filtrare i record in base ai criteri di vari tipi di record. Per informazioni su come eseguire il download e utilizzare Segmentation Wizard, vedere [Uso di Segmentation Wizard](#) (a pagina 731).

### *Per individuare i contatti per una campagna*

- 1 Selezionare la campagna.  
Per istruzioni sulla selezione delle campagne, vedere [Ricerca di record](#) (a pagina 45).
- 2 Dalla pagina dei dettagli della campagna, scorrere fino alla sezione Destinatari ed eseguire la procedura descritta di seguito.



**NOTA:** se la sezione Destinatari non è visibile nella pagina Dettaglio campagna, fare clic sul collegamento Modifica layout nell'angolo superiore destro della pagina e aggiungere la sezione Destinatari al layout. Se la sezione non è disponibile per l'aggiunta al layout della pagina, rivolgersi all'amministratore dell'azienda.

- Per individuare i contatti uno a uno, fare clic su Aggiungi.
- Per rimuovere il contatto, fare clic sul collegamento Rimuovi nella riga del record. Questa opzione consente di annullare l'associazione dei record senza eliminarli.

### 3 Salvare il record.

Per importare i contatti da un file, vedere [Importazione dei dati](#) (a pagina 1576).

## Registrazione delle risposte alla campagna

Se si desidera registrare la risposta a una campagna, ad esempio se un destinatario ha partecipato a un evento, è possibile tenere traccia di quanto accaduto nella sezione dei destinatari della campagna.

### *Per registrare una risposta a una campagna*

#### 1 Selezionare la campagna.

Per istruzioni sulla selezione delle campagne, vedere [Ricerca di record](#) (a pagina 45).

**Nota:** se la sezione Destinatari non viene visualizzata nella pagina Dettaglio campagna, fare clic su Layout di pagina per aggiungerla.

#### 2 Nella pagina Dettaglio campagna, scorrere fino alla sezione Destinatari e fare clic sul collegamento Modifica per il contatto che si desidera registrare.

#### 3 Nella pagina Modifica risposta a campagna, immettere le informazioni richieste.

Campo	Descrizione
Stato di consegna	<p>I valori standard sono In sospeso, Inviato, Rifiuto sw, Rifiuto hw, Rifiuto sconosciuto, Ricevuto e Aperto. L'amministratore dell'azienda può, comunque, rinominare le opzioni in questo elenco a discesa.</p> <p>Se l'azienda utilizza Oracle Email Marketing On Demand, lo stato di consegna al destinatario viene aggiornato automaticamente (solo per i valori di Rifiuto sw, Rifiuto hw o Messaggio aperto).</p>
Stato risposta	<p>I valori standard sono Accesso, RSVP - Parteciperà, RSVP - Non parteciperà, Frequentati, Convertito in lead, Richieste ulteriori info., Opt-in nella lista, Opt-out dalla lista, Opt-in globale, Opt-out globale e Messaggio aperto. L'amministratore dell'azienda può, comunque, personalizzare le opzioni in questo elenco a discesa.</p> <p>Se l'azienda utilizza Oracle Email Marketing On Demand, lo stato della risposta viene aggiornato automaticamente (solo per i valori</p>

Campo	Descrizione
	di Accesso, Opt-in nella lista, Opt-out dalla lista, Opt-in globale, Opt-out globale e Messaggio aperto).

- 4 Salvare il record.

## Chiusura delle campagne

è possibile modificare lo stato delle campagne per indicare che sono state completate.

### *Per chiudere una campagna*

- 1 Nella pagina Lista della campagna, fare clic sul campo Stato.
- 2 Selezionare lo stato Completato dall'elenco a discesa.
- 3 Fare clic sull'icona con il segno di spunta verde nel campo Stato per salvare il record.

## Misurazione dell'efficacia della campagna

La sezione Stato campagna attiva della Home page campagna mostra un'analisi di tutte le campagne attive. È possibile utilizzare tali informazioni per determinare l'efficacia delle campagne.

### *Per visualizzare informazioni sull'efficacia delle campagne*

- In questa sezione della Home page campagna, effettuare le operazioni riportate di seguito.
    - Posizionare il puntatore sul diagramma per visualizzare informazioni specifiche.
    - Fare clic su un segmento per rivedere un report dettagliato.
    - Modificare le categorie negli elenchi per visualizzare gli stessi dati da una prospettiva diversa.
- Ad esempio, è possibile visualizzare le analisi di campagne in base al ROI (Return On Investment, redditività del capitale investito), al tasso di conversione lead o al costo per ciascun lead.

## Campi Campagna

La pagina Modifica campagna consente di aggiungere una campagna o di aggiornare i dettagli relativi a una campagna esistente. In questa pagina viene visualizzato l'insieme completo dei campi disponibili per una campagna.

**SUGGERIMENTO:** è possibile anche modificare le campagne nella pagina Lista della campagna nella pagina Dettaglio campagna. Per ulteriori informazioni sull'aggiornamento dei record, vedere [Aggiornamento dei dettagli del record](#) (a pagina 65).

**NOTA:** gli amministratori dell'azienda possono personalizzare l'applicazione in vari modi, ad esempio modificando i nomi dei tipi di record, dei campi e delle opzioni negli elenchi a discesa. Di conseguenza, le informazioni visualizzate sullo schermo possono essere diverse dalle informazioni standard descritte nella tabella.

Nella tabella seguente vengono fornite informazioni aggiuntive relative ad alcuni campi.

Campo	Descrizione
<b>Informazioni chiave sulla campagna</b>	
Codice origine	Codice di identificazione della campagna. Assicurarsi di immettere un codice univoco della lunghezza massima di 30 caratteri.
Nome campagna	Nome descrittivo della campagna. In questo campo è possibile immettere un massimo di 100 caratteri.
Tipo di campagna	Tipo di campagna, ad esempio Annunci, Posta ordinaria, E-mail, Evento - Altro, Evento - Seminario, Evento - Mostra mercato, Elenco - Prodotti acquistati, Elenco - Prodotti noleggiati, Altro, Riferimento - Dipendente, Riferimento - Esterno o Sito Web.
Obiettivo	Descrizione dell'obiettivo della campana, ad esempio "Aumentare le vendite del 10%".
Partecipanti	Destinatari della campagna.
Offerta	Descrizione del prodotto o del servizio offerto dalla campagna.
Stato	<p>Stato della campagna, ad esempio:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Attivo.</b> La data di inizio è nel passato, mentre quella di fine è nel futuro.</li> <li>■ <b>Completato.</b> La data di inizio e di fine sono nel passato.</li> <li>■ <b>Pianificato.</b> La data di inizio e di fine sono nel futuro.</li> <li>■ <b>Programmato.</b> È possibile impostare questo stato manualmente per indicare che la campagna è pronta e programmata per essere eseguita in una data e ora particolari.</li> <li>■ <b>Contatta assistenza.</b> In Oracle Email Marketing On Demand, questo stato viene impostato automaticamente se si verifica un problema con la campagna.</li> </ul> <p>È necessario impostare lo stato. Il sistema non lo aggiorna automaticamente al lancio della campagna, a meno che l'azienda non utilizzi Oracle Email Marketing On Demand. Se l'azienda utilizza Oracle Email Marketing On Demand, gli stati Attivo, Completato e Contatta assistenza vengono assegnati automaticamente.</p>

Campo	Descrizione
Data di inizio	La data e l'ora di inizio della campagna. Il valore predefinito è la data e l'ora attuali. È possibile utilizzare il comandi del calendario per cambiare questa data.
Data di fine	La data e l'ora in cui è prevista la fine della campagna. Il valore predefinito è la data e l'ora attuali. È possibile utilizzare il comandi del calendario per cambiare questa data.
Valuta campagna	Immettere il codice (ad esempio, EUR) della valuta che si utilizza per i campi del fatturato.
<b>Informazioni piano campagna</b>	
Obiettivo di fatturazione	Fatturato previsto dalla campagna.
Lead gestiti (n.)	Numero di clienti potenziali a cui è mirata la campagna.
Costo in budget	Importa stanziato dall'azienda per la campagna.
Costo effettivo	Importo speso dall'azienda per la campagna.
<b>Informazioni aggiuntive</b>	
Proprietario	L'alias del proprietario del record. Il valore predefinito è il creatore della campagna. In generale, i proprietari possono aggiornare il record, trasferirlo a un altro proprietario o eliminarlo. Tuttavia, i livelli di accesso possono essere impostati in modo da limitare o ampliare l'accesso di un utente.  Questo valore influenza i record inclusi nei report eseguiti dall'utente o dai responsabili dalle pagine Report e Dashboard.
Modifica di	Il nome della persona che ha creato o che ha aggiornato per ultimo il record della campagna, seguito dalla data e dall'ora di aggiornamento. Generato dal sistema.
Descrizione	Descrizione della campagna. In questo campo è possibile immettere un massimo di 16.350 caratteri.

## Lead

Utilizzare le pagine Lead per creare, aggiornare e valutare i lead. Un *lead* è una persona che ha manifestato un interesse nei prodotti o servizi dell'utente.

È possibile immettere i lead manualmente oppure riceverli in assegnazione. È inoltre possibile impostare il follow-up dei lead per determinare se sono in grado di generare fatturato per l'azienda. La creazione di un record di tipo lead è un metodo rapido per raccogliere informazioni sui nuovi clienti. In un unico record è possibile immettere i dettagli relativi all'azienda, alla persona e agli interessi commerciali invece di creare quattro record diversi per un cliente, un contatto, una registrazione operazione e un'opportunità.

Un lead si sposta attraverso il processo di gestione dei lead nella sequenza di fasi seguente: valutazione, qualifica e conversione in opportunità o registrazione operazione. Aniché qualificare un lead, è possibile rimuoverlo archiviandolo. Aniché convertire un lead qualificato in opportunità o registrazione operazione, è possibile rifiutarlo. Nella parte restante di questo argomento vengono spiegate le fasi in modo più dettagliato.

## Valutazione dei lead

Durante la fase di valutazione, la persona che valuta il lead esegue diverse operazioni.

- Telefonate, e-mail o visite personali al contatto per scambiare informazioni.
- Aggiornamento di specifiche informazioni riguardanti il lead tramite l'inserimento di dati nuovi o più aggiornati.
- Creazione, tracciamento e completamento di attività correlate al lead.
- Archiviazione di note riguardanti l'iterazione.
- Facoltativo, ma consigliato: collegare il lead a un cliente e a un contatto. I vantaggi di questa operazione sono descritti di seguito.
  - L'utente assegnato al cliente o contatto (che può essere o non essere l'utente assegnato al lead) può visualizzare il lead durante il periodo di valutazione, poiché questo verrà visualizzato nelle pagine Cliente e Contatto.
  - Il proprietario del lead può accedere a informazioni aggiuntive sul cliente o sul contatto facendo clic su un collegamento.
  - Il proprietario del lead può immettere ulteriori dettagli che generalmente possono essere memorizzati insieme al lead, come contatti aggiuntivi per il cliente, indirizzo di spedizione e così via.
  - Se il lead viene convertito in opportunità o registrazione operazione, i collegamenti esistenti per il cliente e per il contatto possono accelerare il processo.

## Qualificare i lead

Il processo di qualifica consente a chi la esegue di avere informazioni sufficienti per stabilire su quali lead continuare a lavorare. Quando è stato determinato che un lead è interessante per la generazione di fatturato, chi è addetto alla valutazione lo qualifica. Il sistema controlla che siano presenti dei dati nei campi più importanti. Se i criteri vengono soddisfatti, il lead viene contrassegnato come qualificato e diventa visibile al funzionario commerciale come nuovo lead qualificato.

La qualifica dei lead permette alla propria azienda di utilizzare in maniera molto più efficace tempo e risorse per lavorare su opportunità commerciali vantaggiose. Gli amministratori dell'azienda possono impostare script di qualificazione dei lead per migliorare e rendere più uniforme questo processo. Per informazioni su come impostare gli script di valutazione, vedere [Impostazione di script di valutazione](#) (vedere "[Impostazione degli script di valutazione](#)" a pagina 1607).

## Archiviazione di lead

In alternativa, se il lead non viene considerato interessante per l'azienda, colui che lo valuta può decidere di archivarlo. Il sistema lo rimuove dal processo di gestione dei lead.

**SUGGERIMENTO:** per ordinare i lead archiviati, creare un nuovo elenco chiamato Lead archiviati. Per ulteriori informazioni sulla creazione di elenchi, vedere [Creazione e ridefinizione di elenchi](#) (a pagina 81).

## Conversione dei lead in opportunità o registrazioni operazioni

I lead possono essere convertiti in contatti e, facoltativamente, in clienti, opportunità e registrazioni operazioni tramite la pagina Converti lead. Questa pagina contiene le opzioni di conversione dei lead specificate nel layout Conversione lead applicabile al ruolo utente. Se un lead dispone di un valore potenziale sufficiente, il valutatore può convertirlo in opportunità o registrazione operazione, purché nel layout di conversione del lead tutte le opzioni di conversione siano abilitate. Il sistema richiede al valutatore un cliente da collegare al lead, un contatto relativo al cliente da collegare al lead e un'opportunità o una registrazione operazione da collegare al lead.

Il sistema crea quindi una nuova opportunità o una nuova registrazione operazione con alcuni valori ereditati dal lead, come ad esempio il fatturato potenziale e la data di chiusura stimata. Il sistema rimuove quindi il lead dal processo di valutazione in corso, ma consente di visualizzarlo se lo si desidera.

### Cosa succede durante la conversione

Alcune informazioni del record di lead vengono trasferite nelle aree pertinenti dei record Cliente, Contatto, Opportunità e Registrazione operazione creati durante il processo di conversione. Nella tabella riportata di seguito viene illustrato un esempio di mappatura dei campi nei record tramite la pagina Mappatura conversione lead.

Lead	Cliente	Opportunità	Contatto	Registrazione operazione
Indirizzo	Indirizzo di fatturazione	Non applicabile	Indirizzo contatto	Indirizzo operazione
Fatturati annuali	Fatturati annuali	Non applicabile	Non applicabile	Non applicabile
Reddito approssimativo	Non applicabile	Non applicabile	Reddito totale	Non applicabile
Azienda associata	Non applicabile	Non applicabile	Non applicabile	Azienda associata
Contatto associato	Non applicabile	Non applicabile	Non applicabile	Contatto associato
Campagna	Campagna di origine <b>NOTA:</b> se il cliente viene creato tramite il processo di conversione lead, questo campo viene automaticamente compilato con le informazioni nel campo Campagna sul record del lead. Se il cliente viene creato da un utente, quest'ultimo può immettere le informazioni in questo	Campagna di origine <b>NOTA:</b> se l'opportunità viene creata tramite il processo di conversione lead, questo campo viene automaticamente compilato con le informazioni nel campo Campagna sul record del lead. Se l'opportunità	Campagna di origine <b>NOTA:</b> se il contatto viene creato tramite il processo di conversione lead, questo campo viene automaticamente compilato con le informazioni nel campo Campagna sul record del lead. Se il contatto viene creato da un utente, quest'ultimo può	Non applicabile

Lead	Cliente	Opportunità	Contatto	Registrazione operazione
	campo.	viene creata da un utente, quest'ultimo può immettere le informazioni in questo campo.	immettere le informazioni in questo campo.	
N. cell.	Non applicabile	Non applicabile	N. cell.	Telefono cellulare
Città	Città di fatturazione Città di spedizione	Non applicabile	Città principale	Città (dell'indirizzo operazione)
Azienda	Nome cliente	Cliente	Cliente	Nome azienda
Paese	Paese di fatturazione Paese di spedizione	Non applicabile	Paese principale	Paese
Data di nascita	Non applicabile	Non applicabile	Data di nascita	Non applicabile
Descrizione	Non applicabile	Descrizione	Non applicabile	Giustificazione
E-mail	Non applicabile	Non applicabile	E-mail	E-mail
Data di chiusura prevista	Non applicabile	Data di chiusura	Non applicabile	Data di chiusura
Nome	Non applicabile	Non applicabile	Nome	Non applicabile
Settore	Settore	Non applicabile	Non applicabile	Non applicabile
Qualifica	Non applicabile	Non applicabile	Qualifica	Non applicabile
Cognome	Non applicabile	Non applicabile	Cognome	Non applicabile
Valuta lead	Non applicabile	Non applicabile	Non applicabile	Valuta operazione
Proprietario lead	Non applicabile	Non applicabile	Non applicabile	Non applicabile
Tipo di lead	Tipo di cliente	Non applicabile	Tipo di contatto	Non applicabile
Sig./Sig.ra	Non applicabile	Non applicabile	Sig./Sig.ra	Non applicabile
Non inviare e-mail	Non applicabile	Non applicabile	Non inviare e-mail	Non applicabile
Passo successivo	Non applicabile	Passo successivo	Non applicabile	Passo successivo
Numero di dipendenti	Numero di dipendenti	Non applicabile	Non applicabile	Non applicabile
Partner di origine	Non applicabile	Non applicabile	Non applicabile	Partner di origine
Fatturato potenziale	Non applicabile	Fatturato	Non applicabile	Volume operazione
N. di telefono principale	Non applicabile	Non applicabile	N. telefono ufficio	N. telefono

Lead	Cliente	Opportunità	Contatto	Registrazione operazione
Partner principale	Non applicabile	Non applicabile	Non applicabile	Partner principale
Interesse prodotto	Non applicabile	Il nome opportunità diventa: Interesse prodotto (nome completo contatto)	Non applicabile	Interesse prodotto
Professione	Non applicabile	Non applicabile	Professione	Non applicabile
Data qualificata	Non applicabile	Non applicabile	Data qualificata	Non applicabile
Valutazione	Non applicabile	Non applicabile	Non applicabile	Non applicabile
Segnalato da	Non applicabile	Non applicabile	Segnalato da	Non applicabile
Origine	Non applicabile	Origine lead	Origine lead	Non applicabile
Regione/provincia	Regione/provincia di fatturazione Regione/provincia di spedizione	Non applicabile	Regione/provincia principale	Stato (dell'indirizzo operazione)
Sito Web	Sito Web	Non applicabile	Non applicabile	Non applicabile
N. fax ufficio	Non applicabile	Non applicabile	N. fax ufficio	Non applicabile
CAP/Codice postale	CAP di fatturazione CAP di spedizione	Non applicabile	CAP/Codice postale principale	CAP (dell'indirizzo operazione)

Inoltre, in alcuni campi vi sono dei valori differenti a causa del processo di conversione lead. Nella tabella riportata di seguito vengono elencati i nuovi valori.

Questo record/campo	Cambia in questo valore
<b>Record Lead</b>	
Stato	Convertito
<b>Record cliente</b>	
Proprietario	Utente che converte il lead. Vedere la sezione seguente, Proprietà dei record lead correlati dopo la conversione.
<b>Record opportunità</b>	
Stato	In sospeso



Questo record/campo	Cambia in questo valore
Fase di vendita	Strategia
Probabilità	50%
Proprietario	Utente che converte il lead. Vedere la sezione seguente, Proprietà dei record lead correlati dopo la conversione.
<b>Record contatto</b>	
Proprietario	Utente che converte il lead. Vedere la sezione seguente, Proprietà dei record lead correlati dopo la conversione.
<b>Record Registrazione operazione</b>	
Nome	Interesse prodotto sul lead. È possibile ignorare questo campo.
Tipo	Standard.
Stato invio	Non inviato.

## Proprietà dei record lead correlati dopo la conversione

Se il campo Funzionario commerciale è stato compilato, quando il lead viene convertito tale persona diventa il proprietario di tutti i record correlati. Se questo campo non è compilato, l'utente che esegue la conversione del lead diventa per impostazione predefinita il proprietario di tutti i record correlati. L'amministratore dell'azienda può, comunque, modificare questo comportamento attraverso la funzione Mappatura conversione lead. Per ulteriori informazioni, vedere [Mappatura di campi aggiuntivi durante la conversione di lead](#) (a pagina 1375).

## Rifiuto di lead qualificati

Anche i lead qualificati possono essere rifiutati. Questo viene generalmente fatto in aziende dove la persona o il gruppo che valuta i lead è diverso dai funzionari commerciali che qualificano i lead e li convertono in fatturato. In queste aziende, il funzionario commerciale assegnato a un lead qualificato può determinare che lo stesso non è interessante quanto aveva indicato colui che lo ha valutato.

Quando il funzionario commerciale rifiuta un lead, deve specificare un Codice rifiuto e, se lo desidera, può indicare anche il Motivo del rifiuto. Se il Codice rifiuto selezionato è Altro, il Motivo del rifiuto diventa un campo obbligatorio. Il sistema registra che si è verificato un rifiuto, l'utente che ha eseguito il rifiuto e il motivo.

Il funzionario commerciale può inoltre, come parte del rifiuto, scegliere la riassegnazione del lead. In base alle politiche dell'azienda, il lead può essere riassegnato a un responsabile per il follow-up, oppure può tornare a chi l'aveva valutato in origine per un'ulteriore valutazione.

## Utilizzo della Home page lead

La Home page lead è il punto di partenza per la gestione dei lead.

**NOTA:** l'amministratore dell'azienda può personalizzare il layout della Home page lead. Se, inoltre, il ruolo dell'utente include il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere e rimuovere sezioni dalla pagina.

## Creazione di un lead

È possibile creare un lead facendo clic sul pulsante Nuovo nella sezione Lead personali visualizzati di recente. Per ulteriori informazioni, vedere [Creazione di record](#) (a pagina 42) e [Campi lead](#) (a pagina 188).

## Utilizzo degli elenchi lead

Nella sezione Elenchi lead vengono visualizzati diversi elenchi filtrati. Oracle CRM On Demand dispone di un insieme di elenchi standard. Tutti gli elenchi standard sono pubblici e visibili a chiunque. L'utente e i responsabili possono creare elenchi aggiuntivi basati su criteri diversi. Tali elenchi personalizzati vengono visualizzati sopra l'insieme standard di elenchi.

Nella tabella riportata di seguito vengono descritti gli elenchi standard per lead.

Elenco lead	Filtro
Tutti i lead	Nessuno
Tutti i lead convertiti	Consente di visualizzare i lead con il campo Stato impostato su Convertito
Tutti i lead in fase di qualifica	Consente di visualizzare i lead con il campo Stato impostato su In fase di qualifica
Tutti i lead qualificati	Consente di visualizzare i lead con il campo Stato impostato su Qualificato
Lead creati di recente	Consente di visualizzare tutti i lead, ordinati per data di creazione
Lead modificati di recente	Consente di visualizzare tutti i lead, ordinati per data di modifica
Tutti i lead rifiutati	Consente di visualizzare i lead con il campo Stato impostato su Rifiutato
I miei lead	Consente di visualizzare i lead, ordinati per data di creazione, che soddisfano una delle condizioni riportate di seguito. <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Il campo Funzionario commerciale è impostato sul nome dell'utente e il campo Stato su In fase di qualifica.</li> <li>■ Il campo Proprietario lead è impostato sul nome dell'utente, il campo Funzionario commerciale è vuoto e il campo Stato è impostato su In fase di qualifica.</li> </ul>
I miei nuovi lead	Consente di visualizzare i lead, ordinati per data di creazione, che soddisfano una delle condizioni riportate di seguito. <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Il campo Funzionario commerciale è impostato sul nome</li> </ul>

Elenco lead	Filtro
	<p>dell'utente e il campo Stato su Qualificato.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Il campo Proprietario lead è impostato sul nome dell'utente, il campo Funzionario commerciale su un nome utente diverso da quello del proprietario e il campo Stato è impostato su In fase di qualifica.</li> </ul>
I miei lead creati di recente	Consente di visualizzare tutti i lead di proprietà dell'utente. L'elenco è ordinato per data di creazione, con il lead creato più di recente per primo.

Per visualizzare un elenco, fare clic sul nome dell'elenco.

Per creare un nuovo elenco, fare clic su Nuovo. Per ulteriori informazioni sulla creazione di elenchi, vedere [Creazione e ridefinizione di elenchi](#) (a pagina 81).

Per esaminare tutti gli elenchi disponibili, creare un nuovo elenco oppure visualizzare, modificare o eliminare un elenco esistente, fare clic su Gestione elenchi. La pagina Gestione elenchi contiene anche tutti gli elenchi standard forniti con Oracle CRM On Demand. Questi elenchi sono di sola visualizzazione, pertanto non possono essere modificati o eliminati.

## Visualizzazione dei lead visualizzati di recente

La sezione Lead personali visualizzati di recente mostra i lead visualizzati più di recente dall'utente.

Per espandere l'elenco, fare clic su Mostra elenco completo.

## Utilizzo dei task lead

Nella sezione relativa ai task correlati ai lead aperti personali vengono visualizzati i task assegnati all'utente, ordinati per data di scadenza e quindi per priorità. L'utente o il rispettivo responsabile ha impostato la data di scadenza e la priorità. Il livello di priorità del task, ad esempio 1-Alto, 2-Medio o 3-Basso, è indicato dalle frecce: freccia verso l'alto per la priorità alta, nessuna freccia per la priorità media e la freccia verso il basso per la priorità bassa.

**NOTA:** Se l'amministratore dell'azienda ha modificato i valori predefiniti per il campo Priorità, è possibile che le frecce non vengano visualizzate negli elenchi dei task in tale campo.

- per rivedere un task, fare clic sul collegamento Oggetto.
- Per rivedere il lead al quale è associato il task, fare clic sul nome del lead.
- Per espandere l'elenco di task, fare clic su Mostra elenco completo.

## Visualizzazione di lead qualificati

Nella sezione Lead qualificati viene visualizzato un elenco di lead qualificati. Il campo Nome completo è un collegamento che apre il record del lead.

- Per aprire il record del lead, fare clic sul campo Nome completo.
- Per espandere l'elenco, fare clic su Mostra elenco completo.

## Utilizzo di report per analizzare il follow-up dei lead

Nella Home page lead possono essere visualizzate una o più sezioni di report. L'amministrazione dell'azienda può specificare quali sezioni di report vengono visualizzate nella pagina. Nell'edizione standard di Oracle CRM On Demand, viene visualizzata la sezione Analisi follow-up lead, che mostra il progresso effettuato per la qualifica dei lead negli ultimi 90 giorni. Per informazioni sull'utilizzo della sezione Analisi follow-up lead, vedere [Analisi del follow-up dei lead](#) (a pagina 188).

## Aggiunta di sezioni alla Home page lead

Se il ruolo utente include il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere ulteriori sezioni alla Home page lead, a seconda delle sezioni che l'amministratore dell'azienda ha reso disponibili per la visualizzazione nella Home page lead.

### *Per aggiungere sezioni alla Home page lead*

- 1 Nella Home page lead, fare clic su Modifica layout.
- 2 Nella pagina del layout della home page lead, utilizzare le frecce per aggiungere o rimuovere le sezioni e per organizzarle nella pagina.
- 3 Fare clic su Salva.

## Gestione dei lead

Per gestire i lead, effettuare i task riportati di seguito.

- [Riassegnazione di lead](#) (a pagina 181)
- [Qualificazione di lead](#) (vedere "[Qualificare i lead](#)" a pagina 181)
- [Utilizzo degli script di qualificazione per lead](#) (a pagina 182)
- [Archiviazione di lead](#) (a pagina 183)
- [Conversione di lead in clienti, contatti, registrazioni operazioni o opportunità](#) (a pagina 183)
- [Rifiuto di lead](#) (a pagina 187)
- [Analisi del follow-up dei lead](#) (a pagina 188)

**NOTA:** se si utilizza Oracle CRM On Demand Financial Services Edition ed è attiva la funzione Referenze, i nuovi lead vengono creati quando si collegano nuove referenze ai contatti.

Per procedure passo passo comuni a molti tipi di record, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Creazione di record](#) (a pagina 42)
- [Aggiornamento dei dettagli del record](#) (a pagina 65)
- [Collegamento di record al record selezionato](#) (a pagina 67)
- [Gestione degli elenchi](#) (a pagina 76)

**NOTA:** gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi per i tipi di record, i campi e le opzioni negli elenchi. Di conseguenza, le informazioni visualizzate sullo schermo possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Inoltre, a seconda del livello di accesso di cui si dispone, si potrebbe non essere in grado di eseguire tutte le procedure descritte nell'elenco precedente.

## Riassegnazione di lead

Quando si crea un lead se ne diventa in modo automatico il proprietario. Se il livello di accesso di cui si usufruisce consente di modificare il record, è possibile riassegnare il lead a un'altra persona. L'amministratore dell'azienda può inoltre impostare il sistema per l'assegnazione di lead mediante la specifica delle regole di assegnazione.

### *Per riassegnare un lead*

- 1 Selezionare il lead che si desidera riassegnare.  
Per istruzioni sulla selezione dei lead, vedere [Ricerca di record](#) (a pagina 45).
- 2 Dalla pagina Dettaglio lead, fare clic su Modifica.
- 3 Nella sezione Informazioni aggiuntive della pagina Modifica lead effettuare una delle operazioni riportate di seguito.
  - Nel campo Nome completo proprietario, fare clic sull'icona di ricerca, quindi selezionare un altro utente nella finestra di ricerca.
  - Selezionare la casella di controllo Riassegna proprietario per fare in modo che il sistema riassegni il lead.
- 4 Salvare il record.

**NOTA:** il tempo di elaborazione per riassegnare i record varia a seconda della complessità delle regole di assegnazione dell'azienda, del numero di record da riassegnare e dal carico di lavoro attuale del sistema.

## Qualificare i lead

Se si determina che un lead dispone di potenziale per diventare un'opportunità, è possibile qualificarlo. In genere, si seleziona una valutazione per il lead in base a una scala impostata dall'amministratore dell'azienda.

**NOTA:** l'amministratore dell'azienda può impostare script di valutazione per facilitare la qualificazione dei lead. Per ulteriori informazioni su come utilizzare gli script di qualificazione per i lead, vedere [Utilizzo degli script di qualificazione per lead](#) (a pagina 182).

**Procedure preliminari.** Per eseguire questa procedura, è necessario che il ruolo dell'utente includa il privilegio Qualifica lead.

### **Per qualificare un lead**

**1** Selezionare il lead.

Per istruzioni sulla selezione dei lead, vedere [Ricerca di record](#) (a pagina 45).

**2** Nella pagina Dettaglio lead, assicurarsi che i campi Nome, Cognome, Valutazione, Nome completo proprietario e Funzionario commerciale relativi al record del lead siano compilati. Questi campi sono necessari per la qualificazione del lead.

**NOTA:** grazie a queste informazioni, si è certi che i lead non vengano persi dopo essere stati qualificati e che le risorse di vendita più importanti vengano utilizzate a pieno per il follow-up dei lead che si trasformeranno in opportunità di vendita. In particolare, se i campi Valutazione e Funzionario commerciale non sono compilati, non sarà possibile impostare lo stato del lead su Qualificato.

**3** Fare clic su Contrassegna come qualificato.

Il sistema verifica che siano presenti dei dati nei campi più importanti. Se i criteri sono soddisfatti, il valore del campo Stato del lead viene modificato in Qualificato.

**NOTA:** se dopo aver fatto clic su Contrassegna come qualificato si riceve un messaggio di errore, verificare che il campo Data qualifica non sia stato personalizzato con un valore di sola lettura.

## **Utilizzo degli script di qualificazione per lead**

L'amministratore dell'azienda può impostare script di valutazione per facilitare la qualificazione dei lead. Uno script di qualificazione dei lead è composto da una serie di domande per raccogliere i dati del cliente. Alle risposte viene assegnato un punteggio e una rilevanza; inoltre, le risposte vengono confrontate con una soglia specifica per stabilire il risultato o il tipo di azioni da intraprendere.

**ATTENZIONE:** se uno script di qualificazione dei lead tenta di impostare il campo Stato di un lead su Qualificato, tale operazione è consentita solo se i campi Valutazione e Funzionario commerciale del lead sono stati compilati. Se tali campi non sono stati compilati, viene visualizzato un messaggio di errore e lo script presume che il lead non è riuscito a soddisfare la soglia. Lo script, quindi, imposta il campo Stato in base ai risultati definiti nello script per il mancato raggiungimento della soglia.

**Informazioni preliminari.** Per utilizzare gli script di valutazione, il ruolo utente deve essere impostato in modo da consentire l'accesso ai record di valutazione. Per ulteriori informazioni sulle impostazioni necessarie, vedere [Informazioni sugli script di valutazione](#) (a pagina 1607).

### **Per utilizzare uno script di qualificazione dei lead**

**1** Selezionare il lead.

Per ulteriori informazioni sulla selezione dei lead, vedere [Ricerca di record](#) (a pagina 45).

**2** Nella pagina Dettaglio lead, scorrere fino alla sezione Script qualificazione lead, quindi fare clic su Aggiungi.

**NOTA:** se la sezione relativa agli script di qualificazione dei lead non viene visualizzata, fare clic sul collegamento [Modifica layout](#) nell'angolo superiore destro della pagina e aggiungere la sezione al layout della pagina. Tale sezione è disponibile solo se l'amministratore dell'azienda ha impostato uno script di qualificazione dei lead.

- 3 Cercare lo script appropriato nella finestra di ricerca, quindi fare clic su **Seleziona**. Utilizzare i campi di filtro nella parte superiore della finestra di ricerca per filtrare gli elenchi di script.
- 4 Nella finestra **Script qualificazione lead**, selezionare la risposta per ogni domanda dello script e fare clic su **Salva**.

Viene visualizzata di nuovo la pagina **Dettaglio lead**. A seconda del risultato dello script, alcuni campi del record potrebbero essere stati aggiornati automaticamente.

## Archiviazione di lead

Anziché qualificare un lead, è possibile specificare di rimuoverlo dal processo di valutazione in quanto non più necessario. L'archiviazione di un lead non ne determina l'eliminazione, ma consente di mantenerlo nel database con lo stato **Archiviato**.

**Procedure preliminari.** Per eseguire questa procedura, è necessario che il ruolo dell'utente includa il privilegio per l'archiviazione dei lead.

### *Per archiviare un lead*

- 1 Selezionare il lead che si desidera archiviare.  
Per istruzioni sulla selezione dei lead, vedere [Ricerca di record](#) (a pagina 45).
- 2 Nella pagina **Dettaglio lead**, fare clic su **Archivio**.  
Il campo **Stato lead** viene modificato in **Archiviato**.

## Conversione di lead in clienti, contatti, registrazioni operazioni o opportunità

Se il proprio ruolo utente è impostato in modo appropriato, è possibile creare record di cliente, contatto, registrazione operazione e opportunità oppure copiare le informazioni del lead su record esistenti convertendo il record di lead. In base alle impostazioni dell'azienda, il nuovo record di opportunità può includere informazioni che influiscono sui calcoli del fatturato.

**NOTA:** in genere, si esegue la conversione dei lead precedentemente qualificati in opportunità. Vedere [Qualificazione di lead](#) (vedere ["Qualificare i lead"](#) a pagina 181).

In questa sezione viene descritta la procedura che si applica nei due casi descritti di seguito.

**Caso 1.** Si hanno nuovi lead derivanti da una campagna condotta dall'azienda. Ogni record dei lead comprende il nome della persona e quello della rispettiva azienda. Sarà possibile creare nuovi record per clienti, contatti e opportunità utilizzando le informazioni del lead.

**Caso 2.** Si esegue una campagna mirata a clienti e contatti esistenti. Sono stati generati alcuni lead che ora si desidera convertire in opportunità.

**Procedure preliminari.** Per eseguire questa procedura, il ruolo dell'utente e le impostazioni del profilo di accesso devono essere impostati come descritto in [Profilo di accesso e impostazioni del ruolo per la conversione di lead](#) (vedere "[Impostazioni del profilo di accesso e del ruolo per la conversione di lead](#)" a pagina 185). Nella pagina Converti lead vengono visualizzate solo le opzioni di conversione disponibili per il ruolo dell'utente, in base al layout di conversione del lead selezionato per il ruolo. Se non è stato selezionato alcun layout di conversione del lead per il ruolo, viene applicato quello predefinito.

### ***Per convertire un lead in cliente, contatto, registrazione operazione o opportunità***

- 1** Selezionare il lead che si desidera convertire.

Per istruzioni sulla selezione dei lead, vedere [Ricerca di record](#) (a pagina 45).

- 2** Dalla pagina Dettaglio lead, fare clic su Converti.

- 3** Nella pagina Converti lead, effettuare una delle seguenti operazioni.

- Per creare nuovi record cliente e contatto per il lead (Scenario 1), selezionare le opzioni Creazione automatica nuovo cliente e Creazione automatica nuovo contatto.

Nella sezione Cliente, per impostazione predefinita, nel campo Nome cliente viene visualizzato il campo Azienda per il lead. Nella sezione Contatto, per impostazione predefinita, vengono visualizzati Nome e Cognome per il lead.

- Per creare una nuova opportunità e collegarla a un cliente e a un contatto esistenti, selezionare le opzioni Utilizza cliente esistente e Utilizza contatto esistente.

Se al record del lead è associato un cliente, questo viene visualizzato nel campo Cliente associato. Se al record del lead è associato un contatto, questo viene visualizzato nel campo Contatto associato.

- Per collegare il lead a un cliente o contatto differente, fare clic sull'icona di ricerca accanto ai campi Cliente associato e Contatto associato e selezionare un altro cliente e contatto. Accertarsi che vengano visualizzati i nomi corretti nei campi Cliente associato e Contatto associato e che i pulsanti Usa cliente esistente e Usa contatto esistente siano selezionati.

- 4** (Facoltativo) Per convertire un lead in opportunità, selezionare l'opzione Creazione automatica nuova opportunità e completare i campi visualizzati.

**NOTA:** il nome e il cognome presenti nel record del lead vengono visualizzati per impostazione predefinita nel campo Nome opportunità della pagina Converti lead. Nel record dell'opportunità vengono inoltre riportati i valori dei campi Fatturato, Data chiusura, Passo successivo e Descrizione della pagina Converti lead. Questi campi possono essere modificati nella pagina Converti lead.

- 5** (Facoltativo) Per convertire un lead in registrazione operazione, selezionare l'opzione Creazione automatica registrazione operazione e completare i campi visualizzati.

**NOTA:** per impostazione predefinita, i valori dei campi Interesse prodotto e Partner del record del lead vengono visualizzati rispettivamente nei campi Nome registrazione operazione e Cliente partner principale. Nel record della registrazione operazione vengono inoltre riportati i valori dei campi



Fatturato, Data chiusura, Passo successivo e Descrizione della pagina Converti lead. Questi campi possono essere modificati nella pagina Converti lead.

**6** Per convertire il lead, fare clic su Salva.

Una volta terminata la conversione si verifica ciò che segue.

- Viene visualizzata nuovamente la pagina Dettaglio lead con i valori descritti di seguito, la maggior parte dei quali sono basati sulle selezioni effettuate nella pagina Converti lead.
  - Il campo Stato del lead è impostato su Convertito.
  - I valori dei campi Cliente associato e Contatto associato sono gli stessi di quelli che si trovavano nella pagina Converti lead.
  - Se il lead è stato convertito in opportunità, il valore del campo Opportunità associata è lo stesso del nome della nuova opportunità che si trovava nella pagina Converti lead.
  - Se il lead è stato convertito in opportunità, il nuovo record di opportunità creato dal processo di conversione è collegato al lead convertito.
  - Se il lead è stato convertito in registrazione operazione, il valore del campo Registrazione operazione associata è uguale al nome della nuova registrazione operazione specificato nella pagina Converti lead.
  - Se il lead è stato convertito in registrazione operazione, il nuovo record di registrazione operazione creato dal processo di conversione è collegato anche al lead convertito.
- Se il lead è stato convertito in opportunità (Passo 4) o registrazione operazione (Passo 5), il nuovo record di opportunità o registrazione operazione eredita alcuni valori di campo dal lead.
- È ancora possibile visualizzare il record del lead, ma i processi aziendali passano al record di opportunità o registrazione operazione appropriato.

**NOTA:** Per ulteriori informazioni sul processo di conversione e sul relativo impatto sui campi e sui valori, vedere [Cosa succede durante la conversione in Lead](#) (a pagina 172). Per ulteriori informazioni sull'eliminazione di record, vedere [Eliminazione e ripristino dei record](#) (a pagina 110).

**NOTA:** è possibile convertire lo stesso lead in cliente o contatto più volte, ma è possibile convertirlo in registrazione operazione o opportunità solo una volta. Se un lead è stato convertito in registrazione operazione o opportunità, in seguito non sarà possibile convertirlo in una registrazione operazione o opportunità diversa. Un lead convertito in registrazione operazione può essere tuttavia riconvertito in un cliente o contatto diverso.

## Impostazioni del profilo di accesso e del ruolo per la conversione di lead

Per convertire i lead in clienti, contatti, registrazioni operazioni o opportunità, è necessario disporre delle impostazioni appropriate nel ruolo utente e nei profili di accesso personali. Questo argomento descrive le impostazioni necessarie.

## Impostazioni del profilo di accesso per la conversione di lead

I livelli di accesso che consentono di convertire i lead vengono illustrati nelle tabelle riportate di seguito. Queste impostazioni sono necessarie sia nel profilo di accesso predefinito che nel profilo di accesso del proprietario.

Nella tabella riportata di seguito vengono illustrate le impostazioni dei livelli di accesso per i tipi di record che consentono di convertire i lead.

Tipo di record	Livello di accesso
<b>Cliente</b>	Lettura/Modifica
<b>Attività</b>	Lettura/Modifica
<b>Contatto</b>	Lettura/Modifica
<b>Lead</b>	Lettura/Modifica
<b>Opportunità</b>	Lettura/Modifica
<b>Registrazione operazione</b>	Lettura/Modifica

Nella tabella riportata di seguito vengono illustrate le impostazioni dei livelli di accesso per i tipi di record delle informazioni correlate che consentono di convertire i lead.

Tipo di record	Tipo di record delle informazioni correlate	Livello di accesso
<b>Cliente</b>	Indirizzi	Lettura/Creazione/Modifica
<b>Contatto</b>	Clienti	Lettura/Creazione
	Indirizzi	Lettura/Creazione/Modifica
<b>Lead</b>	Attività completate	Visualizzazione
	Attività aperte	Visualizzazione
<b>Opportunità</b>	Fatturato	Lettura/Creazione
	Contatto	Lettura/Creazione

## Impostazioni del ruolo dell'utente per la conversione di lead

Di seguito vengono riportate le impostazioni del ruolo che consentono di convertire i lead.

- Il ruolo deve includere il privilegio CRM Marketing: Converti lead.
- Di seguito vengono riportate le impostazioni di accesso del tipo di record per il ruolo.
  - Per la conversione di opportunità, le caselle di controllo Accesso consentito e Diritto di creazione devono essere selezionate per il tipo di record Opportunità.

- Per la conversione in registrazioni operazioni, le caselle di controllo Accesso consentito e Diritto di creazione devono essere selezionate per il tipo di record Registrazione operazione.
- La casella di controllo Accesso consentito deve essere selezionata per il tipo di record del lead in tutti i casi di conversione di lead.
- Le caselle di controllo Accesso consentito e Diritto di creazione devono essere selezionate per il tipo di record Attività in tutti i casi di conversione di lead.
- Per convertire lead in clienti esistenti, la casella di controllo Accesso consentito deve essere selezionata per il tipo di record Cliente.
- Per convertire lead in nuovi clienti, le caselle di controllo Accesso consentito e Diritto di creazione devono essere selezionate per il tipo di record Cliente.
- Per convertire lead in contatti esistenti, la casella di controllo Accesso consentito deve essere selezionata per il tipo di record Contatto.
- Per convertire lead in nuovi contatti, le caselle di controllo Accesso consentito e Diritto di creazione devono essere selezionate per il tipo di record Contatto.

## Rifiuto di lead

Anziché convertire un lead qualificato in un'opportunità, si può decidere di rimuoverlo dal processo di gestione del lead poiché si ritiene che non sia così interessante come indicato da colui che lo valuta. Quando si rifiuta un lead, esso non viene eliminato, ma rimane nei record dell'azienda con lo stato Rifiutato.

**Procedure preliminari.** Per eseguire questa procedura, è necessario che il ruolo dell'utente includa il privilegio per il rifiuto dei lead.

### *Per rifiutare un lead qualificato*

- 1 Selezionare il lead che si desidera rifiutare.  
Per istruzioni sulla selezione dei lead, vedere [Ricerca di record](#) (a pagina 45).
- 2 Nella pagina Dettaglio lead, fare clic su Rifiuta.
- 3 Nella pagina Rifiuta un lead, immettere le informazioni riportate di seguito.
  - Nel campo Codice rifiuto, selezionare un valore dall'elenco a discesa.
  - (Facoltativo) Nel campo Motivo del rifiuto, immettere il motivo del rifiuto.  
*Nota: se il Codice rifiuto selezionato è Altro, il Motivo del rifiuto diventa un campo obbligatorio.*
  - Per riassegnare il lead a un nuovo proprietario, selezionare la casella di controllo Riassegna proprietario.  
  
Il sistema riassegna il lead in base alle regole di assegnazione dei lead impostate dall'amministratore dell'azienda. A seconda delle politiche dell'azienda, il lead rifiutato può essere riassegnato al proprietario originale o al responsabile del proprietario originale.
- 4 Fare clic su Conferma rifiuto.

La pagina Dettaglio lead viene visualizzata di nuovo con le informazioni sul rifiuto, incluso il nome dell'utente, il Codice rifiuto e, se specificato, il motivo del rifiuto. Il valore del campo Stato lead viene modificato in Rifiutato.

## Analisi del follow-up dei lead

Nell'edizione standard di Oracle CRM On Demand, la sezione Analisi follow-up lead della Home page lead fornisce informazioni per consentire all'utente di analizzare il progresso effettuato per la qualifica dei lead negli ultimi 90 giorni.

In questa sezione della Home page lead, è possibile effettuare le operazioni riportate di seguito.

- Valutare le prestazioni del team di vendita da diverse prospettive.
- Visualizzare lo stato del lead per ciascun membro del team di vendita selezionando Proprietario lead o Funzionario commerciale.
- Visualizzare i dati per mese o settimana per visualizzare lo stato dei lead per tali periodi.
- Identificare le azioni necessarie per spostare i lead nel processo di vendita.
- Fare clic su un segmento nel diagramma per visualizzare un elenco di lead.
- Scaricare o stampare queste analisi.

## Campi lead

La pagina Modifica lead consente di aggiungere un lead o di aggiornare i dettagli relativi a un lead esistente. In questa pagina viene visualizzato l'insieme completo dei campi disponibili per un lead.

**SUGGERIMENTO:** è possibile anche modificare i lead nella pagina Elenco lead e nella pagina Dettaglio lead. Per ulteriori informazioni sull'aggiornamento dei record, vedere [Aggiornamento dei dettagli dei record](#) (vedere "[Aggiornamento dei dettagli del record](#)" a pagina 65).

**NOTA:** gli amministratori dell'azienda possono personalizzare l'applicazione in vari modi, ad esempio modificando i nomi dei tipi di record, dei campi e delle opzioni negli elenchi a discesa. Di conseguenza, le informazioni visualizzate sullo schermo possono essere diverse dalle informazioni standard descritte nella tabella.

Nella tabella seguente vengono fornite informazioni aggiuntive relative ad alcuni campi.

Campo	Descrizione
<b>Informazioni chiave sul lead.</b>	
Azienda	Per un'azienda, corrisponde al nome del cliente.
Creazione di	Alias della persona che crea il lead seguito dalla data e dall'ora di creazione. Generato dal sistema.
Non inviare e-mail	Indica se l'opportunità potenziale desidera o meno ricevere messaggi di e-mail.

Campo	Descrizione
Modifica di	Il nome della persona che ha creato o che ha aggiornato per ultimo il record del lead, seguito dalla data e dall'ora di aggiornamento. Generato dal sistema.
<b>Informazioni correlate per l'opportunità</b>	
Stato	Stato del lead, ad esempio In fase di qualifica, Qualificato, Convertito, Rifiutato e Archiviato. Può essere modificato solo nella pagina Modifica lead, <i>non</i> nella pagina Nuovo lead.  Per ulteriori informazioni sui valori di questo campo e il loro significato, vedere la sezione Valori dei campi di stato (di seguito).
Valutazione	Valutazione in scala impostata dall'azienda, ad esempio A = Caldo, B = Tiepido, C = Fresco e D = Freddo.
Interesse prodotto	Prodotto o servizio a cui è interessato il lead.
Fatturato potenziale	Fatturato potenziale, espresso nella valuta selezionata dall'amministratore dell'azienda.
Data di chiusura prevista	Data e ora in cui si prevede la chiusura del lead.
Passo successivo	Descrizione del passo successivo da intraprendere.
Origine	Categorie dell'origine stabilite dall'azienda, ad esempio Annunci, Posta ordinaria, Evento, Promozione, Referenza, Mostra mercato, Web, Partner, Prodotti acquistati, Prodotti noleggiati o Altro.
Campagna	Campagna che genera o che è collegata al lead.
Settore	Settore del lead, secondo l'impostazione dell'azienda.
Fatturati annuali	Fatturato annuale dell'azienda dell'opportunità potenziale.
<b>Informazioni aggiuntive</b>	
Cliente associato	Il cliente collegato a questo lead. Necessario per convertire i lead in opportunità.
Contatto associato	Contatto collegato a questo lead. Necessario per convertire i lead in opportunità.
Registrazione operazione associata	Registrazione operazione collegata a questo lead. Il campo viene impostato in modo automatico quando si converte un lead in registrazione operazione.
Opportunità associata	Opportunità collegata a questo lead. Necessario per convertire i lead in opportunità.
Nome completo proprietario	Proprietario del record di lead. Il valore predefinito è chi ha creato il record.

Campo	Descrizione
Riassegna proprietario	Indica che il lead deve essere riassegnato. Se l'amministratore dell'azienda ha impostato le regole di assegnazione, la selezione di questo campo indica al responsabile delle assegnazioni di elaborare nuovamente il lead, assegnandolo in base alle regole impostate.  <b>NOTA:</b> il tempo di elaborazione per riassegnare i record varia a seconda della complessità delle regole di assegnazione dell'azienda, del numero di record da riassegnare e dal carico di lavoro attuale del sistema. Il nome del proprietario del lead cambia se il record viene riassegnato.
Funzionario commerciale	Funzionario commerciale assegnato dall'azienda al lead.
Descrizione	Informazioni aggiuntive sul lead. Limite di 16.350 caratteri.
Sito Web	Il sito Web collegato al lead.
Stato proprietà	Lo stato di proprietà corrente per il lead.
Professione	Questo campo è specifico di Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Reddito approssimativo	Si tratta di un campo valuta specifico di Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Data di nascita	Questo campo è specifico di Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Età	Questo campo viene calcolato un base al valore del campo Data di nascita. Si tratta di un campo specifico di Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Data qualificata	Questo campo viene popolato in modo automatico con la data corrente quando il campo Stato è impostato su Qualificato.

## Valori dei campi di stato

Se un lead prosegue nel processo di gestione, il campo Stato del lead ne indica la posizione all'interno del processo. I valori dello stato sono il metodo principale per filtrare i lead. Per ulteriori informazioni sul processo di gestione dei lead, vedere [Lead](#) (a pagina 172).

Nella tabella riportata di seguito vengono elencati i valori del campo dello stato.

Stato	Descrizione
Archiviato	Valore restituito dopo il completamento dei passi di archiviazione ( <a href="#">Archiviazione di lead</a> (a pagina 183)). È stato stabilito che il lead non ha alcun valore per l'azienda e, pertanto, è stato rimosso dal processo di valutazione.

Stato	Descrizione
Convertito	Valore restituito dopo il completamento dei passi di conversione ( <a href="#">Conversione di lead in clienti, contatti, registrazioni operazioni o opportunità</a> (a pagina 183)). È stato stabilito che il lead ha sufficiente valore per diventare un'opportunità.
Qualificato	Valore restituito dopo il completamento dei passi di qualificazione ( <a href="#">Qualificazione di lead</a> (vedere " <a href="#">Qualificare i lead</a> " a pagina 181)). Il lead ha superato il processo di qualifica. Il nuovo proprietario diventa il funzionario commerciale assegnato al lead.
In fase di qualifica	Valore restituito dopo il completamento dei passi di creazione ( <a href="#">Qualificazione di lead</a> (vedere " <a href="#">Qualificare i lead</a> " a pagina 181)). Il lead è stato creato ed è in corso di qualifica o sta per iniziare il processo di qualifica. Il proprietario diventa la persona che ha creato il lead.
Rifiutato	Valore restituito dopo il completamento dei passi di rifiuto ( <a href="#">Rifiuto di lead</a> (a pagina 187)). È stato determinato che il lead qualificato non è interessante rispetto a quanto precedentemente valutato.





# 4 Vendite

---

Per informazioni sulle vendite, Oracle CRM On Demand fornisce i tipi di record riportati di seguito.

- **Clienti.** Utilizzare queste pagine per gestire informazioni sulle aziende con cui si svolgono affari.
- **Contatti.** Utilizzare queste pagine per monitorare le persone associate ai clienti e alle opportunità.
- **Opportunità.** Utilizzare queste pagine per gestire opportunità che potenzialmente possono generare fatturato.
- **Previsioni.** Utilizzare queste pagine per generare previsioni per proiettare il fatturato trimestrale in base alle opportunità esistenti.

Il tipo di record Lead è inoltre correlato all'area delle vendite, poiché i lead potrebbero essere convertiti in opportunità.

Oracle CRM On Demand fornisce anche i tipi di record riportati di seguito per informazioni sulla pianificazione aziendale e le vendite.

- **Piano aziendale.** Utilizzare queste pagine per stabilire traguardi e azioni strategici per clienti, contatti o prodotti.
- **Obiettivo.** Utilizzare queste pagine per gestire i traguardi di livello superiore che si desidera conseguire.
- **Cliente piano.** Utilizzare queste pagine per monitorare come i clienti vengono mappati ai piani aziendali.
- **Contatto piano.** Utilizzare queste pagine per associare contatti a piani aziendali.
- **Opportunità piano.** Utilizzare queste pagine per associare opportunità a piani aziendali

## Gestione delle vendite

Per gestire le vendite, effettuare i processi descritti di seguito.

- 1 [Processo di gestione delle opportunità](#) (a pagina 194)
- 2 [Processo di gestione dei clienti](#) (a pagina 194)
- 3 [Processo di gestione dei contatti](#) (a pagina 195)
- 4 [Processo di gestione delle previsioni per utenti delle vendite](#) (a pagina 196)
- 5 [Processo di gestione delle previsioni per amministratori di previsioni](#) (a pagina 196)
- 6 [Processo di gestione di calendari e attività](#) (a pagina 196)

## Processo di gestione delle opportunità

Per gestire le opportunità, effettuare i task descritti di seguito.

- 1 Rivedere campi opportunità e informazioni correlate; vedere [Campi opportunità](#) (a pagina 251).
- 2 Creare un nuovo record di opportunità; vedere [Creazione di record](#) (a pagina 42).
- 3 Aggiungere record di fatturato prodotto all'opportunità; vedere [Collegamento di prodotti a opportunità](#) (a pagina 241).
- 4 Definire i contatti chiave e i ruoli contatto; vedere [Contatti](#) (a pagina 217) e [Aggiunta di ruoli](#) (a pagina 1275).
- 5 Monitorare attività e note correlate a opportunità; vedere [Campi attività](#) (a pagina 158) e [Aggiunta di note](#) (a pagina 96).
- 6 Assegnare proprietà e visibilità dell'opportunità; vedere [Impostazione dei profili di accesso](#) (a pagina 1265) e [Condivisione di record \(team\)](#) (a pagina 92).
- 7 Aggiornare la fase di vendita dell'opportunità; vedere [Informazioni su opportunità e previsioni](#) (a pagina 234).
- 8 Collegare partner e concorrenti correlati all'opportunità; vedere [Come tenere traccia di partner e concorrenti di opportunità](#) (a pagina 239).
- 9 Valutare ed effettuare previsioni sull'opportunità; vedere [Informazioni su opportunità e previsioni](#) (a pagina 234).

## Processo di gestione dei clienti

Per gestire i clienti, effettuare i task descritti di seguito.

- 1 Rivedere i campi cliente e le informazioni correlate; vedere [Campi cliente](#) (a pagina 214).
- 2 Creare un nuovo record di cliente; vedere [Creazione di record](#) (a pagina 42).
- 3 Definire i contatti chiave e i ruoli contatto; vedere [Contatti](#) (a pagina 217) e [Aggiunta di ruoli](#) (a pagina 1275).
- 4 Monitorare le attività e le note correlate ai clienti; vedere [Campi attività](#) (a pagina 158) e [Aggiunta di note](#) (a pagina 96).
- 5 Assegnare proprietà e visibilità del cliente; vedere [Impostazione dei profili di accesso](#) (a pagina 1265) e [Condivisione di record \(team\)](#) (a pagina 92).
- 6 Associare partner e concorrenti al cliente; vedere [Come tenere traccia di partner e concorrenti di clienti](#) (a pagina 206).

- 7** Definire le relazioni tra clienti; vedere [Come tenere traccia delle relazioni tra clienti](#) (a pagina 208).  
*Nota: questo passo è specifico di Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.*
- 8** Aggiungere i record di fatturato al cliente; vedere [Monitoraggio del fatturato in base ai clienti](#) (a pagina 210).  
*Nota: questo passo è specifico di Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.*
- 9** Effettuare previsioni sul fatturato del cliente; vedere [Monitoraggio del fatturato in base ai clienti](#) (a pagina 210).  
*Nota: questo passo è specifico di Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.*
- 10** Monitorare i beni dei clienti; vedere [Come tenere traccia dei beni](#) (a pagina 209).

## Processo di gestione dei contatti

Per gestire i contatti, effettuare i task descritti di seguito.

- 1** Rivedere i campi contatto e le informazioni correlate; vedere [Campi contatto](#) (a pagina 230).
- 2** Creare un nuovo record di contatto; vedere [Creazione di record](#) (a pagina 42).
- 3** Monitorare le attività e le note correlate ai contatti; vedere [Campi attività](#) (a pagina 158) e [Aggiunta di note](#) (a pagina 96).
- 4** Assegnare proprietà e visibilità del contatto; vedere [Impostazione dei profili di accesso](#) (a pagina 1265) e [Condivisione di record \(team\)](#) (a pagina 92).
- 5** Sincronizzare i contatti con l'applicazione PIM; vedere [Sincronizzazione con le applicazioni PIM](#) (a pagina 695).
- 6** Completare un'indagine sulla soddisfazione dei clienti; vedere [Utilizzo degli script di richieste di servizio](#) (a pagina 303).
- 7** Definire le relazioni tra contatti; vedere [Come tenere traccia delle relazioni tra contatti](#) (a pagina 225).  
*Nota: questo passo è specifico di Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.*
- 8** Aggiungere i record di fatturato al contatto; vedere [Monitoraggio del fatturato in base ai contatti](#) (a pagina 226).  
*Nota: questo passo è specifico di Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.*
- 9** Effettuare previsioni sul fatturato del contatto; vedere [Monitoraggio del fatturato in base ai contatti](#) (a pagina 226).  
*Nota: questo passo è specifico di Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.*
- 10** Monitorare i beni dei contatti; vedere [Come tenere traccia dei beni](#) (a pagina 209).  
*Nota: questo passo è specifico di Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.*

## Processo di gestione delle previsioni per utenti delle vendite

Per gestire le previsioni, effettuare i task descritti di seguito.

- 1 Impostare le quote; vedere [Gestione delle quote](#) (a pagina 261).
- 2 Effettuare previsioni sulle opportunità, sui clienti e sui contatti; vedere [Previsioni](#) (a pagina 253).
- 3 Rivedere le previsioni; vedere [Revisione delle previsioni](#) (a pagina 256).
- 4 Aggiornare le previsioni; vedere [Aggiornamento delle previsioni](#) (a pagina 258).
- 5 Inviare previsioni; vedere [Invio delle previsioni](#) (a pagina 260).

## Processo di gestione delle previsioni per amministratori di previsioni

Per gestire le previsioni, effettuare i task descritti di seguito.

- 1 Impostare il calendario fiscale dell'azienda; vedere [Impostazione del profilo dell'azienda e dei valori predefiniti globali](#) (a pagina 1079).
- 2 Determinare la gerarchia di previsione; vedere [Impostazione della definizione della previsione](#) (a pagina 1379).
- 3 Impostare le quote degli utenti; vedere [Impostazione delle quote di vendita degli utenti](#) (a pagina 1218).
- 4 Creare la definizione della previsione, con Data, Tipo, Durata e Partecipanti; vedere [Impostazione della definizione della previsione](#) (a pagina 1379).

## Processo di gestione di calendari e attività

Per gestire calendari e attività, effettuare i task descritti di seguito.

- 1 Rivedere gli appuntamenti del calendario corrente; vedere [Calendario e attività](#) (a pagina 129).
- 2 Creare nuovi appuntamenti e task; vedere [Creazione di attività](#) (a pagina 133).
- 3 Condividere il calendario con altri utenti; vedere [Visualizzazione dei calendari di altri](#) (a pagina 154).
- 4 Monitorare e gestire i task chiave; vedere [Calendario e attività](#) (a pagina 129).

- 5 Sincronizzare appuntamenti e task con l'applicazione PIM; vedere [Sincronizzazione con le applicazioni PIM](#) (a pagina 695).

## Lead (aspetti vendite)

I lead svolgono un ruolo importante nel processo di vendita. Tale processo potrebbe avere origine dalla generazione di lead. I lead si spostano progressivamente da una fase di qualificazione a una fase di conversione. Per ulteriori informazioni sul processo di vendita, vedere [Gestione del marketing](#) (a pagina 163). È possibile convertire i lead in contatti, clienti, registrazioni operazioni e opportunità. Il processo di vendita di un lead viene avviato dopo la conversione del lead in opportunità o registrazione operazione. Determinati campi nel record di opportunità o di registrazione operazione ottengono i rispettivi valori dal record di lead. Tali valori sono basati sulla mappatura dei lead convertiti durante il processo di vendita.

## Clienti

Utilizzare le pagine Cliente per creare, aggiornare e monitorare i clienti. In genere, i *clienti* sono aziende con cui l'utente intrattiene rapporti di affari, ma è possibile monitorare come clienti anche partner, concorrenti, affiliati e così via.

Se i record di cliente sono fondamentali per la gestione commerciale della propria azienda, come spesso accade, è opportuno immettere quante più informazioni possibile. Alcune di queste informazioni, come ad esempio la regione o il settore, possono essere utilizzate nei report come metodo di classificazione delle informazioni. In modo simile, se si collega un record, come ad esempio un'opportunità, a un record di cliente con i campi Regione o Settore compilati, queste opportunità possono essere classificate da questi valori.

### Argomenti correlati

L'argomento riportato di seguito contiene informazioni correlate.

- [Gestione dei clienti](#) (a pagina 199)

## Utilizzo della Home page cliente

La Home page cliente è il punto di partenza per la gestione dei clienti.

**NOTA:** l'amministratore dell'azienda può personalizzare il layout della Home page cliente. Se, inoltre, il ruolo dell'utente include il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere e rimuovere sezioni dalla pagina.

### Creazione di un cliente

È possibile creare un cliente facendo clic sul pulsante Nuovo nella sezione I miei clienti visualizzati di recente. Per ulteriori informazioni, vedere [Creazione di record](#) (a pagina 42) e [Campi cliente](#) (a pagina 214).

## Utilizzo degli elenchi cliente

Nella sezione Elenchi cliente vengono visualizzati diversi elenchi filtrati. Oracle CRM On Demand dispone di un insieme di elenchi standard. Tutti gli elenchi standard sono pubblici e visibili a chiunque. L'utente e i responsabili possono creare elenchi aggiuntivi basati su criteri diversi. Tali elenchi personalizzati vengono visualizzati sopra l'insieme standard di elenchi.

Nella tabella riportata di seguito vengono descritti gli elenchi standard per clienti.

Elenco cliente	Filtri
Tutti i clienti	Tutti i clienti, ordinati alfabeticamente in base al Nome cliente
Tutti i conti cliente	Conti in cui il tipo è impostato su cliente
Tutti i conti del concorrente cliente	Conti in cui il tipo di cliente è impostato su concorrente
Tutti i conti del partner cliente	Conti in cui tipo di cliente è impostato su partner
Tutti i clienti potenziali	Conti il cui tipo di cliente è impostato su potenziale
Clienti creati di recente	Tutti i clienti, ordinati per data di creazione
Clienti modificati di recente	Tutti i clienti, ordinati per data di modifica
Tutti i clienti referenziabili	Clienti con la casella di controllo Riferimento selezionata
Tutti i primi clienti	Clienti in cui la priorità è impostata su Alta
I miei clienti	Clienti in cui il nome dell'utente si trova nel campo Proprietario

Per visualizzare un elenco, fare clic sul nome dell'elenco.

Per creare un nuovo elenco, fare clic su Nuovo. Per ulteriori informazioni sulla creazione di elenchi, vedere [Creazione e ridefinizione di elenchi](#) (a pagina 81).

Per esaminare tutti gli elenchi disponibili, creare un nuovo elenco oppure visualizzare, modificare o eliminare un elenco esistente, fare clic su Gestione elenchi. La pagina Gestione elenchi contiene anche tutti gli elenchi standard forniti con Oracle CRM On Demand. Questi elenchi sono di sola visualizzazione, pertanto non possono essere modificati o eliminati.

## Visualizzazione dei clienti visualizzati di recente

La sezione I miei clienti visualizzati di recente mostra i clienti visualizzati più di recente dall'utente.

Per espandere l'elenco, fare clic su Mostra elenco completo.

## Utilizzo dei task cliente

Nella sezione relativa ai task correlati ai clienti aperti personali vengono visualizzati i task assegnati all'utente, ordinati per data di scadenza e quindi per priorità. L'utente o il rispettivo responsabile ha impostato la data di

scadenza e la priorità. Il livello di priorità del task, ad esempio 1-Alto, 2-Medio o 3-Basso, è indicato dalle frecce: freccia verso l'alto per la priorità alta, nessuna freccia per la priorità media e la freccia verso il basso per la priorità bassa.

**NOTA:** Se l'amministratore dell'azienda ha modificato i valori predefiniti per il campo Priorità, è possibile che le frecce non vengano visualizzate negli elenchi dei task in tale campo.

- per rivedere un task, fare clic sul collegamento Oggetto.
- Per rivedere il cliente al quale è associato il task, fare clic sul nome del cliente.
- Per espandere l'elenco di task, fare clic su Mostra elenco completo.

## Utilizzo di report per analizzare le prestazioni del cliente

Nella Home page cliente è possibile che vengano visualizzate una o più sezioni di report (l'amministratore dell'azienda può specificare quali sezioni del report vengono visualizzate nella pagina). Nell'edizione standard di Oracle CRM On Demand, viene visualizzata la sezione Analisi cliente, che mostra un'analisi complessiva di come i clienti sono distribuiti e del fatturato chiuso. Per informazioni sull'utilizzo della sezione Analisi cliente, vedere [Analisi delle prestazioni dei clienti](#) (a pagina 213).

## Aggiunta di sezioni alla Home page cliente

Se il ruolo utente include il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere ulteriori sezioni alla Home page cliente, a seconda delle sezioni che l'amministratore dell'azienda ha reso disponibili per la visualizzazione nella Home page cliente.

### *Per aggiungere sezioni alla home page Clienti*

- 1 Nella home page Clienti, fare clic su Modifica layout.
- 2 Nella pagina del layout della home page cliente, fare clic sulle frecce direzionali per aggiungere o rimuovere le sezioni e per organizzarle nella pagina.
- 3 Fare clic su Salva.

## Gestione dei clienti

Per gestire i clienti, effettuare i task descritti di seguito.

- [Come tenere traccia dei ruoli contatto per un cliente](#) (a pagina 201)
- [Modifica di un contatto principale del cliente](#) (a pagina 201)
- [Collegamento dei record ai clienti](#) (a pagina 202)
- [Collegamento dei clienti portafoglio](#) (a pagina 204)
- [Specificazione dei clienti primari](#) (vedere "[Specificazione dei clienti principali](#)" a pagina 205)
- [Limitazione dei record cliente visualizzati](#) (a pagina 205)

- [Come tenere traccia di partner e concorrenti di clienti](#) (a pagina 206)

- [Come tenere traccia delle relazioni tra clienti](#) (a pagina 208)

**Nota:** Questa funzione non fa parte dell'edizione standard di Oracle CRM On Demand, quindi potrebbe non essere disponibile per l'azienda.

- [Come tenere traccia dei beni](#) (a pagina 209)

- [Monitoraggio del fatturato in base ai clienti](#) (a pagina 210)

**Nota:** Questa funzione non fa parte dell'edizione standard di Oracle CRM On Demand, quindi potrebbe non essere disponibile per l'azienda.

- [Come tenere traccia delle visite \(visite di vendita\) ai clienti](#) (a pagina 139)

**Nota:** Questa funzione non fa parte dell'edizione standard di Oracle CRM On Demand, quindi potrebbe non essere disponibile per l'azienda.

- [Analisi delle prestazioni dei clienti](#) (a pagina 213)

Per procedure passo passo comuni a molti tipi di record, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Creazione di record](#) (a pagina 42)

- [Aggiornamento dei dettagli del record](#) (a pagina 65)

- [Collegamento di record al record selezionato](#) (a pagina 67)

- [Gestione degli elenchi](#) (a pagina 76)

- [Condivisione di record \(team\)](#) (a pagina 92)

**NOTA:** gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi per i tipi di record, i campi e le opzioni negli elenchi. Di conseguenza, le informazioni visualizzate sullo schermo possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Inoltre, a seconda del livello di accesso di cui si dispone, si potrebbe non essere in grado di eseguire tutte le procedure descritte nell'elenco precedente.

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Campi cliente](#) (a pagina 214)

- [Utilizzo della Home page cliente](#) (a pagina 197)

- [Report](#) (a pagina 737)

- [Uso del Offline Client](#) (a pagina 686)

- [Importazione dei dati](#) (a pagina 1576)



## Come tenere traccia dei ruoli contatto per un cliente

Il controllo del ruolo o dei ruoli di un contatto presso un'azienda è fondamentale per comprendere l'influenza che tale contatto ha sulle decisioni di acquisto presso il cliente. Oltre a specificare il ruolo di un contatto dalla pagina dei dettagli del cliente, è possibile definire il ruolo di un contatto per ogni cliente correlato dalla pagina contenente i dettagli del contatto.

### *Per specificare uno o più ruoli per un contatto del cliente*

- 1** Selezionare il cliente.  
Per informazioni sulla selezione dei clienti, vedere [Ricerca di record](#) (a pagina 45).
- 2** Nella sezione Contatti della pagina dei dettagli del cliente, fare clic sul collegamento Modifica ruoli per il contatto.  
Viene visualizzata la pagina di modifica dei ruoli cliente contenente i ruoli disponibili e quelli selezionati per il contatto del cliente.
- 3** Nella sezione Disponibile, scegliere i ruoli (ad esempio Utente, Valutatore, Autore approvazione) per il contatto e utilizzare la freccia direzionale per spostare i ruoli nella sezione Selezionato.  
Utilizzare le frecce rivolte verso l'alto e verso il basso per modificare l'ordine dei ruoli. Il primo ruolo dell'elenco è il ruolo principale.
- 4** Fare clic su Salva.

## Modifica di un contatto principale del cliente

Un cliente può disporre di più contatti, ma è necessario specificare uno di essi come contatto principale del cliente. Per impostazione predefinita, il primo contatto aggiunto per il cliente è il contatto principale, ma è possibile modificare questa impostazione.

### *Per modificare un contatto principale del cliente*

- 1** Selezionare il cliente.  
Per istruzioni sulla selezione dei clienti, vedere [Ricerca di record](#) (a pagina 45).
- 2** Nella pagina di dettaglio di Cliente, fare clic su Modifica.  
**NOTA:** se il campo Contatto principale non è visualizzato nelle pagine dei dettagli e di modifica del cliente, rivolgersi all'amministrazione dell'azienda per aggiungere il campo al layout di pagina.  
**SUGGERIMENTO:** se per l'azienda è abilitata la funzione di modifica in linea, è possibile modificare il contatto principale in linea nella pagina relativa ai dettagli del cliente. Per ulteriori informazioni sulla modifica in linea, vedere [Aggiornamento dei dettagli del record](#) (a pagina 65).
- 3** Nella pagina di modifica del cliente, fare clic sull'icona di ricerca nel campo Contatto principale.

- 4 Nella finestra di ricerca, selezionare il nuovo contatto primario.
- 5 Nella pagina di modifica del cliente, fare clic su Salva.

## Collegamento dei record ai clienti

È possibile collegare i nuovi record creati nelle pagine Dettaglio, ad esempio clienti e attività, al record del cliente. Il collegamento di record associati consente di avere una visione globale delle informazioni, se si dispone dei diritti di accesso al record.

I nuovi record vengono aggiunti al database al momento del collegamento al cliente selezionato. Ad esempio, un contatto creato dalla pagina Dettaglio cliente viene collegato al cliente e quindi visualizzato nelle pagine Contatti.

Un record cliente contiene informazioni che, dopo il collegamento a un altro record, vengono ereditate. Ad esempio, alcuni report opportunità visualizzano i record per Regione o per Settore. Dal momento che Regione e Settore non sono parte dei record opportunità, il sistema cerca dei record clienti collegati per determinare a quale gruppo appartiene l'opportunità. Di conseguenza, quando possibile, è consigliabile collegare i record al record del cliente.

È possibile anche collegare altri utenti a un record cliente per consentire loro di visualizzarlo. Ad esempio, potrebbe essere necessario condividere il record di un cliente con un gruppo di colleghi con i quali si sta lavorando per chiudere l'affare. In base a ogni ruolo, un membro del gruppo avrà diversi requisiti di accesso al record del cliente, del contatto e dell'opportunità collegati al cliente.

### Per collegare informazioni a un cliente

- 1 Selezionare il cliente.

Per istruzioni sulla selezione dei clienti, vedere [Ricerca di record](#) (a pagina 45).

- 2 Nella pagina Dettaglio cliente, scorrere fino alla sezione appropriata e collegare i record al cliente come necessario.

**NOTA:** l'amministratore dell'azienda determina il tipo di informazioni correlate che possono essere visualizzate nella pagina Dettaglio cliente. È possibile modificare l'ordine delle informazioni correlate o nascondere quelle che non si utilizzano. Per modificare il layout di pagina, fare clic su Modifica layout e utilizzare le frecce nella pagina Layout personale per aggiungere o rimuovere le sezioni e per organizzarle nella pagina. La modifica di queste impostazioni influisce solo sulla propria visualizzazione dell'applicazione Oracle CRM On Demand.

Nella tabella riportata di seguito sono elencati alcuni dei tipi di record che è possibile collegare a un cliente.

Tipo di record	Informazioni
Opportunità	Per collegare una nuova opportunità, fare clic su Nuova, immettere le informazioni richieste nel modulo Modifica e salvare il record. Per una descrizione dei campi, vedere <a href="#">Campi opportunità</a> (a pagina 251).
Richieste di servizio	Per collegare una nuova richiesta di servizio, fare clic su Nuova, immettere le informazioni richieste nel modulo Modifica e salvare il

	record. Per una descrizione dei campi, vedere <a href="#">Campi richieste di servizio</a> (a pagina 305).
Note	<p>Per collegare una nuova nota, fare clic su Nuova, immettere le informazioni richieste e salvare il record.</p> <p><b>NOTA:</b> per aggiungere delle note, è anche possibile fare clic sull'icona della nota in alto a destra della pagina, se questa funzione è abilitata per l'azienda.</p> <p>Per ulteriori informazioni sulle note, vedere <a href="#">Aggiunta di note</a> (a pagina 96).</p>
Attività aperte	<p>Per collegare un nuovo task o appuntamento, fare clic su Nuovo task o su Nuovo app.to, quindi immettere le informazioni richieste nel modulo Modifica e salvare il record. Per una descrizione dei campi, vedere <a href="#">Campi attività</a> (a pagina 158).</p> <p>È possibile collegare più attività a un cliente. Se a un'attività è associata un'ora, l'attività verrà visualizzata nell'elenco Attività e nel Calendario.</p> <p>Gli utenti in grado di visualizzare un cliente potranno visualizzarne anche le attività collegate, incluse le attività di proprietà o assegnate ad altri utenti.</p>
Contatti	<p>Per collegare un nuovo contatto, fare clic su Nuovo, immettere le informazioni richieste nel modulo Modifica e salvare il record. Per una descrizione dei campi, vedere <a href="#">Campi contatto</a> (a pagina 230).</p> <p><b>SUGGERIMENTO:</b> per evitare di creare record contatto duplicati, è anche possibile fare clic su Aggiungi e quindi sull'icona di ricerca accanto alla colonna Nuovo contatto. Nella finestra di ricerca, immettere Nome, Cognome o indirizzo e-mail e quindi fare clic su Vai. Se non è possibile trovare il contatto, fare clic su Nuovo per creare il record contatto.</p> <p>Se si è certi dell'esistenza del record contatto, fare clic su Aggiungi per collegarlo al record corrente.</p> <p>Per aprire la pagina Dettagli del contatto e aggiornare le informazioni relative al contatto, fare clic sul collegamento Nome.</p>
Team cliente	<p>Per consentire ad altri dipendenti di vedere questo record, fare clic su Aggiungi utenti. Nella finestra Aggiunta utenti team del cliente, selezionare il nome del dipendente e specificare il livello di accesso. Per ulteriori informazioni, vedere <a href="#">Condivisione di record (team)</a> (a pagina 92).</p>
Partner clienti	<p>Per collegare un cliente e tenerne traccia come partner con questo cliente, fare clic su Aggiungi. Immettere le informazioni richieste nel modulo Modifica e salvare il record. Per una descrizione dei campi, vedere <a href="#">Come tenere traccia di partner e concorrenti di clienti</a> (a pagina 206).</p>
	Per collegare un cliente e tenerne traccia come concorrente di questo

Concorrenti clienti	cliente, fare clic su Aggiungi. Immettere le informazioni richieste nel modulo Modifica e salvare il record. Per una descrizione dei campi, vedere <a href="#">Come tenere traccia di partner e concorrenti di clienti</a> (a pagina 206).
---------------------	--

### ***Per rimuovere o eliminare un record collegato***

- 1 Selezionare il cliente.  
Per istruzioni sulla selezione dei clienti, vedere [Ricerca di record](#) (a pagina 45).
- 2 Dalla pagina Dettaglio cliente, scorrere fino alla sezione appropriata.
- 3 Nella riga corrispondente al collegamento da rimuovere o eliminare, scegliere Rimuovi o Elimina dal menu a livello di record.
  - **Rimuovi.** Questa opzione consente di annullare l'associazione dei record senza eliminarli.
  - **Elimina.** Questa opzione consente di eliminare il record collegato. Un record eliminato viene spostato nella pagina Elementi eliminati e rimosso definitivamente dal database dopo 30 giorni.

### **Argomenti correlati**

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Come allegare file e URL ai record](#) (a pagina 103)
- [Eliminazione e ripristino dei record](#) (a pagina 110)
- [Come tenere traccia dei beni](#) (a pagina 209)

## **Collegamento dei clienti portafoglio**

Questa funzione è specifica di Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

È possibile collegare i clienti portafoglio a un cliente con relazione multipla. In altre parole, è possibile collegare più clienti portafoglio a un cliente specifico, ma ogni cliente portafoglio sarà collegato a un solo cliente.

**Procedure preliminari.** Per impostazione predefinita, le informazioni correlate al portafoglio non vengono visualizzate nella pagina dei dettagli del cliente. Per poterle visualizzare, è necessario che l'amministratore dell'azienda conceda al ruolo utente l'accesso alle informazioni correlate al portafoglio. L'utente o l'amministratore dell'azienda dovrà successivamente aggiungere le informazioni correlate al portafoglio al layout della pagina dei dettagli del cliente. Per ulteriori informazioni sulla personalizzazione dei layout della pagina dei dettagli, vedere [Modifica del layout della pagina Dettaglio](#) (a pagina 677).

### ***Per collegare un portafoglio di clienti secondari***

- 1 Selezionare il cliente primario.  
Per informazioni sulla selezione dei clienti, vedere [Ricerca di record](#) (a pagina 45).

- 2 Nella pagina dei dettagli del cliente, scorrere fino alla sezione contenente le informazioni correlate al portafoglio, quindi fare clic su Nuovo.
- 3 Compilare i campi nella pagina Modifica cliente portafoglio che viene visualizzata.  
Per ulteriori informazioni sui conti portafoglio, vedere [Campi conto portafoglio](#) (a pagina 575).
- 4 Salvare il record.

## Specifica dei clienti principali

È possibile indicare le gerarchie dei clienti, come ad esempio una filiale di un'altra azienda, specificando una relazione padre figlio. Creare in primo luogo il cliente principale, quindi selezionarlo come cliente principale per il cliente figlio o cliente secondario.

### *Per specificare il cliente principale*

- 1 Selezionare il cliente secondario.  
Per istruzioni sulla selezione dei clienti, vedere [Ricerca di record](#) (a pagina 45).
- 2 Nella pagina di dettaglio di Cliente, fare clic su Modifica.  
**NOTA:** se per l'azienda è abilitata la funzione di modifica in linea, è possibile specificare il cliente principale in linea nella pagina relativa ai dettagli del cliente. Per ulteriori informazioni sulla modifica in linea, vedere [Aggiornamento dei dettagli dei record](#) (vedere "[Aggiornamento dei dettagli del record](#)" a pagina 65).
- 3 Nella pagina Modifica cliente, fare clic sull'icona di ricerca accanto al campo Cliente primario.
- 4 Nella finestra di ricerca, selezionare il cliente principale.
- 5 Salvare il record.

### **Argomenti correlati**

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Ricerca di record](#) (a pagina 45)
- [Campi cliente](#) (a pagina 214)

## Limitazione dei record cliente visualizzati

È possibile limitare i clienti visualizzati selezionando un elenco filtrato, che mostra un sottoinsieme di clienti che corrispondono ai criteri salvati all'interno dell'elenco.

### **Procedure preliminari.**

- Quando si crea un elenco, è necessario immettere i campi e i valori relativi ai criteri impostati. Per riportare i nomi e i valori esatti dei campi così come vengono utilizzati nell'applicazione, passare alla pagina Modifica cliente. In caso contrario, è possibile che nell'elenco filtrato non vengano selezionati i record corretti. In alternativa, per ottenere i nomi esatti dei campi, è possibile stampare la pagina Dettaglio relativa al record. Tuttavia, nella stampa non è possibile visualizzare i valori dei campi degli elenchi a discesa.
- Se si utilizza Oracle Offline On Demand (Offline client), il numero di record scaricabili contemporaneamente è limitato. Per impostazione predefinita, Offline client permette di eseguire il download di 250 clienti simultaneamente. L'amministratore dell'azienda può richiedere di aumentare questo numero. Tuttavia, ciò potrebbe allungare i tempi necessari per completare il processo di download. Se i record cliente superano il numero massimo consentito per il download, creare elenchi filtrati in modo da suddividere i clienti in gruppi ridotti, ad esempio elenchi di clienti basati su valori di priorità diversi o sull'ubicazione. Quindi, durante il processo di download, selezionare gli elenchi filtrati creati per assicurarsi che tutti i record cliente vengano copiati sul laptop o sul desktop.

### ***Per aprire un elenco filtrato di clienti***

- 1 Fare clic sulla scheda Clienti.
- 2 Nella sezione Elenchi cliente della home page del cliente, selezionare l'elenco da utilizzare.  
Per una descrizione degli elenchi filtrati predefiniti di clienti, vedere [Utilizzo della Home page cliente](#) (a pagina 197).

### ***Per creare un elenco filtrato di clienti***

- 1 Fare clic sulla scheda Clienti.
- 2 Nella sezione Elenchi cliente della home page del cliente, fare clic sul collegamento Gestione elenchi.
- 3 Nella pagina Gestione elenchi, fare clic sul pulsante Nuovo elenco.
- 4 Completare i passi descritti nella sezione [Creazione e ridefinizione di elenchi](#) (a pagina 81).

### **Argomenti correlati**

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Campi cliente](#) (a pagina 214)
- [Utilizzo degli elenchi attività](#) (a pagina 134)
- [Utilizzo della Home page cliente](#) (a pagina 197)

## **Come tenere traccia di partner e concorrenti di clienti**

In Oracle CRM On Demand sono disponibili aree nell'applicazione dove è possibile tenere traccia di informazioni su partner o concorrenti dei clienti. Ad esempio, se si desidera tenere traccia delle aziende

(clienti) che intrattengono rapporti commerciali con il cliente XYZ o delle aziende (clienti) che sono concorrenti in relazione al cliente XYZ.

Per effettuare tale operazione, prima di tutto collegare il cliente con ruolo di partner o di concorrente al record di cliente. È possibile collegare tutti i clienti partner o concorrenti che si desidera. Aggiungere quindi le informazioni, ad esempio i punti deboli e di forza, sul partner e sul concorrente alla pagina di modifica di Partner cliente o di Concorrente cliente.

**NOTA:** quando si aggiunge un partner o un concorrente del cliente, nel cliente selezionato viene creato un record reciproco. Ad esempio, se si aggiunge Cliente 123 come partner del Cliente XYZ, il Cliente 123 viene automaticamente visualizzato nell'elenco Partner cliente per il Cliente XYZ.

Per informazioni sulla conversione di clienti esistenti in clienti partner, vedere [Conversione di clienti in clienti partner](#) (a pagina 349).

**Procedure preliminari.** Creare un record di cliente per ciascun partner o concorrente da collegare al cliente. Per istruzioni sull'aggiunta di record, vedere [Creazione di record](#) (a pagina 42).

### **Per tenere traccia delle informazioni relative a partner e concorrenti di clienti**

#### **1** Selezionare il cliente.

Per istruzioni sulla selezione dei clienti, vedere [Ricerca di record](#) (a pagina 45).

#### **2** Nella pagina di dettaglio di Cliente, scorrere fino alla sezione Partner clienti o Concorrenti clienti ed effettuare una delle operazioni descritte di seguito.

- Per collegare un cliente, fare clic su Aggiungi.
- Per aggiornare le informazioni, fare clic sul collegamento Modifica accanto al partner o concorrente esistente.

#### **3** Nella pagina di modifica di Partner cliente o di Concorrente cliente, immettere le informazioni necessarie.

Nella tabella riportata di seguito vengono descritte alcune informazioni dei campi per tenere traccia di informazioni relative a un cliente o a un concorrente.

Campo	Commenti
Partner cliente	Fare clic sull'icona di ricerca e selezionare il cliente per il quale si vuole tenere traccia delle relazioni e delle informazioni, in qualità di partner nei rapporti con questo cliente. Questo campo è obbligatorio.
Concorrente cliente	Fare clic sull'icona di ricerca e selezionare il cliente per il quale si vuole tenere traccia delle relazioni e delle informazioni, in qualità di concorrente per questo cliente. Questo campo è obbligatorio.
Ruolo	Selezionare un'opzione che definisce la relazione tra i clienti. Questo campo è obbligatorio.
Ruolo inverso	Selezionare un'opzione che definisce la relazione inversa tra i clienti. Questo campo è obbligatorio.

Campo	Commenti
Data di inizio	È possibile utilizzare questo campo per registrare la data di inizio di una partnership. La data predefinita è quella odierna. Questo campo è obbligatorio.
Data di fine	È possibile utilizzare questo campo per registrare la data di scadenza di una partnership.
Contatto principale	Il contatto più importante per la relazione di partner o concorrente.

- 4 Salvare il record.

## Come tenere traccia delle relazioni tra clienti

Questa funzione non fa parte dell'edizione standard di Oracle CRM On Demand, quindi potrebbe non essere disponibile per l'azienda.

Se si vuole tenere traccia delle relazioni tra clienti, memorizzare le informazioni nelle pagine Relazioni tra clienti. Ad esempio è possibile tenere traccia delle relazioni con investitori o affiliati per un determinato cliente.

A questo scopo, collegare il cliente le cui relazioni si desidera controllare al record cliente. È possibile collegare tutti i clienti che si desidera, per poi definire le relazioni e aggiungere qualsiasi informazione pertinente.

**Procedure preliminari.** Creare un record cliente per ogni organizzazione che si desidera collegare al cliente. Questa funzione potrebbe non essere disponibile nella versione dell'applicazione.

### Per tenere traccia delle relazioni tra clienti

- 1 Selezionare il cliente.

Per istruzioni sulla selezione dei clienti, vedere [Ricerca di record](#).

- 2 Dalla pagina Dettaglio cliente, scorrere fino alla sezione Relazioni tra clienti ed effettuare una delle operazioni descritte di seguito.

- Per collegare un cliente, fare clic su Aggiungi.
- Per aggiornare le informazioni, fare clic sul collegamento Modifica nella riga della relazione cliente esistente.

- 3 Nella pagina di modifica della relazione cliente, immettere le informazioni necessarie.

Nella tabella riportata di seguito vengono descritte alcune informazioni sui campi per tenere traccia delle relazioni tra clienti.

Campo	Commenti
Cliente correlato	Fare clic sull'icona di ricerca e selezionare il cliente per il quale si vuole tenere traccia delle relazioni e delle informazioni. Questo campo è obbligatorio.



Campo	Commenti
Ruolo	Selezionare un'opzione che definisce la relazione tra i clienti. Questo campo è obbligatorio.
Ruolo inverso	Selezionare un'opzione che definisce la relazione inversa tra i clienti. Questo campo è obbligatorio.
Data di inizio	È possibile utilizzare questo campo per registrare la data di inizio della relazione tra i clienti. La data predefinita è quella odierna.
Data di fine	Utilizzare questo campo per registrare la data di scadenza della relazione tra i clienti.

#### 4 Salvare il record.

## Come tenere traccia dei beni

Quando si desidera registrare un prodotto che è stato venduto a un cliente o a un'azienda, collegare il record del prodotto al cliente come bene.

### *Per collegare un record del prodotto a un conto come bene*

#### 1 Selezionare il cliente.

Per istruzioni sulla selezione dei clienti, vedere [Ricerca di record](#) (a pagina 45).

#### 2 Dalla pagina dei dettagli del cliente, scorrere fino alla sezione Beni ed effettuare una delle operazioni descritte di seguito.

- Per creare un bene, fare clic su Nuovo.

Per impostazione predefinita, il creatore del bene è il proprietario del bene.

- Per aggiornare le informazioni relative al bene, fare clic sul collegamento Modifica accanto al bene esistente.

#### 3 Nella pagina Modifica bene, immettere le informazioni necessarie.

**NOTA:** se si utilizza una versione di Oracle CRM On Demand relativa a un settore specifico, i beni potrebbero essere elencati con intestazioni diverse. Ad esempio, in Oracle CRM On Demand Automotive Edition i beni sono elencati come *veicoli*.

Nella tabella seguente vengono descritti alcuni campi per tenere traccia delle informazioni relative al bene. Se si utilizza una versione di Oracle CRM On Demand relativa a un settore specifico, è possibile che vengano visualizzati campi aggiuntivi.

Campo	Descrizione
<b>Informazioni chiave bene</b>	

Campo	Descrizione
Nome prodotto	Prodotto fornito al cliente. Quando si collega il record del prodotto, questi campi vengono copiati dalla definizione del prodotto. Categoria prodotto, N. parte, Tipo e Stato.
Prezzo d'acquisto	Prezzo pagato per il prodotto.
Quantità	Numero di unità acquistate dal cliente.
Data di spedizione	Il valore predefinito è la data corrente.
Categoria prodotto	Sola lettura. Copiata dalla definizione del prodotto.
N. parte	Sola lettura. Copiata dalla definizione del prodotto.
Tipo	Sola lettura. Copiata dalla definizione del prodotto.
Stato operativo	I valori predefiniti sono: Non attivo, Attivo, Inattivo, Su, Uso limitato, Manutenzione, Giù, Errore critico.
Garanzia	Periodo di tempo della garanzia.
Contratto	Tipo di contratto, ad esempio Bronzo, Oro, Platino o Argento.
Valuta	Valuta corrispondente al prezzo d'acquisto. È possibile selezionare un'altra valuta per convertire il prezzo in tale valuta, se questa funzione è stata impostata dall'amministratore dell'azienda.
Data di notifica	<p>Data visualizzata nel record task.</p> <p>Se si inserisce una Data di notifica nel record bene, al salvataggio del record bene viene creato un task. Il task viene visualizzato come "Il bene <i>nome</i> richiede completamento" nella home page personale, nella home page dei clienti e nel calendario.</p> <p><b>SUGGERIMENTO:</b> impostare la data in modo che vi sia tempo sufficiente per eseguire i task di completamento relativi al bene, ad esempio la notifica relativa alla prossima scadenza di un contratto o di una garanzia.</p> <p><b>NOTA:</b> la funzione di creazione automatica di un task viene attivata solo quando si inserisce una data di notifica in un record del bene, ma non in un record del contatto.</p>
<b>Informazioni aggiuntive</b>	
Descrizione	Informazioni aggiuntive sul bene. Limite di 250 caratteri.

## Monitoraggio del fatturato in base ai clienti

**Procedure preliminari.** Questa funzione è specifica di Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

è possibile tenere traccia delle informazioni sul fatturato di ogni cliente per permettere all'azienda di basare le previsioni sul fatturato dei clienti. A questo scopo, è possibile aggiungere ai clienti record sul fatturato.

In questo modo è possibile:

- tenere traccia di prodotti, categorie di prodotto o fatturati previsti per ogni cliente;
- basare le previsioni dell'azienda sul fatturato del cliente.

Se l'azienda basa le previsioni sui clienti, vengono inclusi solo i record che rispettano i criteri specificati.

- Il record del fatturato per il cliente deve avere uno stato Aperto, In sospeso o Chiuso.
- Il campo Previsione per il record del fatturato del cliente deve essere selezionato.
- Il record del fatturato non può essere collegato a un'opportunità.

**Procedure preliminari.** L'azienda deve informare l'utente del metodo di previsione che intende utilizzare. Le aziende possono prevedere il fatturato per una qualsiasi delle seguenti voci: fatturato dell'opportunità, fatturato e quantità dei prodotti di opportunità, fatturato del cliente o del contatto. Il metodo di previsione dell'azienda determina quali campi è necessario compilare quando si aggiungono record di fatturato ai clienti.

### ***Per aggiungere un fatturato ai clienti***

- 1 Selezionare il cliente.

Per istruzioni sulla selezione dei clienti, vedere [Ricerca di record](#) (a pagina 45).

- 2 Dalla pagina Dettaglio cliente, scorrere fino alla sezione Fatturato ed eseguire una delle operazioni descritte di seguito.

- Per aggiungere un record di fatturato, fare clic su Aggiungi.
- Per aggiornare le informazioni sul fatturato, fare clic sul collegamento Modifica accanto al record di fatturato esistente.

- 3 Nella pagina Modifica fatturato, completare i campi Fatturato.

**NOTA:** se l'azienda non basa le previsioni sul fatturato dei clienti, si consiglia di lasciare deselezionata la casella di controllo Previsione nella pagina Fatturato.

- 4 Salvare il record.

## **Campi Fatturato**

Nella tabella riportata di seguito vengono descritte le informazioni dei campi per il fatturato. L'amministratore dell'azienda può aggiungere o eliminare i campi oppure modificarne l'etichetta, pertanto i campi visualizzati potrebbero essere diversi da quelli indicati nella tabella.

**NOTA:** nel caso delle previsioni basate sul fatturato di clienti e contatti, l'opzione Fatturato deve essere abilitata sia per i clienti che per i contatti. Questa funzione deve essere impostata dall'azienda. Per ulteriori informazioni, contattare l'amministratore dell'azienda.

**ATTENZIONE:** se l'azienda basa le previsioni sul fatturato di clienti o di contatti, le informazioni qui inserite per il fatturato prodotto possono influire sui calcoli.

Campo	Descrizione
<b>Informazioni chiave del prodotto</b>	
Data di apertura/chiusura	<p>Nel caso di un cliente o di un contatto, indica la data prevista di chiusura del fatturato. Per un fatturato ricorrente, la data di inizio. Per un prodotto ricorrente con una data di chiusura che termina l'ultimo giorno del mese e una data d'inizio a metà mese, aggiungere un record per il prezzo ricorrente completo e un altro record per l'ordine ripartito.</p> <p>Ad esempio: si inizia a fornire prodotti di consumo a un'azienda o a un cliente il 15 di maggio. Dopo di questo, si invieranno prodotti di consumo per un valore di \$500 al termine di ogni mese fino alla fine dell'anno.</p> <p>Per l'ordine di metà mese, aggiungere un record con questi valori:  Fatturato = \$250  Quantità = 1</p> <p>Per l'ordine ricorrente, aggiungere un secondo record con questi valori:  Fatturato = \$500  Quantità = 1  Frequenza = mensile  #N. di periodi = 7 (da giugno a dicembre).</p>
Nome prodotto	Possono essere selezionati solo i prodotti contrassegnati come Ordinabili dall'amministratore dell'azienda.
Categoria prodotto	Categoria del prodotto.
N. parte	Numero trasferito insieme alla definizione del prodotto. Sola lettura.
Previsione	Indicatore che indica di includere questo prodotto nei totali previsione.
Tipo	<p>I valori predefiniti sono Effettivo, Spedito, Fatturato, Prenotato, Progettato e Quota.</p> <p><b>NOTA:</b> il tipo impostato è valido per il record di fatturato. È possibile che in questa pagina sia visualizzato un altro campo Tipo (di sola lettura), che già contiene le informazioni sul prodotto.</p>
Stato	<p>Se l'azienda basa le previsioni su clienti o contatti, occorre impostare lo stato su Aperto, In sospeso o Chiuso affinché il record sia incluso nelle previsioni.</p> <p><b>NOTA:</b> lo stato impostato è valido per il record di fatturato. È possibile che in questa pagina sia visualizzato un altro campo Stato (di sola lettura), che già contiene le informazioni sul prodotto.</p>
Quantità	Numero di unità ordinate dal cliente. Per un prodotto ricorrente, immettere la quantità del prodotto per periodo ricorrente. Ad esempio, se si inviano 10 cartucce per stampante al mese, immettere 10.

Campo	Descrizione
Fatturato	Quantità moltiplicata per il prezzo. Il fatturato non può essere sovrascritto. Se la casella di controllo Previsione è selezionata, questo importo di fatturato contribuisce al totale delle previsioni dell'azienda.  <b>SUGGERIMENTO:</b> per prevedere un valore specifico di fatturato, indipendentemente dal prodotto o dalla categoria di prodotti, impostare la quantità su 1 e il prezzo su un valore uguale a quello del fatturato.
Descrizione	Informazioni aggiuntive sul prodotto. Limite di 16.350 caratteri.
<b>Informazioni fatturato ricorrente</b>	
Frequenza	Indica la frequenza per un prodotto ricorrente.  Il termine <i>bisettimanale</i> significa una volta ogni due settimane.  Quando si inseriscono dati in questo campo, è necessario inserire dati anche nel campo N. di periodi.
N. di periodi	Numero di periodi per un prodotto ricorrente. Un fatturato ricorrente supporta massimo 260 periodi. Il periodo di tempo coperto dal numero totale di periodi varia in base alla frequenza selezionata (nel campo Frequenza). Ad esempio, nel caso di un fatturato ricorrente settimanale, è possibile tenere traccia delle informazioni sul fatturato per un massimo di cinque anni.  <b>NOTA:</b> quando si compila questo campo, è necessario compilare anche il campo Frequenza.
<b>Informazioni aggiuntive</b>	
Proprietario	Persona assegnata a questo record di fatturato. In generale, il proprietario può aggiornare i dettagli del record o eliminarlo. Tuttavia, i livelli di accesso possono essere impostati in modo da limitare o ampliare l'accesso di un utente.  Questo valore influenza i record inclusi nei report eseguiti dall'utente o dai responsabili dalle pagine Report e Dashboard.  Ogni record ha un solo proprietario. Tuttavia, i record di clienti, contatti e opportunità possono essere condivisi con altri dipendenti. Per istruzioni, vedere <a href="#">Condivisione di record (team)</a> (a pagina 92).

## Analisi delle prestazioni dei clienti

Nella sezione Analisi cliente della Home page cliente vengono visualizzati un'analisi della distribuzione dei clienti e il fatturato chiuso. È possibile identificare i clienti con le prestazioni migliori e quelli con le prestazioni peggiori, nonché nuovi segmenti di mercato.

In questa sezione della Home page cliente sarà possibile posizionare il puntatore all'interno del diagramma per visualizzare informazioni specifiche, fare clic su un segmento per visualizzare un report dettagliato o modificare le categorie negli elenchi a discesa per visualizzare gli stessi dati da una prospettiva diversa.

## Campi cliente

La pagina Modifica cliente consente di aggiungere un cliente o di aggiornare i dettagli relativi a un cliente esistente. La pagina mostra l'insieme completo dei campi di un cliente.

**SUGGERIMENTO:** è possibile anche modificare i clienti nella pagina [Elenco cliente](#) e nella pagina [Dettaglio cliente](#). Per ulteriori informazioni sull'aggiornamento dei record, vedere [Aggiornamento dei dettagli dei record](#) (vedere "[Aggiornamento dei dettagli del record](#)" a pagina 65).

**NOTA:** gli amministratori dell'azienda possono personalizzare l'applicazione in vari modi, ad esempio modificando i nomi dei tipi di record, dei campi e delle opzioni negli elenchi a discesa. Di conseguenza, le informazioni visualizzate sullo schermo possono essere diverse dalle informazioni standard descritte nella tabella.

I record cliente sono il fulcro della modalità di gestione e di visualizzazione dei dati. Di conseguenza, è consigliabile inserire la maggior quantità di informazioni possibili sui clienti. Alcune di queste informazioni, come ad esempio la regione o il settore, possono essere utilizzate nei report come metodo di classificazione delle informazioni. In modo simile, se si collega un record, come ad esempio un'opportunità, a un record cliente con i campi Regione o Settore compilati, queste opportunità possono essere classificate da questi valori.

Nella tabella seguente vengono fornite informazioni aggiuntive relative ad alcuni campi.

Campo	Descrizione
<b>Informazioni chiave del cliente</b>	
Nome cliente	Nome del cliente. Per evitare record duplicati, accertarsi di seguire le regole di denominazione che l'azienda ha impostato per abbreviazioni, lettere maiuscole e così via.
Ubicazione	Tipo di struttura gestita dal cliente in questo luogo, ad esempio Sede centrale.
Cliente primario	Azienda della quale il cliente è consociato.
Sito Web	Indirizzo URL del cliente.
<b>Informazioni vendita cliente</b>	
Tipo di cliente	<p>Relazione del cliente con l'azienda dell'utente, ad esempio Cliente potenziale, Cliente, Partner o Concorrente.</p> <p><b>Nota:</b> i clienti designati come Partner o Concorrente vengono visualizzati negli elenchi <a href="#">Tutti i concorrenti</a> e <a href="#">Tutti i clienti partner</a> disponibili nella <a href="#">home page Cliente</a>.</p> <p>Sono anche inclusi nell'elenco dei clienti che è possibile collegare ad altri clienti od opportunità dalla pagina Cliente o Dettaglio opportunità. A questo punto, è possibile definire il ruolo esatto che il cliente riveste, come Rivenditore, Fornitore o Partner e tenere traccia delle informazioni relative al concorrente e al partner per ogni cliente e opportunità.</p>
Priorità	Priorità per il cliente, ad esempio Alta, Media o Bassa.

Campo	Descrizione
Settore	<p>Tipo di settore in cui opera il cliente, ad esempio Produzione, Alta tecnologia, Servizi finanziari, Dettaglio, Automobilistico, Farmaceutico, Telecomunicazioni, Energia, Servizi o Altro.</p> <p>Se si desidera visualizzare informazioni sul report, ad esempio opportunità, per Settore, selezionare un Settore per il cliente e quindi collegare il record opportunità al cliente.</p>
Azienda pubblica	Indica che il cliente è un'azienda pubblica.
Regione	Regione in cui ricade il cliente nell'ambito della propria azienda. Se si desidera visualizzare informazioni sul report, ad esempio opportunità, per Regione, selezionare una Regione per il cliente e quindi collegare il record opportunità al cliente.
Stato	Questo campo è specifico di Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Data ultima chiamata	Questo campo è specifico di Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
HIN	Health Industry Number, Numero sanitario. Questo campo è specifico di Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Tipo di influenza	Questo campo è specifico di Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Frequenza delle chiamate	Questo campo è specifico di Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Campagna di origine	Campagna che ha generato il cliente. Se il cliente viene creato tramite il processo di conversione dei lead, questo campo viene automaticamente compilato dal campo Campagna nel record dei lead. Se il cliente viene creato da un utente, l'utente può immettere le informazioni in questo campo.
Fatturati annuali	Importo del fatturato annuale dell'azienda.
Segmento di mercato	Questo campo è specifico di Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Potenziale di mercato	Questo campo è specifico di Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Fatturato dall'inizio dell'anno ad oggi	Questo campo è specifico di Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Quota di mercato	Questo campo è specifico di Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Riferimento	Indica che è possibile utilizzare il cliente come riferimento per il contatto di clienti potenziali o di funzionari commerciali.

Campo	Descrizione
Riferimento dal	Data dalla quale il cliente diventa un riferimento.
Partner cliente	Indica che il cliente è un partner.
Numero di medici	Numero di medici che operano presso una struttura sanitaria, ad esempio un ospedale o una clinica. Specifico di Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Percorso	Questo campo è specifico di Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
<b>Informazioni aggiuntive</b>	
Indirizzi di spedizione e di fatturazione	<p>La selezione della nazione determina le etichette per gli altri campi dell'indirizzo, in base al formato utilizzato nella nazione selezionata. È possibile che la schermata venga aggiornata per correggere i nomi dei campi.</p> <p>Se si aggiunge un contatto e lo si collega al cliente, l'indirizzo di fatturazione per il cliente viene trasmesso nella sezione relativa all'indirizzo del cliente per il contatto.</p>
Proprietario	<p>L'alias del proprietario del record. In generale, il proprietario può aggiornare il record, trasferirlo a un altro proprietario o eliminarlo. Tuttavia, i livelli di accesso possono essere impostati in modo da limitare o ampliare l'accesso di un utente. Per riassegnare la proprietà di un cliente, occorre disporre dell'accesso in lettura, modifica ed eliminazione per il cliente.</p> <p><b>NOTA:</b> se per l'azienda è abilitata la proprietà di gruppo, i membri del gruppo verranno cambiati automaticamente se il nuovo proprietario appartiene a un altro gruppo.</p> <p>Il valore nel campo Proprietario influenza i record inclusi nei report gestiti dall'utente o dai responsabili.</p> <p>Ogni record ha un solo proprietario. Tuttavia, i record di clienti possono essere condivisi con altri dipendenti dalla pagina Team clienti. Per ulteriori informazioni, vedere <a href="#">Condivisione di record (team)</a> (a pagina 92).</p>
Riassegna cliente	<p>Indica che il cliente deve essere riassegnato. Se l'amministratore dell'azienda ha impostato le regole di assegnazione dei clienti, la selezione di questo campo indica al responsabile delle assegnazioni di elaborare nuovamente il cliente, assegnandolo in base alle regole impostate.</p> <p><b>NOTA:</b> il tempo di elaborazione per riassegnare i record varia a seconda della complessità delle regole di assegnazione dell'azienda, del numero di record da riassegnare e del carico di lavoro attuale del sistema. Nel caso dei clienti, il tempo di elaborazione è influenzato anche dal numero di membri del team e dal numero di contatti e opportunità associati al record. Il nome del proprietario cambia se il record viene riassegnato.</p>
Territorio	Territorio di appartenenza del cliente.
Modifica di	Il nome della persona che ha creato o che ha aggiornato per ultimo il record del cliente, seguito dalla data e dall'ora di aggiornamento. Generato dal sistema.
Descrizione	Informazioni aggiuntive sul cliente. Questo campo ha un limite di 16.350 caratteri.



### Argomenti correlati

L'argomento riportato di seguito contiene informazioni correlate.

- [Gestione dei clienti](#) (a pagina 199)

## Contatti

Utilizzare le pagine Contatto per creare, aggiornare e tenere traccia dei contatti. I *contatti* sono persone con cui la propria azienda è in rapporti di affari o con cui intende intraprendere rapporti commerciali in futuro. Possono essere dipendenti di altre aziende, consulenti indipendenti, fornitori o conoscenze personali. In genere, un contatto è associato a un cliente e, spesso, un record di cliente include collegamenti a informazioni su vari contatti di una determinata azienda.

In Oracle CRM On Demand Financial Services Edition un contatto viene spesso designato come cliente fisso per il supporto di funzionalità specifiche di Oracle CRM On Demand Financial Services Edition. La designazione di un contatto come cliente fisso indica che si tratta di una persona con cui l'azienda stabilisce una relazione a lungo termine. Ciò rende possibile il monitoraggio delle modifiche che si verificano nella situazione del cliente fisso e l'identificazione delle opportunità di vendita incrociata di prodotti aggiuntivi al cliente fisso.

### Argomenti correlati

L'argomento riportato di seguito contiene informazioni correlate.

- [Gestione dei contatti](#) (a pagina 219)

## Utilizzo della Home page contatti

La Home page contatti è il punto di partenza per la gestione dei contatti.

**NOTA:** l'amministratore dell'azienda può personalizzare il layout della Home page contatti. Se, inoltre, il ruolo dell'utente include il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere e rimuovere sezioni dalla pagina.

### Creazione di un contatto

È possibile creare un contatto facendo clic sul pulsante Nuovo nella sezione I miei contatti visualizzati di recente. Per ulteriori informazioni, vedere [Creazione di record](#) (a pagina 42) e [Campi contatto](#) (a pagina 230).

### Utilizzo degli elenchi contatti

Nella sezione Elenchi contatti vengono visualizzati diversi elenchi filtrati. Oracle CRM On Demand dispone di un insieme di elenchi standard. Tutti gli elenchi standard sono pubblici e visibili a chiunque. L'utente e i responsabili possono creare elenchi aggiuntivi basati su criteri diversi. Tali elenchi personalizzati vengono visualizzati sopra l'insieme standard di elenchi.

Nella tabella riportata di seguito vengono descritti gli elenchi standard per contatti.

Elenco contatti	Filtri
Tutti i contatti	Nessun filtro disponibile. In questo elenco vengono visualizzati tutti i record visualizzabili dall'utente, indipendentemente dal proprietario.
Tutti i contatti cliente	Contatti con il campo Tipo impostato su Cliente
I miei contatti	Contatti nel cui campo Proprietario è presente il nome dell'utente.
I miei contatti creati di recente	Contatti nel cui campo Proprietario è presente il nome dell'utente, ordinati in base alla data di creazione
I miei contatti modificati di recente	Contatti nel cui campo Proprietario è presente il nome dell'utente, ordinati in base alla data di modifica
Contatti creati di recente	Tutti i contatti, ordinati in base alla data di creazione.
Contatti modificati di recente	Tutti i contatti, ordinati in base alla data di modifica.

Per visualizzare un elenco, fare clic sul nome dell'elenco.

Per creare un nuovo elenco, fare clic su Nuovo. Per ulteriori informazioni sulla creazione di elenchi, vedere [Creazione e ridefinizione di elenchi](#) (a pagina 81).

Per esaminare tutti gli elenchi disponibili, creare un nuovo elenco oppure visualizzare, modificare o eliminare un elenco esistente, fare clic su Gestione elenchi. La pagina Gestione elenchi contiene anche tutti gli elenchi standard forniti con Oracle CRM On Demand. Questi elenchi sono di sola visualizzazione, pertanto non possono essere modificati o eliminati.

## Visualizzazione dei contatti visualizzati di recente

La sezione I miei contatti visualizzati di recente mostra i contatti visualizzati più di recente dall'utente.

Per espandere l'elenco, fare clic su Mostra elenco completo.

## Utilizzo degli elenchi contatti

Nella sezione relativa ai task correlati ai contatti aperti personali vengono visualizzati i task assegnati all'utente, ordinati per data di scadenza e quindi per priorità. L'utente o il rispettivo responsabile ha impostato la data di scadenza e la priorità. Il livello di priorità del task, ad esempio 1-Alto, 2-Medio o 3-Basso, è indicato dalle frecce: freccia verso l'alto per la priorità alta, nessuna freccia per la priorità media e la freccia verso il basso per la priorità bassa.

**NOTA:** Se l'amministratore dell'azienda ha modificato i valori predefiniti per il campo Priorità, è possibile che le frecce non vengano visualizzate negli elenchi dei task in tale campo.

- Per rivedere un task, fare clic sul collegamento Oggetto.
- Per rivedere il contatto al quale è associato il task, fare clic sul nome del contatto.
- Per espandere l'elenco di task, fare clic su Mostra elenco completo.

## Utilizzo di report per analizzare i contatti

Nella Home page contatti è possibile che vengano visualizzate una o più sezioni di report (l'amministratore dell'azienda può specificare quali sezioni del report vengono visualizzate nella pagina). Nell'edizione standard di Oracle CRM On Demand, viene visualizzata la sezione Analisi contatto per cliente, che mostra i contatti in base ai criteri del cliente, ad esempio Regione, Regione/Provincia o Settore. Per informazioni sull'utilizzo della sezione Analisi contatto per cliente, vedere [Analisi dei contatti](#) (a pagina 228).

## Aggiunta di sezioni alla Home page contatti

Se il ruolo utente include il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere ulteriori sezioni alla Home page contatti, a seconda delle sezioni che l'amministratore dell'azienda ha reso disponibili per la visualizzazione nella Home page contatti.

### *Per aggiungere sezioni alla Home page contatti*

- 1 Nella Home page contatti, fare clic su Modifica layout.
- 2 Nella pagina del layout della home page contatti, fare clic sulle frecce direzionali per aggiungere o rimuovere le sezioni e per organizzarle nella pagina.
- 3 Fare clic su Salva.

## Gestione dei contatti

Per gestire i contatti, effettuare i task descritti di seguito.

- [Importazione di contatti](#) (a pagina 220)
- [Collegamento dei contatti a più clienti](#) (a pagina 224)
- [Come tenere traccia delle relazioni tra contatti](#) (a pagina 225)
- [Monitoraggio del fatturato in base ai contatti](#) (a pagina 226)

**Nota:** Questa funzione non fa parte dell'edizione standard di Oracle CRM On Demand, quindi potrebbe non essere disponibile per l'azienda.

- [Aggiunta di referenze](#) (a pagina 227)

**Nota:** Questa funzione non fa parte dell'edizione standard di Oracle CRM On Demand, quindi potrebbe non essere disponibile per l'azienda.

- [Come tenere traccia degli interessi del contatto](#) (a pagina 227)

**Nota:** Questa funzione non fa parte dell'edizione standard di Oracle CRM On Demand, quindi potrebbe non essere disponibile per l'azienda.

- [Analisi dei contatti](#) (a pagina 228)
- [Come tenere traccia degli orari migliori per chiamare](#) (a pagina 228)

**Nota:** Questa funzione non fa parte dell'edizione standard di Oracle CRM On Demand, quindi potrebbe non essere disponibile per l'azienda.

- [Aggiunta di licenze di stato del contatto](#) (a pagina 229)

**Nota:** Questa funzione non fa parte dell'edizione standard di Oracle CRM On Demand, quindi potrebbe non essere disponibile per l'azienda.

- [Come tenere traccia delle visite \(visite di vendita\) ai clienti](#) (a pagina 139)

**Nota:** Questa funzione non fa parte dell'edizione standard di Oracle CRM On Demand, quindi potrebbe non essere disponibile per l'azienda.

Per procedure passo passo comuni a molti tipi di record, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Creazione di record](#) (a pagina 42)
- [Aggiornamento dei dettagli del record](#) (a pagina 65)
- [Collegamento di record al record selezionato](#) (a pagina 67)
- [Gestione degli elenchi](#) (a pagina 76)
- [Condivisione di record \(team\)](#) (a pagina 92)

**NOTA:** gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi per i tipi di record, i campi e le opzioni negli elenchi. Di conseguenza, le informazioni visualizzate sullo schermo possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Inoltre, a seconda del livello di accesso di cui si dispone, si potrebbe non essere in grado di eseguire tutte le procedure descritte nell'elenco precedente.

## Importazione di contatti

Un utente non amministratore può importare contemporaneamente fino a 2000 contatti da usare in Oracle CRM On Demand da un file .csv (valori separati da virgole).

Quando si importano i contatti è necessario specificare il modo in cui Oracle CRM On Demand dovrà gestire i record duplicati.

Nella pagina Strumenti di importazione ed esportazione sono disponibili le utility riportate di seguito, che migliorano le funzioni di importazione ed esportazione di Oracle CRM On Demand.

- **Procedura di importazione.** Per ulteriori informazioni, vedere [Procedura di importazione](#) (a pagina 1575).
- **Oracle Data Loader On Demand.** Per ulteriori informazioni, vedere [Utility client Oracle Data Loader On Demand](#) (a pagina 1586).
- **Oracle Migration Tool On Demand.** Per ulteriori informazioni, vedere [Utility client Oracle Migration Tool On Demand](#) (a pagina 1591).
- **Oracle Web Services.** Per ulteriori informazioni, vedere [Integrazione di Web Services](#) (vedere "Integrazione dei servizi Web" a pagina 1586).

Per ulteriori informazioni sulla scelta del metodo di importazione appropriato, vedere l'articolo 1089184.1 (ID articolo) su My Oracle Support. Per ulteriori informazioni sull'impostazione e l'esportazione in Oracle CRM On Demand, vedere [Strumenti di importazione ed esportazione](#) (a pagina 1395).

**NOTA:** gli amministratori delle aziende possono importare contemporaneamente fino a 30.000 record di contatto, con una dimensione file massima di 20 MB.

**Procedure preliminari.** Se molti dipendenti dell'azienda importano contatti, coordinare le procedure d'importazione in modo da ridurre al minimo la duplicazione dei record. Preparare inoltre il file per l'importazione per accertarsi di acquisire tutti i dati nel file.

**ATTENZIONE:** non è possibile annullare l'importazione dei record o effettuare l'eliminazione di massa. Si consiglia pertanto di sperimentare la procedura di importazione con un file contenente 5-10 record per evitare di effettuare il cleanup dei dati in seguito. Se l'azienda importa grandi quantità di record, partecipare a una sessione di formazione sull'importazione dei dati. Per informazioni su queste risorse, fare clic sul collegamento [Formazione e supporto](#) nella parte superiore di ogni pagina di Oracle CRM On Demand.

### **Per importare i contatti**

**1** Fare clic sulla scheda Contatti.

**2** Nella barra del titolo Contatti modificati di recente fare clic su Importa.

**NOTA:** se la sezione Contatti modificati di recente non è visualizzata nella home page contatti, fare clic sul collegamento [Modifica layout](#) nell'angolo superiore destro della pagina, quindi aggiungere questa sezione al layout di pagina.

**3** Nella sezione Strumenti di importazione ed esportazione personali della pagina Strumenti dati e integrazione fare clic su Importa contatti.

Viene avviata la procedura di importazione.

**4** Nel Passo 1 della procedura di importazione, effettuare le operazioni riportate di seguito.

**a** Selezionare le modalità di identificazione dei record corrispondenti che si desidera vengano utilizzate dalla procedura di importazione.

La procedura di importazione utilizza un ID univoco esterno, ovvero un campo ID esterno univoco importato da un altro sistema. La procedura di importazione utilizza inoltre campi predefiniti di Oracle CRM On Demand.

Per informazioni sulla definizione della modalità di duplicazione dei record, vedere [Informazioni su duplicati di record e ID esterni](#) (a pagina 1417).

**b** Selezionare l'operazione che dovrà essere eseguita dalla procedura di importazione in seguito all'individuazione di un identificativo di record univoco duplicato in Oracle CRM On Demand. È possibile scegliere tra non importare i record duplicati, sovrascrivere i record esistenti o creare record aggiuntivi.

**c** Selezionare l'azione che dovrà essere eseguita dalla procedura di importazione se l'identificativo univoco del record importato non corrisponde a un record esistente in Oracle CRM On Demand.

**NOTA:** se si sceglie di sovrascrivere i record e di non creare un nuovo record nell'opzione precedente, il record viene aggiornato.

**d** Decidere se la procedura di importazione deve creare un nuovo record per le associazioni (record correlati) mancanti nel file di dati.

**e** Selezionare il formato di data e ora utilizzato nel file CSV.

Per ulteriori informazioni, vedere [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 1434).

**f** Verificare che la selezione della codifica file sia Europa occidentale.

**NOTA:** non modificare questa impostazione se non si è sicuri che venga utilizzato un altro metodo di codifica. L'impostazione predefinita Europa occidentale è valida per la maggior parte dei sistemi di codifica in Europa e America del nord.

**g** Selezionare il tipo di delimitatore CSV utilizzato nel file: virgola o punto e virgola.

**h** Selezionare gli elementi che dovranno essere registrati da Oracle CRM On Demand dal menu Errore nella registrazione: tutti i messaggi, errori e avvertenze, o solo errori.

**i** Selezionare il file CSV da cui si desidera importare i dati.

**5** Nel Passo 2 della procedura di importazione, effettuare le operazioni riportate di seguito.

**a** Seguire le istruzioni per la convalida del file, se necessario.

**b** Selezionare un file di mappatura del campo, se disponibile.

I file di mappatura del campo (.map) contengono gli accoppiamenti di campi nel file CSV con campi Oracle CRM On Demand esistenti. Dopo aver eseguito un'importazione, il sistema invia una e-mail contenente il file .map con lo schema di mappatura recente. Salvarlo nel computer per riutilizzarlo durante le importazioni successive.

**6** Nel Passo 3 della procedura di importazione mappare i campi del file ai campi di Oracle CRM On Demand. È necessario mappare, come minimo, tutti i campi richiesti alle intestazioni di colonna nel file CSV.

La procedura di importazione elenca le intestazioni di colonna del file CSV di importazione accanto un elenco che mostra tutti i campi nell'area corrispondente in Oracle CRM On Demand, compresi i campi personalizzati aggiunti.

Se il campo indirizzo necessario non viene visualizzato nell'elenco a discesa, selezionare quello corrispondente in questa tabella.

Per filtrare l'elenco in base a questo campo	Selezionare questo campo dall'elenco a discesa
Numero civico Indirizzo 1 Chome	Numero/Via
Ku	Indirizzo 2
Piano Distretto	Indirizzo 3
Shi/Gun	Città

Per filtrare l'elenco in base a questo campo	Selezionare questo campo dall'elenco a discesa
Colonia/Sezione Codice CEDEX Indirizzo 4 URB Area urbana	Casella postale/Codice smistamento
Stato MEX Stato BRA Comune Parte del territorio Isola Prefettura Regione Emirato Oblast	Provincia
Codice isola Boite Postale Codigo Postal	CAP/Codice postale

Se si seleziona un file .map, verificare che la mappatura dei campi avvenga correttamente. Potrebbe essere necessario mappare i campi personalizzati creati dopo aver eseguito l'importazione precedente.

Per informazioni sugli ID esterni, vedere [Informazioni su duplicati di record e ID esterni](#) (a pagina 1417).

**ATTENZIONE:** se è stato selezionato il file errato da importare, fare clic su Annulla per modificare le selezioni. A questo punto, se si utilizza il pulsante Indietro, il contenuto della cache non viene cancellato, quindi il file di importazione selezionato in origine viene visualizzato nel passo di mappatura del campo.

**ATTENZIONE:** l'ID esterno univoco e l'ID esterno responsabile sono campi chiave che vengono utilizzati per associare i contatti ai relativi record del responsabile. Se questi campi non vengono mappati, il record del responsabile verrà associato ai contatti utilizzando i campi Nome contatto e Responsabile. Quando si utilizzano tali campi per eseguire questa associazione, i record del file di dati saranno soggetti a un ordinamento delle dipendenze più rigoroso.

- 7 Nel Passo 4 della procedura di importazione seguire le istruzioni visualizzate allo schermo, se necessario.
- 8 Nel Passo 5 della procedura di importazione fare clic su Fine.

### **Per visualizzare la coda per le richieste d'importazione**

- 1 Fare clic sulla scheda Contatti.
  - 2 Nella barra del titolo Contatti modificati di recente, fare clic sul pulsante Importa.
  - 3 Nella pagina Strumenti dati e integrazione, fare clic sul collegamento Coda richiesta di importazione.
- Viene visualizzata la pagina Coda richiesta di importazione contenente informazioni sulle richieste, incluso il tempo previsto per il completamento.

Nella tabella riportata di seguito viene descritto lo stato di importazione.

Stato	Descrizione
Completato	L'importazione è stata completata senza errori.
Completato con errori	L'importazione è stata completata ma si sono verificati errori con alcuni record.
Non riuscito	L'importazione è stata completata ma non è stato importato alcun record.
Errore	L'importazione non è stata completata a causa di un errore.

Nella tabella riportata di seguito vengono descritte le informazioni sui record di importazione.

Informazioni sui record di importazione	Descrizione
N. inviati	Il numero di record contenuti nel file CSV.
N. elaborazioni	Il numero di record attualmente elaborati dal modulo di importazione. Questo campo viene elaborato ogni 20 secondi o impostato da un processo di sistema.
N. importati correttamente	Il numero di record importati senza errori.
N. importati parzialmente	Il numero di record importati. Non tutti i record sono stati importati.
N. non importati	Il numero di record non importati.

## Collegamento dei contatti a più clienti

È possibile collegare un contatto a più clienti. A questo scopo, ruolo e configurazione devono essere impostati come descritto di seguito.

- L'amministratore dell'azienda deve includere nel ruolo utente il privilegio Gestisci accesso a relazione estesa di contatto e cliente.
- Il layout della pagina Dettagli del contatto deve comprendere le informazioni correlate ai clienti. Per ulteriori informazioni su come modificare il layout della pagina, vedere [Modifica del layout della pagina Dettagli](#) (a pagina 677).

Per ulteriori informazioni sul collegamento dei record, vedere [Collegamento di record al record selezionato](#) (a pagina 67).



## Come tenere traccia delle relazioni tra contatti

Questa funzione non fa parte dell'edizione standard di Oracle CRM On Demand, quindi potrebbe non essere disponibile per l'azienda.

Se si vuole tenere traccia delle relazioni tra contatti, memorizzare le informazioni nelle pagine Relazioni del contatto. Ad esempio, si potrebbe tenere traccia delle relazioni più influenti (personali, commerciali o di settore) per un determinato contatto.

A questo scopo, collegare il contatto le cui relazioni si desidera controllare al record contatto. È possibile collegare tutti i contatti che si desidera, per poi definire le relazioni e aggiungere qualsiasi informazione pertinente.

**Procedure preliminari.** Creare un record di contatto per ogni persona da collegare al contatto.

### Per tenere traccia delle relazioni tra contatti

**1** Selezionare il contatto.

Per istruzioni sulla selezione dei contatti, vedere [Ricerca di record](#) (a pagina 45).

**2** Dalla pagina Dettaglio del contatto, scorrere fino alla sezione Relazioni del contatto ed eseguire una delle operazioni descritte di seguito.

- Per collegare un contatto, fare clic su **Aggiungi**.
- Per aggiornare le informazioni, fare clic sul collegamento **Modifica** nella riga della relazione contatto esistente.

**3** Nella pagina di modifica della relazione contatto, immettere le informazioni necessarie.

Nella tabella riportata di seguito vengono descritti alcuni campi per tenere traccia delle relazioni tra contatti.

Campo	Commenti
Contatto correlato	Fare clic sull'icona di ricerca e selezionare il contatto per il quale si vuole tenere traccia delle relazioni e delle informazioni. Questo campo è obbligatorio.
Ruolo	<p>Selezionare un'opzione che definisce la relazione tra i contatti. Questo campo è obbligatorio.</p> <p>I valori predefiniti sono: Nessuno specificato, Figlio, Avvocato, Coniuge, Contabile, Assistente, Investitore, Banca, Vivo con, Subordinato, Superiore, Associato conosciuto, Concorrente, Parente o Agente. L'amministratore dell'azienda può modificare o aggiungere valori all'elenco a discesa.</p>

Campo	Commenti
Ruolo inverso	Selezionare un'opzione che definisce la relazione inversa tra i contatti. Questo campo è obbligatorio.  I valori predefiniti sono: Nessuno specificato, Figlio, Avvocato, Coniuge, Contabile, Assistente, Investitore, Banca, Vivo con, Subordinato, Superiore, Associato conosciuto, Concorrente, Parente o Agente. L'amministratore dell'azienda può modificare o aggiungere valori all'elenco a discesa.
Data di inizio	La data predefinita è quella odierna. È possibile utilizzare questo campo per registrare la data di inizio della relazione tra i contatti.
Data di fine	Utilizzare questo campo per registrare la data di scadenza della relazione tra i contatti.

## Monitoraggio del fatturato in base ai contatti

**Nota:** Questa funzione non fa parte dell'edizione standard di Oracle CRM On Demand, quindi potrebbe non essere disponibile per l'azienda.

È possibile tenere traccia delle informazioni sul fatturato di ogni contatto per permettere all'azienda di basare le previsioni sul fatturato dei contatti. A questo scopo, è possibile aggiungere ai contatti record sul fatturato.

In questo modo è possibile:

- tenere traccia di prodotti, categorie di prodotto o fatturati previsti per ogni contatto;
- basare le previsioni dell'azienda sul fatturato del contatto.

Se l'azienda basa le previsioni sui contatti, vengono inclusi solo i record che rispettano i criteri specificati.

- Il record del fatturato per il contatto deve avere uno stato Aperto, In sospeso o Chiuso.
- Il campo Previsione per il record del fatturato del contatto deve essere selezionato.
- Il record del fatturato non può essere collegato a un'opportunità.

**Procedure preliminari.** L'azienda deve informare l'utente del metodo di previsione che intende utilizzare. Le aziende possono prevedere il fatturato in base a opportunità, prodotto opportunità, cliente o fatturato del contatto o quantità del prodotto, ma solo su uno di questi aspetti. Il metodo di previsione dell'azienda determina quali campi è necessario compilare quando si aggiungono record di fatturato ai contatti.

### Per aggiungere un fatturato ai contatti

- 1 Selezionare il contatto.  
Per istruzioni sulla selezione dei contatti, vedere [Ricerca di record](#) (a pagina 45).
- 2 Dalla pagina Dettaglio del contatto, scorrere fino alla sezione Fatturato ed eseguire una delle operazioni descritte di seguito.

- Per collegare un record di fatturato, fare clic su **Aggiungi**.
  - Per aggiornare le informazioni sul fatturato, fare clic sul collegamento **Modifica** accanto al record di fatturato esistente.
- 3** Nella pagina **Modifica fatturato**, completare i campi **Fatturato** (vedere [Monitoraggio del fatturato in base ai clienti](#) (a pagina 210)).
- NOTA:** se l'azienda non basa le previsioni sul fatturato dei contatti, si consiglia di lasciare **deselezionata** la casella di controllo **Previsione** nella pagina **Fatturato**.
- 4** Salvare il record.

## Aggiunta di referenze

Questa funzione non fa parte dell'edizione standard di Oracle CRM On Demand, quindi potrebbe non essere disponibile per l'azienda.

È possibile aggiungere referenze al record di contatto. Quando si crea una nuova referenza, il record viene salvato come un nuovo record di lead.

### *Per aggiungere una referenza*

- 1** Selezionare il contatto.
- Per istruzioni sulla selezione dei contatti, vedere [Ricerca di record](#) (a pagina 45).
- 2** Nella pagina di dettaglio di **Contatto**, scorrere fino alla sezione appropriata, quindi fare clic su **Nuovo**.
- 3** Nella pagina **Modifica referenza**, immettere le informazioni necessarie.
- 4** Salvare il record.
- Per impostazione predefinita, la nuova referenza mostra lo stato **In fase di qualifica**.

## Come tenere traccia degli interessi del contatto

Questa funzione non fa parte dell'edizione standard di Oracle CRM On Demand, quindi potrebbe non essere disponibile per l'azienda.

È possibile tenere traccia di prodotti, servizi o hobby a cui il contatto è interessato, ad esempio fondi comuni o golf.

### *Per tenere traccia degli interessi del contatto*

- 1** Selezionare il contatto.
- Per istruzioni sulla selezione dei contatti, vedere [Ricerca di record](#) (a pagina 45).

- 2 Nella pagina di dettaglio di Contatto, scorrere fino alla sezione Interessi contatto, quindi fare clic su Nuovo.
- 3 Nella pagina Interessi contatto, immettere le informazioni necessarie.
- 4 Salvare il record.

## Analisi dei contatti

Nella sezione Analisi contatto per cliente viene visualizzato un diagramma che consente agli utenti di analizzare il numero totale di contatti per criterio cliente, ad esempio Regione, Regione/Provincia o Settore. Con queste informazioni gli utenti possono tenere sotto controllo la distribuzione dei contatti e identificare le aree con maggiori opportunità o debolezze.

In questa sezione della Home page contatti sarà possibile posizionare il puntatore all'interno del diagramma per visualizzare informazioni specifiche, fare clic su un segmento per visualizzare un report dettagliato o modificare le categorie nell'elenco a discesa per visualizzare gli stessi dati da una prospettiva diversa.

## Come tenere traccia degli orari migliori per chiamare

Per registrare e tenere traccia dell'orario migliore per chiamare un contatto (di solito un medico generico o un altro fornitore di servizi sanitari), completare la procedura seguente per l'aggiunta dell'orario migliore per chiamare. La creazione di questo record consente di tenere traccia dell'orario in cui un contatto è disponibile in una determinata ubicazione.

**NOTA:** se la pagina di dettaglio di Contatto non contiene la sezione Orari migliori, aggiungere la sezione come descritto in [Modifica del layout della pagina Dettaglio](#) (a pagina 677) oppure contattare l'amministratore dell'azienda. Questa funzione è disponibile solo in Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

### *Per tenere traccia dell'orario migliore per chiamare*

- 1 Nella pagina di dettaglio di Contatto, scorrere fino alla sezione Orari migliori e fare clic su Nuovo.
- 2 Completare i campi descritti nella tabella riportata di seguito.

Campo	Descrizione
Giorno	Il giorno programmato della chiamata, ad esempio Lunedì. Utilizzare l'elenco di selezione per selezionare un giorno. (Campo obbligatorio).
Ora inizio	L'ora di inizio programmata per la chiamata, ad esempio le 11,00. (Campo obbligatorio).
Ora fine	L'ora di fine programmata per la chiamata, ad esempio le 13,00. (Campo obbligatorio).
Commenti	Una descrizione della chiamata.
Indirizzo	L'indirizzo del contatto. Utilizzare il selettore di ricerca per scegliere l'indirizzo. (Campo obbligatorio).

### 3 Salvare il record.

## Aggiunta di licenze di stato del contatto

Una licenza per esercitare la professione medica è utilizzata per convalidare firme per campioni lasciati da un funzionario commerciale (ad esempio un funzionario commerciale farmaceutico) a un contatto (ad esempio un medico generico). Un medico generico deve disporre di una licenza per l'esercizio della professione medica valida per lo stato in cui il medico generico esercita la sua professione. Un *record di licenza di stato del contatto* acquisisce le informazioni sulla licenza per il contatto, di solito un medico generico.

Per aggiungere un record di licenza di stato per un contatto, completare la procedura riportata di seguito.

**NOTA:** se non si visualizza la sezione Licenza stato contatto correlata all'elemento nella pagina di dettaglio di Contatto, aggiungere la sezione correlata all'elemento come descritto in [Personalizzazione di layout di elementi correlati](#) (vedere "[Personalizzazione dei layout degli elementi correlati](#)" a pagina 1148) o contattare l'amministratore dell'azienda. Questa funzione è disponibile solo in Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

### Per aggiungere una licenza di stato del contatto

- 1 Nella pagina di dettaglio di Contatto, scorrere fino alla sezione Licenza stato contatto e fare clic su Nuovo.
- 2 Completare i campi nella tabella seguente e salvare il record.

Campo	Descrizione
Contatto	Il contatto per questo record di licenza di stato, di solito un medico generico o un rappresentante farmaceutico. Utilizzare il Selettore Registro per scegliere un contatto.
Numero licenza	Il numero della licenza per il contatto, ad esempio PS4231732. (Campo obbligatorio).
Stato	La giurisdizione o lo stato americano associato al numero della licenza. Utilizzare l'elenco di selezione per selezionare lo stato, ad esempio <i>NJ</i> per il New Jersey.  <b>NOTA:</b> se la giurisdizione dell'utente si trova al di fuori degli Stati Uniti, questo campo non è obbligatorio.
Data di scadenza	La data di scadenza della licenza (MM/GG/AAAA), ad esempio 10/31/2009. Fare clic sull'icona del calendario per selezionare la data di scadenza.
Stato	Lo stato della licenza (Attivo o Inattivo). Scegliere lo stato utilizzando l'elenco di selezione.

## Campi contatto

La pagina Modifica contatto consente di aggiungere un contatto o di aggiornare i dettagli di uno esistente. In questa pagina viene visualizzato l'insieme completo dei campi disponibili per un contatto.

**SUGGERIMENTO:** è possibile anche modificare le informazioni sul contatto nella pagina Elenco contatti e nella pagina Dettagli del contatto. Per ulteriori informazioni sull'aggiornamento dei record, vedere [Aggiornamento dei dettagli dei record](#) (vedere "Aggiornamento dei dettagli del record" a pagina 65).

**NOTA:** gli amministratori delle aziende possono personalizzare l'applicazione in vari modi, ad esempio modificando i nomi dei tipi di record, dei campi e delle opzioni negli elenchi a discesa, pertanto le informazioni visualizzate sullo schermo possono essere diverse dalle informazioni standard descritte nella tabella.

Nella tabella seguente vengono fornite informazioni aggiuntive relative ad alcuni campi.

Campo	Descrizione
<b>Informazioni chiave sul contatto</b>	
Cliente	Il cliente al quale il contatto è collegato.  <b>NOTA:</b> è possibile collegare un contatto a più clienti; per ulteriori informazioni, vedere <a href="#">Collegamento dei contatti a più clienti</a> (a pagina 224).
Acconsente al trattamento dei dati personali	Opzione utilizzata negli Stati Uniti e in Europa per indicare che un cliente ha scelto esplicitamente di partecipare alla condivisione di informazioni o alle comunicazioni di marketing.
Non acconsente al trattamento dei dati personali	Opzione utilizzata negli Stati Uniti e in Europa per indicare che un cliente ha scelto esplicitamente di <i>non</i> consentire la condivisione di informazioni o di non ricevere comunicazioni di marketing.
<b>Informazioni dettagli del contatto</b>	
Tipo di contatto	Il tipo del contatto, ad esempio Cliente potenziale, Lead qualificato, Cliente, Partner, Cliente fisso e Concorrente.  Il valore Cliente fisso è specifico di Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.  <b>NOTA:</b> quando si seleziona il valore Cliente fisso in questo campo, la data corrente viene inserita in modo automatico nel campo Data affiliazione cliente.
Reparto	Nome del reparto del contatto.
Responsabile	Nome del responsabile del contatto.
Origine lead	Origine lead del contatto, ad esempio Annunci, Posta ordinaria, E-mail, Sito web e Altro.
Campagna di origine	Campagna che ha generato il contatto. Se il contatto viene creato tramite il processo di conversione dei lead, questo campo viene automaticamente compilato dal campo Campagna nel record del lead. Se il contatto viene creato da un utente, l'utente può immettere le informazioni in questo

	campo.
Nome assistente	Nome dell'assistente del contatto.
N. tel. assistente	N. di telefono dell'assistente del contatto.
Privato	Indica che il contatto è privato e non può essere visualizzato da altri utenti.
Non inviare e-mail	Indica che il contatto non desidera ricevere e-mail.
Titolo	I valori predefiniti sono PHD, Medico, Ufficiale dentale, MBA, Infermiera registrata, R.T., Farmacista registrato, Padrone di scienza, Dentista, LPN e Padrone di sanità pubblica. Questo campo è specifico di Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Potenziale di mercato	I valori predefiniti sono: Alto, Medio e Basso. Questo campo è specifico di Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Frequenza della visita	I valori predefiniti sono Mai, 1-2 volte/anno, 3-4 volte/anno e >5 volte/anno. Questo campo è specifico di Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Vendite dall'inizio dell'anno ad oggi	Questo campo è specifico di Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Percorso	I valori predefiniti sono Percorso 1, Percorso 2, Percorso 3 e Percorso 4. Questo campo è specifico di Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Data ultima visita	Questo campo è specifico di Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Orario migliore per visitare	Indica l'orario migliore, nel corso della giornata, per rivolgersi al contatto. I valori predefiniti sono Primo pomeriggio, Prima mattina, Sera, Tardo pomeriggio, Metà mattinata e Sabato. Questo campo è specifico di Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
<b>Informazioni aggiuntive</b>	
Campi indirizzo cliente	Indirizzo principale. Ereditato dal cliente al quale il contatto è collegato. Sola lettura.
Campi indirizzo contatto	Indirizzo alternativo del contatto.
Proprietario	<p>L'alias del proprietario del record. In genere, i proprietari possono aggiornare i dettagli del record, trasferirlo a un altro proprietario o eliminarlo. Tuttavia, i livelli di accesso possono essere impostati in modo da limitare o ampliare l'accesso di un utente.</p> <p>Questo valore influenza i record inclusi nei report eseguiti dall'utente o dai responsabili dalle pagine Report e Dashboard.</p> <p>Ogni record ha un solo proprietario. Tuttavia, i record dei clienti possono essere condivisi con altri utenti mediante le pagine Team del contatto o Team clienti. Per istruzioni, vedere <a href="#">Condivisione di record (team)</a> (a pagina 92).</p>

Modifica di	Il nome della persona che ha creato o che ha aggiornato per ultimo il record del contatto, seguito dalla data e dall'ora di aggiornamento.
Descrizione	Informazioni aggiuntive sul contatto. Questo campo ha un limite di 16.350 caratteri.
<b>Sezione disponibile</b>	
Mix degli investimenti correnti	I valori predefiniti sono Aggressivo, Moderato e Conservatore. Questo campo è specifico di Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Obiettivo	I valori predefiniti sono Mantenimento del capitale, Reddito, Reddito/crescita, Bilanciato, Crescita, Crescita aggressiva e Diversificazione internazionale. Questo campo è specifico di Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Segmento	I valori predefiniti sono Colletto bianco, Colletto blu, Rurale/agricolo, Commercianti al dettaglio, Benestanti, Alto valore netto, Penta-Milionari e Valore netto superiore. Questo campo è specifico di Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Livello di esperienza	I valori predefiniti sono Nessuno, Limitato, Buono e Ampliato. Questo campo è specifico di Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Profilo di rischio	I valori predefiniti sono Conservatore, Moderato e Aggressivo. Questo campo è specifico di Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Obiettivo primario	I valori predefiniti sono: Risparmi per istruzione figli, Risparmi per studi univ., Nuova casa, Accumulazione di ricchezza, Pianificazione proprietà, Mantenimento dei miei beni e Pensionamento. Questo campo è specifico di Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Evento vita	I valori predefiniti sono Matrimonio, Nascita di un figlio, Pensionamento, Divorzio e Altro. Questo campo è specifico di Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Orizzonte temporale investimento	I valori predefiniti sono A breve termine, A medio termine e A lungo termine. Questo campo è specifico di Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Livello	I valori predefiniti sono: Oro, Argento, Bronzo, Primi 100, Alto, Medio e Basso. Questo campo è specifico di Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Passività totali	Questo campo è specifico di Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Valore totale netto	Questo campo è specifico di Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Reddito totale	Questo campo è specifico di Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Beni totali	Questo campo è specifico di Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.



Spese totali	Questo campo è specifico di Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Merito di credito	Questo campo è specifico di Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Stato civile	I valori predefiniti sono Single, Divorziato, Sposato, Partner, Separato, Vedovo/a. Questo campo è specifico di Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Di proprietà o in affitto	I valori predefiniti sono Di proprietà o in affitto. Questo campo è specifico di Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Valore abitazione	Questo campo è specifico di Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Data di nascita	Questo campo è specifico di Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Scaglione d'imposta	Questo campo è specifico di Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
ID cliente	Questo campo è specifico di Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Sesso	I valori predefiniti sono F e M. Questo campo è specifico di Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Lavoratore autonomo	Questo campo è specifico di Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Data affiliazione cliente	Questo campo viene popolato in modo automatico con la data corrente quando il Tipo di contatto è impostato su Cliente. Si tratta di un campo specifico di Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Segnalato da	La persona che ha segnalato il contatto. Questo campo è specifico di Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Data qualifica	Questo campo viene popolato in modo automatico con la data corrente quando il cliente viene qualificato. Si tratta di un campo specifico di Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Stato	Stato del contatto. I valori predefiniti sono Attivo, In file inattivo o In file chiuso. Questo campo è specifico di Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Professione	La professione del cliente. Questo campo è specifico di Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

## Opportunità

Utilizzare le pagine Opportunità per creare, aggiornare e monitorare opportunità. Le *opportunità* sono operazioni di vendita che, in un determinato momento, potrebbero essere incluse nelle previsioni del fatturato.

Per creare un'opportunità, è possibile convertire un lead qualificato oppure creare una nuova opportunità e collegarla a un cliente o a un contatto esistente.

I record opportunità facilitano la gestione del pipeline di vendita per la chiusura delle operazioni. Tutte le informazioni sull'opportunità sono visibili in un unico spazio e sono collegate ad altre informazioni relative a lead, contatti e clienti. Queste informazioni danno una visuale completa dell'opportunità e del cliente.

## Informazioni su opportunità e previsioni

Un'*opportunità* è una transazione che genera un fatturato potenziale e che, a un certo punto nel processo di vendita, viene inclusa nella previsione di vendita. Perché un'opportunità o un record di fatturato prodotto venga considerato per essere incluso in una previsione, il record deve avere una data di chiusura entro il periodo di previsione ed essere di proprietà di un partecipante alla previsione. Il periodo di previsione e i partecipanti sono determinati come parte della definizione della previsione. Per ulteriori informazioni sulle previsioni, vedere [Previsioni](#) (a pagina 253).

### Suggerimenti per gestire i record opportunità

L'aggiornamento delle informazioni sull'opportunità mentre si lavora per chiudere un affare facilita la comunicazione all'interno del team e garantisce la precisione di previsioni e report. È molto importante mantenere aggiornati alcuni campi nella pagina Dettaglio opportunità.

- I campi Fatturato, Data di chiusura e Fase di vendita sono fondamentali per tenere traccia della cronologia pipeline e vengono utilizzati per le analisi di andamento e le previsioni.
- Se l'azienda basa le previsioni sulle opportunità, selezionare la casella di controllo Previsione in un record opportunità per aggiungere l'opportunità ai fatturati previsti nel momento più adatto durante il processo di vendita. Se l'azienda basa le previsioni sui prodotti, selezionare invece la casella di controllo Previsione nei prodotti collegati.

### Fasi di vendita

Ogni processo di vendita è contraddistinto da fasi specifiche. Ogni fase di vendita include specifiche attività o task che devono essere completati prima che l'opportunità venga promossa alla fase di vendita successiva. Quando si lavora su un'opportunità, occorre valutarla confrontandola con criteri ben definiti per ogni fase di vendita stabilita dall'azienda.

- Se i criteri vengono rispettati, aggiornare il campo Fase di vendita nel record opportunità.
- Il campo di percentuale Probabilità nel record opportunità mostrerà automaticamente un valore relativo alla fase di vendita selezionata per l'opportunità. È possibile modificare questo valore, se necessario, in modo che rifletta meglio lo stato dell'opportunità in una determinata fase di vendita. Tuttavia, se la fase di vendita cambia, il valore nel campo di percentuale Probabilità cambierà di nuovo automaticamente, rispecchiando il valore della nuova fase di vendita.

- Il campo Fatturato previsto mostra un valore in valuta calcolato in base al campo Fatturato, moltiplicato per il valore nel campo di percentuale Probabilità. Questo importo viene utilizzato per le previsioni.
- Aggiornare il campo Passo successivo per visualizzare i criteri della fase seguente nel ciclo di vendita.

## Previsioni

Quando Oracle CRM On Demand genera delle previsioni, determina quali record, campi e dati devono essere inclusi in base al metodo di previsione prescelto. Se determinate condizioni vengono soddisfatte, questi record vengono inclusi nelle previsioni.

- **Data di chiusura.** Oracle CRM On Demand verifica che la Data di chiusura per il record opportunità o fatturato prodotto rientri nel periodo di previsione.
  - Se le previsioni dell'azienda sono basate sul fatturato opportunità, il record opportunità (da solo o collegato a prodotti) deve avere una data di chiusura che rientra nel periodo di previsione.
  - Se le previsioni dell'azienda sono basate sul fatturato prodotto, il record fatturato prodotto deve avere una data di chiusura che rientra nel periodo di previsione.
- **Fatturato previsto.** Oracle CRM On Demand calcola i dati del fatturato previsto come indicato di seguito.

Calcola i totali dei campi Fatturato previsto nel record opportunità o fatturato prodotto e visualizza la somma nel campo Fatturato previsto nel record Previsione.

**NOTA:** affinché il fatturato previsto opportunità rispecchi fedelmente quello basato sui prodotti opportunità, l'utente deve fare clic sul pulsante Aggiorna totali opportunità. Questa funzione è disponibile solo se nel profilo dell'azienda è attivata l'opzione Media probabilità prodotto abilitata. Questa funzione assicura che la percentuale di probabilità (registrata nel campo % di probabilità) per ciascun record di fatturato prodotto sia inclusa come parte del calcolo.

- **Pipeline** Oracle CRM On Demand calcola i dati di previsione pipeline, come segue: calcola il totale dei campi Fatturato nei record opportunità o fatturato prodotto per tutti gli affari potenziali nel periodo di previsione, indipendentemente dallo stato e visualizza la somma nel campo Pipeline nel record di previsione.

**NOTA:** per i fatturati prodotti ricorrenti, viene incluso solo l'importo del fatturato che è di pertinenza del periodo di previsione, non il totale del fatturato prodotto.

- **Previsione.** Oracle CRM On Demand recupera i dati del campo Fatturato dai record nei quali la casella di controllo Previsione è selezionata e visualizza la somma nel campo Previsione nel record di previsione.
  - Se le previsioni dell'azienda sono basate su opportunità, sono inclusi i record con la casella di controllo Previsione selezionata.
  - Se le previsioni dell'azienda sono basate su prodotti, sono inclusi i record fatturato prodotto con la casella di controllo Previsione selezionata.

**NOTA:** il flag Previsione indica l'elevata probabilità che l'opportunità venga chiusa. Pertanto, quando il flag è selezionato, il fatturato corrispondente è incluso nei totali dei fatturati previsti.

Il flag Previsione non determina se il record di un'opportunità o di un fatturato prodotto è parte del periodo di previsione complessivo.

- **Fatturato chiuso.** Oracle CRM On Demand recupera i dati del campo Fatturato dai record con il campo Fase di vendita impostato su Chiusa/vinta e visualizza il totale nel campo Fatturato chiuso del record Previsione.

- Se le previsioni dell'azienda sono basate su opportunità, sono inclusi i record opportunità con data di chiusura compresa nel periodo di previsione.
- Se le previsioni dell'azienda sono basate su prodotti, sono inclusi i record fatturato prodotto con data di apertura/chiusura compresa nel periodo di previsione.

**NOTA:** per i fatturati prodotti ricorrenti, viene incluso solo l'importo del fatturato che è di pertinenza del periodo di previsione, non il totale del fatturato prodotto.

## Utilizzo della Home page opportunità

La Home page opportunità è il punto di partenza per la gestione delle opportunità.

**NOTA:** l'amministratore dell'azienda può personalizzare il layout della Home page opportunità. Se, inoltre, il ruolo dell'utente prevede il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere e rimuovere sezioni dalla pagina.

## Creazione di un'opportunità

È possibile creare un'opportunità facendo clic sul pulsante Nuovo nella sezione Opportunità visualizzate di recente. Per ulteriori informazioni, vedere [Creazione di record](#) (a pagina 42) e [Campi opportunità](#) (a pagina 251).

## Utilizzo degli elenchi opportunità

Nella sezione Elenchi opportunità vengono visualizzati diversi elenchi filtrati. Oracle CRM On Demand dispone di un insieme di elenchi standard. Tutti gli elenchi standard sono pubblici e visibili a chiunque. L'utente e i responsabili possono creare elenchi aggiuntivi basati su criteri diversi. Tali elenchi personalizzati vengono visualizzati sopra l'insieme standard di elenchi.

Nella tabella riportata di seguito vengono descritti gli elenchi standard per opportunità.

Elenco opportunità	Filtri
Tutte le opportunità	Tutte le opportunità visualizzabili
Tutte le opportunità chiuse	Le opportunità in cui il campo Fase di vendita è impostato su Chiuso/vinto
Tutte le grandi opportunità	Le opportunità con fatturato maggiore di 100.000
Opportunità create di recente	Tutte le opportunità visualizzabili ordinate per data di creazione
Opportunità modificate di recente	Tutte le opportunità visualizzabili ordinate per data di modifica
Le mie opportunità di previsione	Le opportunità in cui la casella di controllo Previsione è selezionata

Elenco opportunità	Filtri
Le mie opportunità	Le opportunità in cui il nome dell'utente si trova nel campo Proprietario
Le mie prime opportunità	Le opportunità di cui l'utente è proprietario e in cui il campo Priorità è impostato su Alto
Le mie opportunità create di recente	Tutte le opportunità create ordinate per data di creazione
Le mie opportunità modificate di recente	Tutte le opportunità modificate ordinate per data di creazione

Per visualizzare un elenco, fare clic sul nome dell'elenco.

Per creare un nuovo elenco, fare clic su Nuovo. Per ulteriori informazioni sulla creazione di elenchi, vedere [Creazione e ridefinizione di elenchi](#) (a pagina 81).

Per esaminare tutti gli elenchi disponibili, creare un nuovo elenco oppure visualizzare, modificare o eliminare un elenco esistente, fare clic su Gestione elenchi. La pagina Gestione elenchi contiene anche tutti gli elenchi standard forniti con Oracle CRM On Demand. Questi elenchi sono di sola visualizzazione, pertanto non possono essere modificati o eliminati.

## Visualizzazione delle opportunità visualizzate di recente

La sezione Le mie opportunità visualizzate di recente mostra le opportunità visualizzate più di recente dall'utente.

Per espandere l'elenco, fare clic su Mostra elenco completo.

## Utilizzo dei task opportunità

Nella sezione relativa ai task correlati alle opportunità aperti personali vengono visualizzati i task assegnati all'utente, ordinati per data di scadenza e quindi per priorità. L'utente o il rispettivo responsabile ha impostato la data di scadenza o la priorità. Il livello di priorità del task, ad esempio 1-Alto, 2-Medio o 3-Basso, è indicato dalle frecce: freccia verso l'alto per la priorità alta, nessuna freccia per la priorità media e la freccia verso il basso per la priorità bassa.

**NOTA:** Se l'amministratore dell'azienda ha modificato i valori predefiniti per il campo Priorità, è possibile che le frecce non vengano visualizzate negli elenchi dei task in tale campo.

- per rivedere un task, fare clic sul collegamento Oggetto.
- Per rivedere l'opportunità alla quale è associato il task, fare clic sul nome dell'opportunità.
- Per espandere l'elenco di task, fare clic su Mostra elenco completo.

## Utilizzo di report per analizzare la pipeline

Nella Home page opportunità è possibile che vengano visualizzate una o più sezioni di report. L'amministratore dell'azienda può specificare quali sezioni del report vengono visualizzate nella pagina. Nell'edizione standard di Oracle CRM On Demand, viene visualizzata la sezione Analisi pipeline per il trimestre corrente, che mostra

un'analisi trimestrale della pipeline sotto forma di diagramma. Per informazioni sull'utilizzo della sezione Analisi pipeline per il trimestre corrente, vedere [Analisi della pipeline](#) (a pagina 246).

### Aggiunta di sezioni alla Home page opportunità

Se il ruolo utente include il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere più sezioni alla Home page opportunità, a seconda delle sezioni che l'amministratore dell'azienda ha reso disponibili per la visualizzazione nella Home page opportunità.

#### *Per aggiungere sezioni alla Home page opportunità*

- 1 Nella Home page opportunità, fare clic su Modifica layout.
- 2 Nella pagina del layout della home page opportunità, fare clic sulle frecce direzionali per aggiungere o rimuovere le sezioni e per organizzarle nella pagina. Quindi, fare clic su Salva.

## Gestione delle opportunità

Per gestire le opportunità, effettuare i task riportati di seguito.

- [Come tenere traccia di partner e concorrenti di opportunità](#) (a pagina 239)
- [Accesso a Elaborazione informazioni](#) (a pagina 240)
- [Collegamento di prodotti a opportunità](#) (a pagina 241) (consente il monitoraggio del fatturato prodotto)
- [Analisi della pipeline](#) (a pagina 246)
- [Creazione di una Richiesta prezzi speciali da un'opportunità](#) (a pagina 246)
- [Specificazione delle opportunità principali e secondarie](#) (a pagina 247)
- [Creazione di una Registrazione operazione da un'opportunità](#) (a pagina 248)
- [Frazionamento del fatturato dell'opportunità tra membri del team](#) (a pagina 249)

Per procedure passo passo comuni a molti tipi di record, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Creazione di record](#) (a pagina 42)
- [Aggiornamento dei dettagli del record](#) (a pagina 65)
- [Collegamento di record al record selezionato](#) (a pagina 67)
- [Gestione degli elenchi](#) (a pagina 76)
- [Visualizzazione dello storico modifiche per i record](#) (a pagina 116)

**NOTA:** gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi per i tipi di record, i campi e le opzioni negli elenchi. Di conseguenza, le informazioni visualizzate sullo schermo possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Inoltre, a seconda del livello di accesso di cui si dispone, si potrebbe non essere in grado di eseguire tutte le procedure descritte nell'elenco precedente.

## Come tenere traccia di partner e concorrenti di opportunità

In Oracle CRM On Demand sono disponibili aree in cui è possibile tenere traccia di informazioni sui partner o sui concorrenti delle opportunità. Ad esempio, se si desidera tenere traccia delle aziende (clienti) che intrattengono rapporti d'affari con l'opportunità XYZ o le aziende (clienti) concorrenti in relazione all'opportunità XYZ.

A tale scopo, collegare al record opportunità il cliente che agisce come partner o come concorrente. È possibile collegare tutti i clienti partner o concorrenti che si desidera. Aggiungere quindi le informazioni relative al partner o al concorrente nella pagina di modifica del partner o del concorrente dell'opportunità, come ad esempio i punti di forza e di debolezza del cliente.

**Procedure preliminari.** Creare un record di cliente per ciascun partner o concorrente da collegare all'opportunità. Per informazioni sull'aggiunta di record, vedere [Creazione di record](#) (a pagina 42).

### Per tenere traccia delle informazioni relative a partner e concorrenti di opportunità

#### 1 Selezionare l'opportunità.

Per istruzioni sulla selezione delle opportunità, vedere [Ricerca di record](#) (a pagina 45).

#### 2 Nella pagina di dettaglio di Opportunità scorrere fino alla sezione Partner opportunità o Concorrenti opportunità ed effettuare una delle operazioni riportate di seguito.

- Per collegare un cliente, fare clic su **Aggiungi**.
- Per aggiornare le informazioni, fare clic sul collegamento **Modifica** accanto al partner o concorrente esistente.

#### 3 Nella pagina di modifica di Partner opportunità o di Concorrente opportunità, immettere le informazioni necessarie.

Nella tabella riportata di seguito vengono descritte alcune informazioni dei campi per tenere traccia di informazioni relative a un cliente o a un concorrente.

Campo	Commenti
Partner opportunità	Fare clic sull'icona di ricerca e selezionare il cliente per il quale si vuole tenere traccia delle relazioni e delle informazioni, in qualità di partner con questa opportunità. Questo campo è obbligatorio.
Concorrente opportunità	Fare clic sull'icona di ricerca e selezionare il cliente per il quale si vuole tenere traccia delle relazioni e delle informazioni, in qualità di concorrente per questa opportunità. Questo campo è obbligatorio.
Ruolo	Selezionare un'opzione che definisce la relazione tra l'opportunità e questo cliente. Questo campo è obbligatorio.

Campo	Commenti
Ruolo inverso	Selezionare l'opzione che definisce la relazione inversa o il ruolo. Questo campo è obbligatorio.
Data di inizio	Utilizzare questo campo per registrare la data di inizio di una partnership. La data predefinita è quella odierna. Questo campo è obbligatorio.
Data di fine	Utilizzare questo campo per registrare la data di scadenza di una partnership.
Contatto principale	Contatto chiave del partner o del concorrente per questa opportunità.

- 4 Salvare il record.

## Accesso a Elaborazione informazioni

In ogni fase di vendita di un'opportunità l'azienda potrebbe avere la necessità di raccogliere informazioni specifiche, a seconda delle procedure aziendali del caso. Per favorire l'inserimento di queste informazioni, l'amministratore dell'azienda può impostare task di completamento, richiedere l'immissione di informazioni specifiche e aggiungere informazioni da poter controllare in ogni fase del processo di vendita.

**Nota:** l'azienda può impostare vari processi di vendita (fasi, probabilità e istruzioni) per ruoli e tipi di opportunità diversi. Ad esempio, se alcuni funzionari commerciali vendono prodotti mentre altri vendono servizi, potrebbero essere collegati a ruoli diversi e, di conseguenza, visualizzare opzioni diverse per le fasi di vendita e linee guida diverse nelle istruzioni di vendita.

### Per accedere alle istruzioni relative alle fasi di vendita

- 1 Selezionare l'opportunità.

Per istruzioni sulla selezione delle opportunità, vedere [Ricerca di record](#) (a pagina 45).

- 2 Nella pagina Dettaglio opportunità, fare clic sul pulsante Istruzioni.

- 3 Controllare la pagina Responsabile processo per visualizzare le informazioni impostate dall'amministratore dell'azienda e aggiornare l'opportunità di conseguenza.

**SUGGERIMENTO:** è possibile stampare le informazioni facendo clic con il pulsante destro del mouse sulla pagina [Elabora istruzioni](#).

**NOTA:** nella sezione Risorse utili, fare clic su [Visualizza](#) nella riga di qualsiasi allegato per visualizzare ulteriori informazioni.

- 4 Per aggiornare l'opportunità, fare clic su [Modifica](#) e analizzare le informazioni sul record al fine di rispettare le istruzioni di vendita.
- 5 Salvare il record opportunità.



**6** Quando si aggiorna il campo Fase di vendita, l'applicazione chiede di compilare i campi necessari. Inoltre, alcuni campi potrebbero contenere valori predefiniti, che è comunque possibile aggiornare.

**7** Fare clic su Chiudi nella finestra Responsabile processo.

Se l'amministratore dell'azienda ha configurato questa possibilità, quando si salva il record vengono aggiunti alcuni task all'opportunità e al cliente a essa collegato.

### Argomenti correlati

L'argomento riportato di seguito contiene informazioni correlate.

■ [Impostazione di istruzioni, categorie e processi di vendita](#) (a pagina 1387)

## Collegamento di prodotti a opportunità

è possibile collegare i prodotti a opportunità per i motivi descritti di seguito.

- Come tenere traccia di quali prodotti appartengono all'opportunità
- Calcolare il fatturato opportunità in base al fatturato prodotto
- Basare le previsioni dell'azienda sul fatturato prodotto o sulle quantità prodotto

Quando si crea un'opportunità, è inoltre possibile collegare un prodotto all'opportunità. Se l'amministratore dell'azienda ha attivato il pulsante Salva e aggiungi prodotto nella pagina Modifica opportunità, è possibile fare clic su tale pulsante per salvare il nuovo record di opportunità e passare direttamente alla pagina Modifica fatturato prodotto. Se si annulla l'aggiunta del record di fatturato del prodotto, in Oracle CRM On Demand viene visualizzata la pagina di dettaglio di Opportunità per il record di opportunità salvato in precedenza.

**Procedure preliminari.** L'azienda deve informare l'utente del metodo di previsione che intende utilizzare. Il metodo di previsione dell'azienda determina quali campi è necessario selezionare quando si collegano prodotti alle opportunità.

**NOTA:** fare clic sul pulsante **Aggiorna totali opportunità per calcolare il fatturato dell'opportunità in base al fatturato del prodotto**. Il calcolo relativo a questa funzione cambia se l'opzione **Media probabilità prodotto abilitata** è attivata nel profilo dell'azienda.

Al calcolo si applicano le condizioni riportate di seguito.

- Se l'opzione **Media probabilità prodotto abilitata** è attivata, il pulsante **Aggiorna totali opportunità** aggiornerà il fatturato dell'opportunità e la probabilità dell'opportunità in base a ciascun prodotto collegato. Pertanto, il fatturato previsto verrà calcolato in base alla probabilità media per tutti i prodotti collegati.
- Se l'opzione **Media probabilità prodotto abilitata** non è attivata, il pulsante **Aggiorna totali opportunità** aggiornerà il fatturato dell'opportunità in base al fatturato del prodotto totale per ciascun prodotto collegato. Il valore della probabilità dell'opportunità non viene aggiornato; pertanto, il fatturato previsto verrà calcolato in base alla percentuale esistente.

Affinché il pulsante **Aggiorna totali opportunità** funzioni correttamente, è necessario che i campi **Quantità** e **Fatturato** nella pagina **Modifica fatturato prodotto** vengano visualizzati e compilati. L'amministratore dell'azienda può personalizzare il layout della pagina in modo da rendere disponibili questi campi.

### ***Per collegare i prodotti alle opportunità***

- 1** Selezionare l'opportunità.  
Per istruzioni sulla selezione delle opportunità, vedere [Ricerca di record](#) (a pagina 45).
- 2** Nella pagina di dettaglio di Opportunità, scorrere fino alla sezione Fatturati prodotto opportunità ed effettuare una delle operazioni descritte di seguito.
  - Per collegare un prodotto, fare clic su Aggiungi.
  - Per aggiornare le informazioni relative al prodotto, fare clic sul collegamento Modifica accanto al prodotto esistente.
- 3** Nella pagina di modifica di Fatturato prodotto opportunità, compilare i campi Quantità, Prezzo di acquisto e Data di chiusura.
- 4** Se il prodotto rappresenta un fatturato ricorrente, compilare i campi Frequenza e N. di periodi nella sezione Informazioni fatturato ricorrente.
- 5** Se l'azienda prevede un fatturato basato sul fatturato prodotto e si desidera includere questo record fatturato prodotto come parte dei totali del fatturato previsto, delle quantità previste o di entrambi, selezionare la casella di controllo Previsione.  
**NOTA:** se l'azienda prevede un fatturato, in base alle opportunità anziché ai prodotti, è opportuno non selezionare la casella di controllo Previsione sul record Fatturato prodotto opportunità.
- 6** Salvare il record.

### ***Per calcolare il fatturato dell'opportunità in base al fatturato del prodotto collegato***

- 1** Selezionare l'opportunità.  
Per istruzioni sulla selezione delle opportunità, vedere [Ricerca di record](#) (a pagina 45).
- 2** Nella pagina Dettaglio opportunità, scorrere fino alla sezione Fatturati prodotto ed eseguire una delle operazioni descritte di seguito.
  - Per collegare un prodotto, fare clic su Aggiungi.
  - Per aggiornare le informazioni sul prodotto, fare clic sul collegamento Modifica accanto al prodotto esistente. (Se la modifica in linea è abilitata, è possibile modificare i campi Fatturati prodotto in linea sulla pagina Dettaglio opportunità; per ulteriori informazioni sulla modifica di campi nelle sezioni di informazioni correlate, vedere [Aggiornamento di record collegati da record principali](#) (vedere ["Aggiornamento dei record collegati dai record principali"](#) a pagina 74)).
- 3** Nella pagina di modifica di Fatturato prodotto opportunità, compilare i campi Quantità, Prezzo di acquisto e Data di apertura/chiusura.
- 4** Se il prodotto rappresenta un fatturato ricorrente, compilare i campi Frequenza e N. di periodi nella sezione Informazioni fatturato ricorrente.
- 5** Salvare il record.

- 6 Nella pagina di dettaglio di Opportunità, nella sezione Fatturato prodotto opportunità, fare clic sul pulsante Aggiorna totali opportunità.

In tal modo, si calcola il totale del fatturato prodotto per ciascun prodotto collegato, che viene visualizzato nei campi Fatturato e Fatturato previsto per l'opportunità.

### **Per basare le previsioni dell'azienda sui record fatturato prodotto**

- 1 Selezionare l'opportunità.

Per informazioni sulla selezione delle opportunità, vedere [Ricerca di record](#) (a pagina 45).

- 2 Nella pagina di dettaglio di Opportunità, scorrere fino alla sezione Fatturati prodotto opportunità ed effettuare una delle operazioni descritte di seguito.

- Per collegare un prodotto, fare clic su Aggiungi.
- Per aggiornare le informazioni sul prodotto, fare clic su Modifica. Se la modifica in linea è abilitata, è possibile modificare i campi Fatturati prodotto opportunità in linea nella pagina di dettaglio di Opportunità. Per ulteriori informazioni sulla modifica di campi nelle sezioni di informazioni correlate, vedere [Aggiornamento di record collegati da record principali](#) (vedere "[Aggiornamento dei record collegati dai record principali](#)" a pagina 74).

- 3 Nella pagina di modifica di Fatturato prodotto opportunità:

- a Compilare i campi Quantità, Prezzo di acquisto e Data di apertura/chiusura.
- b Assicurarsi che la data nel campo Data di apertura/chiusura rientri nel periodo della previsione e che il record appartenga a un partecipante alla previsione.
- c Selezionare la casella di controllo Previsione per fare in modo che le informazioni su questo record contribuiscano ai totali fatturato previsto.
- d Se il prodotto rappresenta un fatturato ricorrente, compilare i campi Frequenza e N. di periodi nella sezione Informazioni fatturato ricorrente.

- 4 Salvare il record.

**NOTA:** se un prodotto non viene venduto, è possibile aggiornare la Data di apertura/chiusura e deselezionare la casella di controllo Previsione sulla pagina Fatturato prodotto per quel prodotto in modo da evitare che il fatturato per il prodotto venga aggiunto alle previsioni dell'azienda. In alternativa, se uno dei diversi prodotti collegati all'opportunità è in sospeso, è possibile rimuovere il prodotto dall'opportunità e creare un'altra opportunità per quel prodotto in modo da evitare che il relativo fatturato venga incluso nella previsione.

### **Campi Fatturato prodotto opportunità**

Nella tabella riportata di seguito vengono descritte le informazioni dei campi per il fatturato prodotto. L'amministratore può aggiungere, rietichettare o eliminare i campi, quindi è possibile che quelli visualizzati siano diversi da quelli riportati nella tabella.

**ATTENZIONE:** se l'azienda basa le previsioni sui prodotti, le informazioni qui inserite per il fatturato prodotto possono avere influenza sui calcoli.

Campo	Descrizione
<b>Informazioni chiave del prodotto</b>	
Nome prodotto	Possono essere selezionati solo i prodotti contrassegnati come Ordinabili dall'amministratore dell'azienda. Quando si collega un prodotto a questa opportunità, questi campi vengono copiati dalla definizione del prodotto. Categoria prodotto, N. parte, Tipo, Stato e Descrizione.
Quantità	Numero di unità ordinate dal cliente. Per un prodotto ricorrente, immettere la quantità del prodotto per periodo ricorrente. Ad esempio, se si inviano 10 cartucce per stampante al mese, immettere 10.
Prezzo d'acquisto	Prezzo del prodotto.
Fatturato	La quantità moltiplicata per il prezzo di acquisto. Il fatturato non può essere sovrascritto. Questo campo influisce sulle previsioni per prodotti di opportunità.
Categoria prodotto	Categoria trasferita insieme alla definizione del prodotto. Sola lettura.
N. parte	Numero trasferito insieme alla definizione del prodotto. Sola lettura.
Tipo	Tipo trasferito insieme alla definizione del prodotto. Sola lettura.
Stato	Stato trasferito insieme alla definizione del prodotto. Sola lettura.
Descrizione	Informazioni aggiuntive sul prodotto. Limite di 250 caratteri.
<b>Informazioni fatturato ricorrente</b>	
Data di apertura/chiusura	<p>Questa data viene trasferita dalla data di chiusura sull'opportunità. Per la voce fatturato prodotto, questa è la data di chiusura prevista. Per un prodotto ricorrente, questa è la data di apertura. Per un prodotto ricorrente con una data di chiusura che termina l'ultimo giorno del mese e una data di apertura a metà mese, aggiungere un record per il prezzo ricorrente completo e un altro record per l'ordine ripartito proporzionalmente.</p> <p>Ad esempio: si inizia a fornire carta a un'azienda il 15 di maggio. Dopo di questo, si invierà carta per un valore di \$500 al termine di ogni mese fino alla fine dell'anno.</p> <p>Per l'ordine di metà mese, aggiungere un record prodotto con questi valori:  Fatturato = \$250  Quantità = 1</p> <p>Per l'ordine ricorrente, aggiungere un secondo record prodotto con questi valori:  Fatturato = \$500  Quantità = 1  Frequenza = mensile  #N. di periodi = 7 (da giugno a dicembre).</p>

Campo	Descrizione
Frequenza	<p>Frequenza per un prodotto ricorrente.</p> <p>Il termine <i>bisettimanale</i> significa una volta ogni due settimane.</p> <p>Quando si inseriscono dati in questo campo, è necessario inserire dati anche nel campo N. di periodi.</p>
N. di periodi	<p>Numero di periodi per il fatturato prodotto ricorrente. Il fatturato ricorrente può supportare un massimo di 260 periodi. L'estensione temporale coperta dal numero totale di periodi varia in base alla frequenza selezionata (nel campo Frequenza). Ad esempio, se è presente un fatturato ricorrente settimanale, è possibile tenere traccia del fatturato per un massimo di cinque anni.</p> <p><b>NOTA:</b> quando si inseriscono dati in questo campo, è necessario inserire dati anche nel campo Frequenza.</p>
<b>Informazioni di vendita</b>	
Fase di vendita	Sola lettura. Fase di vendita trasferita dall'opportunità.
Probabilità	<p>Probabilità di successo della vendita del prodotto. Il valore iniziale in questo campo viene ereditato dalla fase di vendita dell'opportunità. È possibile modificare il valore, se necessario, in modo che rifletta meglio lo stato del prodotto specifico.</p> <p><b>NOTA:</b> se la fase di vendita cambia, il valore nel campo di percentuale Probabilità nel record opportunità cambierà di nuovo automaticamente, rispecchiando il valore della nuova fase di vendita, mentre il valore nel campo Probabilità del prodotto non viene sovrascritto.</p>
Fatturato previsto	Valore in valuta calcolato in base al campo Fatturato, moltiplicato per il valore nel campo di percentuale Probabilità.
Cliente	Il cliente collegato a questa opportunità. Sola lettura.
Proprietario	<p>Persona assegnata a questa opportunità. Per impostazione predefinita, questo valore corrisponde al proprietario dell'opportunità. Modifiche successive al proprietario dell'opportunità non vengono visualizzate in questo campo.</p> <p>In genere, i proprietari possono aggiornare i dettagli del record, trasferirlo a un altro proprietario o eliminarlo. Tuttavia, i livelli di accesso possono essere impostati in modo da limitare o ampliare l'accesso di un utente.</p> <p>Questo valore influisce sulla selezione dei record inclusi nelle previsioni e nei report eseguiti dall'utente e dai responsabili (dalle pagine Report e Dashboard).</p> <p>Ogni record ha un solo proprietario. Tuttavia, i record delle opportunità possono essere condivisi con altri utenti mediante le pagine Team opportunità o Team clienti. Per istruzioni, vedere <a href="#">Condivisione di record (team)</a> (a pagina 92).</p>
Previsione	Indicatore che indica di includere questo prodotto nei totali previsione.

## Analisi della pipeline

Nell'edizione standard di Oracle CRM On Demand, la sezione Analisi pipeline per il trimestre corrente della Home page opportunità mostra un'analisi trimestrale della pipeline sotto forma di diagramma. È possibile utilizzare questa analisi per identificare opportunità e sfide. In questa sezione della Home page opportunità, è possibile posizionare il puntatore sul diagramma per visualizzare informazioni specifiche, fare clic su un segmento per rivedere un report dettagliato o modificare le categorie negli elenchi a discesa per visualizzare report di analisi del fatturato e dell'opportunità diversi. Ad esempio, è possibile generare un'analisi che mostra il numero di opportunità per regione.

È inoltre possibile effettuare una delle operazioni riportate di seguito.

- Utilizzare questa analisi per controllare se gli affari sono nel ciclo di vendita, in modo da poter intervenire quando necessario.
- Filtrare le operazioni in base al numero (N.) medio di giorni nella fase per controllare se e dove le operazioni sono interrotte.
- Filtrare gli operazioni in base al numero (N.) di opportunità per controllare quante opportunità esistono in ciascuna fase del ciclo di vendita.
- Visualizzare un elenco degli affari in ciascuna fase per concentrarsi sulle aree che richiedono attenzione.
- Passare al dashboard della pipeline per visualizzare prospettive storiche e comparative sulle prestazioni generali.

## Creazione di una Richiesta prezzi speciali da un'opportunità

È possibile creare una richiesta prezzi speciali da un'opportunità.

**Nota:** questa funzione è disponibile solo in Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.

**Procedure preliminari.** Nell'applicazione standard, la richiesta prezzi speciali delle opportunità non viene visualizzata. Per aggiungerla alla pagina di dettaglio di Opportunità, è necessario che l'amministratore dell'azienda conceda l'accesso di sola lettura alle informazioni correlate alle opportunità del ruolo dell'utente. È quindi necessario fare clic sul collegamento Modifica layout nella pagina di dettaglio di Opportunità e aggiungere la richiesta prezzi speciali come sezione Informazioni correlate (vedere [Modifica del layout della pagina Dettaglio](#) (a pagina 677)).

### ***Per creare la richiesta prezzi speciali per un'opportunità***

- 1** Selezionare l'opportunità.  
Per informazioni sulla selezione delle opportunità, vedere [Ricerca di record](#) (a pagina 45).
- 2** Nella pagina di dettaglio di Opportunità, scorrere fino alle informazioni correlate alla Richiesta prezzi speciali, quindi fare clic su Nuovo.
- 3** Nella pagina di dettaglio di Prodotto a prezzi speciali, immettere le informazioni necessarie e salvare il record.  
Per informazioni sui campi, vedere [Campi prodotto a prezzi speciali](#) (a pagina 410).

## Specifica delle opportunità principali e secondarie

Specificando una relazione principale-secondaria è possibile indicare gerarchie di opportunità, ad esempio un'opportunità di vendita con più componenti. È possibile creare l'opportunità principale dall'opportunità secondaria oppure l'opportunità secondaria dall'opportunità principale.

Se si elimina un'opportunità principale che dispone di opportunità secondarie correlate, l'associazione tra i record principale e secondari viene eliminata, ma le opportunità secondarie rimangono come record attivi. Il campo ID univoco esterno opportunità principale rimane popolato per il record di opportunità secondaria se in seguito l'opportunità principale viene ripristinata dalla pagina Elementi eliminati.

Se si associa un'opportunità secondaria a un nuovo record di opportunità principale, i campi ID opportunità principale, Opportunità principale e ID sistema esterno univoco opportunità principale vengono popolati con i valori del nuovo elemento principale. Se viene ripristinato, il record principale originale non viene riassociato al record secondario.

Se si elimina una sola opportunità secondaria, l'opportunità principale e le eventuali opportunità secondarie aggiuntive rimangono come record attivi e l'opportunità secondaria eliminata viene spostata alla pagina Elementi eliminati. L'opportunità secondaria eliminata non viene più visualizzata nell'elenco delle informazioni correlate Opportunità secondarie dell'opportunità principale, ma i valori dei campi ID opportunità principale, Opportunità principale e ID sistema esterno univoco opportunità principale rimangono nel record dell'opportunità secondaria eliminata.

Le procedure riportate di seguito descrivono come specificare le opportunità principali e secondarie.

### ***Per specificare un'opportunità principale***

- 1 Selezionare l'opportunità che diventerà l'opportunità secondaria.  
Per istruzioni sulla selezione delle opportunità, vedere [Ricerca di record](#) (a pagina 45).
- 2 Nella pagina Dettaglio opportunità, fare clic su Modifica.
- 3 Nella pagina Modifica opportunità, fare clic sull'icona di ricerca accanto al campo Opportunità principale.
- 4 Nella finestra di ricerca, selezionare o creare l'opportunità principale.
- 5 Salvare il record.

### ***Per specificare un'opportunità secondaria***

- 1 Selezionare l'opportunità che diventerà l'opportunità principale.  
Per istruzioni sulla selezione delle opportunità, vedere [Ricerca di record](#) (a pagina 45).
- 2 Nella pagina Dettaglio opportunità, fare clic su Modifica.
- 3 Nella pagina Modifica opportunità, fare clic sul pulsante Nuovo accanto all'elenco Elementi correlati Opportunità secondarie.

- 4 Nella finestra di ricerca, selezionare o creare l'opportunità secondaria.
- 5 Salvare il record.

### ***Per rimuovere o eliminare una gerarchia di opportunità***

- 1 Selezionare l'opportunità secondaria.  
Per istruzioni sulla selezione delle opportunità, vedere [Ricerca di record](#) (a pagina 45).
- 2 Nella pagina Dettaglio opportunità, fare clic su Modifica.
- 3 Nel campo Opportunità principale, eliminare il valore corrente, quindi digitare il nuovo valore oppure usare l'icona di ricerca per sceglierlo.
- 4 Salvare il record.

### **Argomenti correlati**

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Ricerca di record](#) (a pagina 45)
- [Campi opportunità](#) (a pagina 251)

## **Creazione di una Registrazione operazione da un'opportunità**

È possibile creare una registrazione operazione da un'opportunità.

**Nota:** questa funzione è disponibile solo in Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.

**Procedure preliminari.** Nell'edizione standard di Oracle CRM On Demand, la sezione Registreazioni operazioni non viene visualizzata nella pagina di dettaglio di Opportunità. Per aggiungerla alla pagina di dettaglio di Opportunità, è necessario che l'amministratore dell'azienda conceda l'accesso di sola lettura alle informazioni correlate alle opportunità del ruolo dell'utente. È quindi necessario fare clic sul collegamento Modifica layout nella pagina di dettaglio di Opportunità e aggiungere la registrazione dell'operazione come sezione Informazioni correlate (vedere [Modifica del layout della pagina Dettaglio](#) (a pagina 677)).

### ***Per creare una registrazione operazione da un'opportunità***

- 1 Selezionare l'opportunità.  
Per informazioni sulla selezione delle opportunità, vedere [Ricerca di record](#) (a pagina 45).
- 2 Nella pagina di dettaglio di Opportunità, scorrere fino alle informazioni correlate a Registreazioni operazioni, quindi fare clic su Nuovo.
- 3 Nella pagina di modifica di Registrazione operazione, immettere le informazioni necessarie.



Per informazioni sui campi, vedere [Campi registrazione operazione](#) (a pagina 383). Per informazioni sull'associazione di registrazioni operazioni esistenti con opportunità esistenti e per modificare associazioni esistenti tra queste due categorie, vedere [Associazione di registrazioni operazioni a opportunità](#) (a pagina 380).

## Frazionamento del fatturato dell'opportunità tra membri del team

È possibile frazionare il fatturato da un'opportunità tra membri del team di opportunità. Il tipo di previsione Fatturato dell'opportunità utilizza questi frazionamenti di fatturato per calcolare il fatturato annotato nel record di opportunità. Per ulteriori informazioni sulla previsione, vedere [Previsioni](#) (a pagina 253) e [Informazioni su opportunità e previsioni](#) (a pagina 234). Per ulteriori informazioni sui team di opportunità, vedere [Informazioni sui team di opportunità](#) (a pagina 250).

### *Per frazionare il fatturato dell'opportunità tra membri del team*

- 1** Selezionare l'opportunità.  
Per informazioni sulla selezione delle opportunità, vedere [Ricerca di record](#) (a pagina 45).
- 2** Nella pagina di dettaglio di Opportunità, scorrere fino alla sezione Team dell'opportunità ed effettuare una delle operazioni descritte di seguito.
  - Per aggiungere un membro del team, fare clic su **Aggiungi utenti**.
  - Per aggiornare informazioni sui membri del team, fare clic su **Modifica utenti**.
- 3** Nella pagina Utenti modificati team opportunità, effettuare le operazioni riportate di seguito.
  - a** Per ciascun membro del team, immettere le informazioni nei campi necessari, incluso il campo **Percentuale (%) frazionamento**.
  - b** (Facoltativo) Fare clic sul pulsante **Distribuisci frazionamento** per distribuire la percentuale di frazionamento in parti uguali tra i membri del team.
  - c** (Facoltativo) Fare clic sul pulsante **Aggiorna totali** per ricalcolare il Fatturato frazionato e i Totali.

**NOTA:** i pulsanti **Aggiorna totali** e **Distribuisci frazionamento** vengono visualizzati solo se l'opzione **Abilita frazionamento fatturato opportunità** è selezionata nel profilo dell'azienda; vedere [Impostazione del profilo dell'azienda e dei valori predefiniti globali](#) (a pagina 1079).
- 4** Salvare il record.

## Campi team dell'opportunità

Nella tabella riportata di seguito vengono descritti alcuni dei campi per i team dell'opportunità.

Campo	Commenti
-------	----------

Campo	Commenti
% frazionamento	Questo campo mostra la percentuale di fatturato di ciascun membro del team. Il valore predefinito è 100% per il proprietario dell'opportunità e 0% per gli altri membri del team.
Fatturato frazionato	Questo valore viene calcolato automaticamente ed è un campo di sola lettura. Il fatturato frazionato viene calcolato moltiplicando il fatturato dell'opportunità per la percentuale (%) di frazionamento.
Ruolo utente	Selezionare un'opzione che definisce la relazione tra il membro del team e il team dell'opportunità. Questo campo è obbligatorio.
Accesso opportunità	Stabilisce l'accesso di un membro del team al record di opportunità. Questo campo è obbligatorio.

## Informazioni sui team di opportunità

Per alcuni tipi di record, quali clienti, contatti e opportunità, è possibile consentire a un team di utenti di condividere un record. A tale scopo, è necessario aggiungere in primo luogo l'utente al team per il record selezionato, quindi specificare il livello di accesso dell'utente al record e ai record collegati specificati.

Tenere presente le informazioni riportate di seguito relative ai team di opportunità, ai team di clienti e all'accesso ai record per le opportunità.

- Se si seleziona la casella di controllo Abilita ereditarietà team principale nella pagina Profilo azienda, i membri del team cliente vengono aggiunti automaticamente a un team dell'opportunità se l'opportunità è collegata al cliente. (Allo stesso modo, i membri del team cliente possono diventare automaticamente membri di un team contatto se il contatto è collegato a un cliente).
- Se non si desidera che un utente venga aggiunto automaticamente al team dell'opportunità quando il record di opportunità è collegato a un cliente, assicurarsi che la casella di controllo Abilita ereditarietà team principale nella pagina Profilo azienda non sia selezionata. Questa opzione impedisce che il membro del team cliente venga aggiunto automaticamente al team dell'opportunità.

È possibile aggiungere utenti a team dell'opportunità nei modi riportati di seguito.

- Facendo clic sul pulsante Aggiungi utenti nella pagina di dettaglio del record.
- Utilizzando la funzionalità di gestione assegnazioni. Per ulteriori informazioni, vedere [Informazioni sulle regole di assegnazione](#) (a pagina 1364).
- Utilizzando gruppi. Per ulteriori informazioni, vedere [Gestione dei gruppi](#) (a pagina 1310).

Per assicurarsi che un utente non abbia accesso alle opportunità collegate a un cliente, è necessario verificare che all'utente non venga consentito l'accesso mediante uno o più metodi riportati di seguito.

- L'utente non è nel team dell'opportunità.
- Nessun subordinato dell'utente è nel team dell'opportunità.
- L'utente non è stato delegato da un altro utente che ha accesso alle opportunità.
- L'opportunità non è nel registro di cui l'utente è membro, né in alcuno dei relativi registri secondari.
- L'utente non ha accesso ai record di opportunità dalle impostazioni del ruolo.
- Il livello di accesso del tipo di record per l'opportunità correlata al cliente è impostato su qualsiasi opzione ad eccezione delle seguenti: Nessun accesso o Eredita principale.

## Campi opportunità

La pagina Modifica opportunità consente di aggiungere un'opportunità o di aggiornare i dettagli di una esistente. Questa pagina consente di visualizzare l'insieme completo dei campi di un'opportunità.

**SUGGERIMENTO:** è possibile anche modificare le informazioni sull'opportunità nella pagina Elenco opportunità e nella pagina Dettaglio opportunità. Per ulteriori informazioni sull'aggiornamento dei record, vedere [Aggiornamento dei dettagli del record](#) (a pagina 65).

**NOTA:** gli amministratori delle aziende possono personalizzare l'applicazione in vari modi, ad esempio modificando i nomi dei tipi di record, dei campi e delle opzioni negli elenchi a discesa, pertanto le informazioni visualizzate sullo schermo possono essere diverse dalle informazioni standard descritte nella tabella.

**ATTENZIONE:** le informazioni immesse per le opportunità possono influenzare le previsioni del fatturato dell'azienda.

Nella tabella seguente vengono fornite informazioni aggiuntive relative ad alcuni campi.

Campo	Descrizione
<b>Informazioni chiave opportunità</b>	
Nome opportunità	Il nome per questa opportunità.
Cliente	Il cliente collegato a questa opportunità.
Opportunità principale	L'opportunità principale collegata a questa opportunità.
Fase di vendita	Fasi del processo di vendita, quali Lead qualificato, Costruzione visione, Elenco breve, Selezionata, Negoziazione, Chiuso/vinto o Chiuso/perso.
Passo successivo	La prossima azione che deve essere eseguita per questa opportunità.
Fatturato	L'importo del fatturato per l'opportunità. Il valore predefinito è zero. Questo campo influisce sulle previsioni per il fatturato dell'opportunità.  <b>NOTA:</b> tutti i valori predefiniti e i valori predefiniti a posteriori specificati per questo campo vengono ignorati.

Campo	Descrizione
Data di chiusura	Data prevista per la chiusura dell'opportunità. Per impostazione predefinita, la data di chiusura viene impostata sulla stessa data del campo Data di creazione. Se l'opportunità viene chiusa in una data differente, è necessario modificare il campo Data di chiusura, in quanto la data di chiusura viene utilizzata nella generazione delle previsioni.
Previsione	Se questa casella di controllo è selezionata, indica che l'opportunità deve essere inclusa nel calcolo del fatturato previsto.
<b>Informazioni dettaglio vendite</b>	
Stato	Stato dell'opportunità, ad esempio In sospeso, Perso o Vinto.
Priorità	Livello di priorità per questa opportunità, ad esempio Alta, Media o Bassa.
Origine lead	Categoria dell'origine principale, ad esempio Annunci, Posta ordinaria, E-mail, Evento - Seminario, Evento - Mostra mercato, Evento - Altro, Elenco - Prodotti acquistati, Elenco - Prodotti noleggiati, Partner, Riferimento - Dipendente, Riferimento - Esterno, Sito Web o Altro.
Campagna di origine	Campagna che ha generato l'opportunità. Se l'opportunità viene creata tramite il processo di conversione dei lead, questo campo viene automaticamente compilato dal campo Campagna nel record del lead. Se l'opportunità viene creata da un utente, l'utente può immettere le informazioni in questo campo.
% di probabilità	<p>Percentuale che indica quanta certezza si ha di chiudere l'affare con il fatturato previsto e alla data di chiusura prevista. Il valore nel campo di percentuale Probabilità cambierà automaticamente, rispecchiando quello della fase di vendita selezionata.</p> <p>È possibile modificare il valore, se necessario, in modo che rifletta meglio lo stato dell'opportunità in una determinata fase di vendita. Tuttavia, se la fase di vendita cambia, il valore nel campo Probabilità cambierà di nuovo automaticamente, rispecchiando il valore della nuova fase di vendita.</p>
Fatturato previsto	Valore in valuta calcolato in base al campo Fatturato, moltiplicato per il valore nel campo della percentuale di probabilità. Una percentuale minore nel campo Probabilità riduce il valore previsto che è incluso nella propria previsione di fatturato.
Motivo vincita/perdita	Il motivo per il quale l'opportunità è stata vinta o persa, ad esempio Base installata, Prezzo, Relazione, Record di tracciamento, Nessun progetto corrente, Nessun budget, Non qualificata, Persa in favore dei concorrenti, Persa per mancata decisione o Altro.
<b>Informazioni aggiuntive</b>	
Modifica di	Il nome della persona che ha creato o aggiornato per ultimo il record dell'opportunità, seguito dalla data e dall'ora dell'aggiornamento.

Campo	Descrizione
Proprietario	<p>Persona assegnata a questa opportunità. In generale, il proprietario può aggiornare i dettagli del record, trasferirlo a un altro proprietario o eliminarlo. Tuttavia, i livelli di accesso possono essere impostati in modo da limitare o ampliare l'accesso di un utente.</p> <p>Questo valore influenza i record inclusi nei report eseguiti dall'utente o dai responsabili dalle pagine Report e Dashboard.</p> <p>Ogni record ha un solo proprietario. Tuttavia, i record delle opportunità possono essere condivisi con altri utenti mediante le pagine Team opportunità o Team clienti. Per istruzioni, vedere <a href="#">Condivisione di record (team)</a> (a pagina 92).</p>
Riassegna opportunità	<p>Indica che l'opportunità deve essere riassegnata. Se l'amministratore dell'azienda ha impostato le regole di assegnazione delle opportunità, la selezione di questo campo indica al responsabile delle assegnazioni di elaborare nuovamente l'opportunità, assegnandola in base alle regole impostate.</p> <p><b>NOTA:</b> il tempo di elaborazione per riassegnare i record varia a seconda della complessità delle regole di assegnazione dell'azienda, del numero di record da riassegnare e del carico di lavoro corrente del sistema. Nel caso delle opportunità, il tempo di elaborazione è influenzato anche dal numero di membri del team e dal numero di clienti e contatti associati al record. Il nome del proprietario cambia se il record viene riassegnato.</p>
Descrizione	<p>Informazioni aggiuntive sull'opportunità. Ad esempio, includere l'interesse sul prodotto (500 parti) e il cliente (ACME Corp.) nella descrizione dell'opportunità. Questo campo ha un limite di 16.350 caratteri.</p>

## Previsioni

Utilizzare le pagine Previsione per rivedere, modificare e inviare le previsioni. Una *previsione* è una snapshot dei fatturati previsti nel tempo salvata. Oracle CRM On Demand calcola le previsioni per ogni trimestre e divide tali informazioni per mese fiscale.

Le previsioni di Oracle CRM On Demand permettono di automatizzare un processo spesso manuale e a volte impreciso. Le previsioni consentono alle aziende di sviluppare strategie di vendita e identificare le necessità future fornendo ai responsabili informazioni precise e sempre aggiornate sulle vendite previste e sull'andamento trimestrale rispetto agli obiettivi di vendita. I singoli funzionari commerciali non devono compilare statistiche, ma decidere semplicemente quando includere un record nelle loro previsioni. Il resto del processo è automatico.

L'azienda può basare le sue previsioni su una delle seguenti voci:

- fatturato dell'opportunità;
- fatturato del prodotto dell'opportunità e quantità collegati alle opportunità.
- Fatturato clienti

### ■ Fatturato contatti

Negli snapshot delle previsioni sono salvate le informazioni sulle opportunità, sui prodotti o sui fatturati previsti e i totali previsti rettificati in modo che l'utente e i responsabili possano rivedere e valutare gli andamenti della previsione. È inoltre possibile visualizzare le previsioni salvate per esaminare la cronologia delle opportunità sulle quali il team sta attualmente lavorando.

L'azienda può impostare le previsioni in modo che vengano eseguite su base settimanale o mensile. All'inizio del giorno specificato, ovvero un minuto dopo la mezzanotte nel fuso orario del luogo dove si trova il sistema, Oracle CRM On Demand genera automaticamente la previsione e visualizza un avviso nella Home page personale. Dopo la ricezione dell'avviso, è possibile rivedere la previsione per analizzare i nuovi calcoli per pipeline, previsione e fatturato chiuso in relazione alle informazioni sulle quote.

Un'ora prima della generazione della previsione programmata successiva, la previsione corrente viene archiviata automaticamente in modo che nessuno possa modificarla.

## Utilizzo della Home page previsione

La home page delle previsioni è il punto di partenza per la gestione delle previsioni. Questa pagina fornisce informazioni di riepilogo sulle previsioni rilevanti per l'utente.

È possibile limitare i record elencati nella home page delle previsioni utilizzando due metodi differenti.

- Individuare previsioni specifiche facendo clic su un'intestazione di colonna per ordinare i record in base a tale colonna e quindi facendo clic su una lettera nella barra alfabetica per visualizzare solo i record che iniziano con tale lettera. È inoltre possibile digitare i caratteri nel campo di testo e fare clic su Vai per trovare i record che iniziano con questi caratteri. Fare clic sul collegamento Tutto per visualizzare l'intero elenco di previsioni.
- Numero di record visualizzati. Modificare il valore in questo campo per mostrare un numero maggiore o minore di record nell'elenco di riepilogo.

La home page delle previsioni elenca le previsioni dell'utente in base alla data in cui sono state create, con le previsioni più recenti visualizzate per prime e fornisce un riepilogo di importanti informazioni.

- Stato è lo stato corrente della previsione. Lo stato delle previsioni completate sarà Attivo. Una previsione con lo stato Inviato indica che la previsione è pronta per le verifiche di gestione.
- Il fatturato pipeline è un fatturato combinato ottenuto da tutti i record, indipendentemente dall'impostazione della casella di controllo Previsione o dalla fase di vendita nei singoli record. Il fatturato pipeline non è applicabile alle previsioni dei fatturati di clienti o contatti.
- Il fatturato della previsione è pari al fatturato totale di tutti i record per i quali è stata selezionata la casella di controllo Previsione.
- Il fatturato chiuso indica il fatturato totale di tutte le opportunità o il fatturato di prodotti con una fase di vendita uguale a Chiusa/Vinta. Per i fatturati di clienti e contatti, il valore Chiuso per il campo Stato include il record nel calcolo del fatturato chiuso. Il fatturato chiuso viene riconosciuto per l'importo del

fatturato che è di pertinenza del periodo della previsione, che è compreso tra la data di inizio e quella di chiusura per il record.

## Gestione delle previsioni

Per gestire le previsioni, effettuare i task riportati di seguito.

- [Revisione delle previsioni](#) (a pagina 256)
- [Aggiornamento delle previsioni](#) (a pagina 258)
- [Visualizzazione e modifica di una previsione con l'utilizzo di una valuta diversa](#) (a pagina 259)
- [Visualizzazione della cronologia delle previsioni](#) (a pagina 260)
- [Invio delle previsioni](#) (a pagina 260)
- [Annullamento dell'invio delle previsioni](#) (a pagina 261)
- [Gestione delle quote](#) (a pagina 261)
- [Gestione delle previsioni del team](#) (a pagina 263)

**NOTA:** le previsioni si basano sui ruoli utente e sulle gerarchie dei report. Per creare correttamente le previsioni, tutti gli utenti che dispongono di un ruolo previsione devono avere lo stato Attivo impostato nel record utente, a meno che non siano stati designati dall'amministratore dell'azienda, nonché un responsabile Riporta a associato definito nel relativo record utente.

Per procedure passo passo comuni a molti tipi di record, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Creazione di record](#) (a pagina 42)
- [Aggiornamento dei dettagli del record](#) (a pagina 65)
- [Collegamento di record al record selezionato](#) (a pagina 67)
- [Gestione degli elenchi](#) (a pagina 76)

**NOTA:** gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi per i tipi di record, i campi e le opzioni negli elenchi. Di conseguenza, le informazioni visualizzate sullo schermo possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Inoltre, a seconda del livello di accesso di cui si dispone, si potrebbe non essere in grado di eseguire tutte le procedure descritte nell'elenco precedente.

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Campi previsione](#) (a pagina 266)
- [Utilizzo della Home page previsione](#) (a pagina 254)
- [Impostazione di utenti](#) (a pagina 1207)
- [Impostazione delle quote di vendita degli utenti](#) (a pagina 1218)

■ [Report](#) (a pagina 737)

## Revisione delle previsioni

Le previsioni vengono generate in modo automatico ogni settimana o ogni mese, a seconda del processo aziendale. A ogni generazione di una nuova previsione si riceve un avviso in La mia home page. Dopo la ricezione della notifica è possibile rivedere la previsione. Nel corso di questa operazione, i mesi del riepilogo della previsione vengono allineati con la definizione del calendario fiscale dell'azienda. Se si usa un calendario fiscale di tipo 4-4-5 o 5-4-4 oppure un calendario fiscale personalizzato, è possibile che i periodi di previsione dell'azienda non corrispondano a un calendario gregoriano. Pertanto, se un'opportunità viene rilevata nel mese di giugno del calendario, non significa che verrà necessariamente inserita nella previsione nell'ambito del mese fiscale di giugno. Per ulteriori informazioni sui calendari fiscali personalizzati, vedere [Informazioni sui calendari fiscali](#) (a pagina 1099).

**NOTA:** quando si usano calendari fiscali personalizzati, i periodi di previsione sono basati su anni e mesi fiscali definiti dall'amministratore dell'azienda.

### *Per rivedere le previsioni*

**1** Fare clic sulla scheda Previsioni.

Nella home page Previsione sono visualizzate informazioni di riepilogo che includono Stato, Pipeline e Fatturato chiuso. È possibile ordinare il riepilogo delle previsioni per stato, data della previsione o proprietario (solo responsabili). La Pipeline non è applicabile alle previsioni fatturato cliente o contatto.

**2** Nella sezione home page Previsione, fare clic sul collegamento Data previsione per la previsione che si desidera rivedere.

**3** Nella pagina Dettaglio previsione, rivedere le informazioni nelle sezioni descritte di seguito.

- **Riepilogo previsioni.** In questa sezione sono riassunte le previsioni per trimestre fiscale e per mese. Questo elenco fornisce informazioni relative a Quota, Fatturato chiuso, % quota, Importo previsioni, Caso migliore, Pipeline e Fatturato previsto. È possibile ordinare il riepilogo per mese.

**Riepilogo del team per mese.** In questa sezione è riportato un elenco di previsioni per ciascun membro del team. Per i responsabili, verranno visualizzati: Mese (previsto), % quota, Importo previsto, Fatturato chiuso, Caso migliore, Pipeline e Data ultimo aggiornamento per Alias proprietario (membro del team). Se si analizza una riga di un membro del team specifico all'interno del Riepilogo del team, viene visualizzata la pagina corrispondente dei dettagli della previsione relativa all'utente selezionato. In questa pagina è possibile visualizzare il riepilogo delle singole previsioni dei membri del team e il fatturato previsto nella sezione Le mie opportunità, Il mio fatturato o I miei prodotti.

**NOTA:** nei tipi di previsione Fatturato cliente e Fatturato contatto, le sezioni di riepilogo non includono Pipeline, Caso migliore e Fatturato previsto.

- **Riepilogo prodotto team.** (Solo per il tipo di previsione Prodotto opportunità) In questa sezione viene riportato un elenco di prodotti previsti per ciascun membro del team. Per i responsabili, verranno visualizzati: Quantità chiusa, Quantità prevista, Quantità pipeline, Fatturato chiuso e Fatturato previsto per Alias proprietario (membro del team). Se si analizza una riga di un membro del team specifico all'interno del Riepilogo prodotto team, viene visualizzata la pagina corrispondente dei



dettagli della previsione relativa all'utente selezionato. In questa pagina è possibile visualizzare il rispettivo riepilogo previsioni e le quantità previste per Prodotto nella sezione I miei prodotti.

**NOTA:** nella pagina Dettaglio previsione vengono visualizzati solo cinque record del proprio team. Per visualizzare l'intero elenco di record, fare clic sul collegamento [Visualizza elenco completo](#) nella sezione Riepilogo del team per mese.

- **Le mie opportunità.** Se si utilizza il tipo di previsione Fatturato opportunità, come parte del dettaglio di previsione viene visualizzata questa sezione in cui sono elencate le opportunità correnti, che indica se si tratta di opportunità previste e riporta anche: Data di chiusura, Nome del cliente, Importo fatturato, Fase di vendita corrente e Passo successivo, se specificato, per ciascuna opportunità.
- **Il mio fatturato.** Se si utilizza il tipo di previsione Prodotto opportunità, Fatturato cliente o contatto, come parte del dettaglio di previsione viene visualizzata questa sezione in cui sono elencati i fatturati correnti, che indica se il fatturato è stato previsto per il proprietario (flag di previsione selezionato) e riporta anche: Data di chiusura, Nome cliente, Nome prodotto, Importo fatturato e Nome cliente per ciascun record di fatturato immesso.

A seconda del tipo di fatturato su cui si effettua la previsione, è possibile che nella sezione Il mio fatturato vengano visualizzate colonne aggiuntive.

Per le previsioni di fatturato dei prodotti opportunità vengono visualizzate le colonne riportate di seguito.

- Nome opportunità
- Fase di vendita

Per le previsioni di fatturato di clienti e contatti vengono visualizzate le colonne riportate di seguito:

- Categoria prodotto
- Stato
- Nome contatto

- **I miei prodotti.** Se si utilizza il tipo di previsione Prodotto opportunità, questa sezione viene visualizzata come parte del dettaglio di previsione. Una riga per ciascun prodotto previsto è elencata con i corrispondenti campi categoria di prodotto, quantità chiusa, quantità prevista, quantità pipeline, fatturato chiuso e fatturato previsto. Questi valori rappresentano la somma di tutte le opportunità previste per la previsione dell'utente selezionato. Per visualizzare tali opportunità associate a un prodotto specifico, fare clic sul nome del prodotto.

**NOTA:** se si utilizza il tipo di previsione Prodotto opportunità, è inoltre possibile visualizzare tutte le opportunità previste in una categoria di prodotti specifica facendo clic sul campo [Categoria prodotto](#).

È possibile verificare il tipo di previsione già utilizzata e basata sul campo Tipo nella sezione relativa alle informazioni.

## Visualizzazione e modifica delle previsioni con l'utilizzo di una valuta diversa

La funzione di conversione valuta Visualizza in consente di specificare la valuta in cui si desidera visualizzare la previsione. Per ulteriori informazioni su visualizzazione e modifica delle previsioni in valute diverse, vedere

[Visualizzazione e modifica delle previsioni con l'utilizzo di una valuta diversa](#) (vedere "[Visualizzazione e modifica di una previsione con l'utilizzo di una valuta diversa](#)" a pagina 259).

## Aggiornamento delle previsioni

Le previsioni sono snapshot di dati di fatturato per periodi specifici. Se si aggiorna il record di opportunità o di fatturato, sarà possibile aggiornare alcuni valori per la previsione corrente non presentata per garantire che nella previsione siano riportati i dati più recenti. Sarà quindi possibile modificare tali record nella sezione Riepilogo di previsione, in modo da indicare in modo più accurato il fatturato che verrà generato.

L'aggiornamento dei valori dei record che contribuiscono a creare gli importi delle previsioni consente di presentare previsioni più precise. L'aggiornamento dei campi Fatturato, Data di chiusura, Fase di vendita, Probabilità, Previsione o Stato influisce sulla previsione.

### *Per aggiornare i valori dei record e gli importi delle previsioni*

- 1 Fare clic sulla scheda Previsioni.

Nella home page delle previsioni sono elencate le previsioni dell'utente in base alla data di creazione, con le previsioni più recenti riportate all'inizio dell'elenco.

- 2 Nella sezione Home page previsione fare clic sul collegamento Data previsione relativo alla previsione che si desidera aggiornare.
- 3 Nella sezione Le mie opportunità, Il mio fatturato o I miei prodotti della pagina dei dettagli della previsione, fare clic sul nome opportunità, sulla data di apertura o chiusura o sul collegamento Prodotto per il record da modificare.
- 4 Dalla pagina Dettaglio, fare clic su Modifica.
- 5 Nella pagina di modifica, aggiornare i valori appropriati per il record opportunità o fatturato, quindi fare clic su Salva.
- 6 Tornare alla pagina Dettaglio previsione e fare clic sul collegamento Aggiorna nella riga del record.
- 7 Nella pagina Dettaglio previsione, fare clic su Riepilogo.

I totali di riepilogo della previsione vengono aggiornati in base ai record di opportunità o fatturato che si modificano.

**NOTA:** per acquisire tutti gli aggiornamenti apportati ai record di opportunità e fatturato nel riepilogo della previsione, fare clic su Riepilogo.

Quando si fa clic su Riepilogo, le eventuali modifiche precedenti apportate ai totali di riepilogo della previsione vengono sovrascritte con i nuovi valori ricavati dai record di opportunità o fatturato. Dopo l'aggiornamento dei record, quindi, è opportuno adeguare il riepilogo della previsione in modo che corrisponda in modo più preciso alle vendite previste.

## Modifica dei totali delle previsioni

I funzionari commerciali e i responsabili vendite possono apportare modifiche mensili di livello superiore al fatturato previsto corrente, in modo che la previsione generata automaticamente rifletta i valori sulla base di un giudizio professionale. È possibile modificare i campi riportati di seguito.

- Previsione
- Caso migliore

**NOTA:** solo il proprietario della previsione può modificarne i totali.

### *Per modificare i totali delle previsioni*

- 1 Fare clic sulla scheda Previsioni.
- 2 Nella sezione home page Previsione, fare clic sul collegamento Data previsione per il record di previsione che si desidera modificare.
- 3 Fare clic su Modifica nella sezione Riepilogo previsione.
- 4 Nella pagina di modifica della previsione digitare i valori da modificare nei campi Previsione e Caso migliore.
- 5 Fare clic su Aggiorna totali per verificare i valori modificati, quindi fare clic su Salva.

**NOTA:** il fatturato caso migliore non è applicabile alle previsioni di fatturato contatto o cliente.

## Visualizzazione e modifica di una previsione con l'utilizzo di una valuta diversa

La funzione di conversione valuta Visualizza in consente di specificare in quale valuta deve essere visualizzata la previsione. Per impostazione predefinita, la previsione viene visualizzata nella valuta di origine dell'utente, ovvero la valuta predefinita selezionata nel profilo utente o nella valuta predefinita dell'azienda. Se le opportunità gestite appartengono ad aree economiche diverse, è inoltre possibile modificare le previsioni nella valuta selezionata.

Se la previsione viene modificata mentre è visualizzata in euro (EUR), l'utente può immettere nella previsione valori in euro. Durante il salvataggio della previsione modificata, questa viene convertita e salvata nella valuta predefinita dell'azienda.

### *Per visualizzare una previsione utilizzando una valuta diversa*

- 1 Fare clic sulla scheda Previsioni.
- 2 Nella home page delle previsioni, fare clic sul collegamento relativo alla data di previsione per la previsione che si desidera rivedere.
- 3 Nella pagina relativa ai dettagli della previsione, selezionare la valuta dall'elenco a discesa Visualizza in nella barra del titolo relativa al riepilogo della previsione.

Per impostazione predefinita, la valuta di visualizzazione è quella del profilo utente. Se la valuta del profilo utente non è definita, per impostazione predefinita il selettore Visualizza in mostra la valuta dell'azienda. Tutte le valute attive dell'azienda sono disponibili per la selezione.

Quando viene selezionata una valuta di visualizzazione, i valori delle previsione vengono convertiti dalla valuta di previsione memorizzata (la valuta dell'azienda) nella valuta di visualizzazione selezionata utilizzando i tassi di cambio validi per la data della previsione.

Se si espande un record previsione o viene selezionata una valuta di visualizzazione per la quale non è stato definito un tasso di cambio valido per la data di previsione, la previsione viene visualizzata nella valuta predefinita dell'azienda e viene generato un messaggio di avviso.

## Visualizzazione della cronologia delle previsioni

È possibile visualizzare una cronologia delle previsioni per determinare gli andamenti nel tempo.

### *Per visualizzare la cronologia delle previsioni*

- 1 Fare clic sulla scheda Previsione.
- 2 Nella sezione Home page delle previsioni, fare clic sull'intestazione della colonna in cui si desidera ordinare i record.
- 3 Rivedere gli andamenti nel tempo per la previsione, la pipeline e il fatturato chiuso.

## Invio delle previsioni

L'invio di una previsione al responsabile per la revisione costituisce l'ultimo passo del processo di creazione di una previsione. Inviare la previsione quando questa riflette gli importi che si desidera includere nelle previsioni dell'azienda.

**NOTA:** i responsabili possono inviare le previsioni per i propri report diretti. È necessario selezionare questa opzione quando si imposta la definizione della previsione. Se questa opzione non è selezionata, il responsabili non possono inviare le rispettive previsioni finché tutti i report diretti dei responsabili non inviano le proprie.

Le previsioni inviate non possono essere modificate. Se è necessario modificare una previsione inviata, il responsabile o l'amministratore deve prima sbloccare il record, ovvero annullarne l'invio. Per ulteriori informazioni, vedere [Annullamento dell'invio delle previsioni](#) (a pagina 261).

### *Per inviare la previsione*

- 1 Fare clic sulla scheda Previsioni.
- 2 Nella sezione Home page previsione, fare clic sul collegamento Data di previsione per il record di previsione che si desidera inviare.
- 3 Nella pagina dei dettagli della previsione, fare clic su Invia previsione nella barra del titolo Riepilogo di previsione.

### Argomenti correlati

L'argomento riportato di seguito contiene informazioni correlate.

- [Annullamento dell'invio delle previsioni](#) (a pagina 261)
- [Impostazione della definizione della previsione](#) (a pagina 1379)

## Annullamento dell'invio delle previsioni

Affinché il proprietario di una previsione possa aggiornare una previsione inviata, è necessario che un responsabile o un amministratore prima sblocchi il record, ovvero ne annulli l'invio.

### *Per annullare l'invio di una previsione*

- 1 Fare clic sulla scheda Previsioni.
- 2 Nella sezione Home page previsione, fare clic sul collegamento Data di previsione per il record di previsione che si desidera sbloccare.
- 3 Nella pagina dei dettagli della previsione, fare clic su Annulla invio previsione.

Questa operazione sblocca la previsione, consentendo ai subordinati diretti di aggiornare e modificare le proprie previsioni, quindi di inviarle di nuovo.

**NOTA:** quando si fa clic su Annulla invio previsione, lo stato della previsione viene impostato su Attivo.

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Invio delle previsioni](#) (a pagina 260)
- [Impostazione della definizione della previsione](#) (a pagina 1379)

## Gestione delle quote

Se l'amministratore dell'azienda non è responsabile dell'impostazione delle quote, è possibile creare e aggiornare le quote per vari periodi dell'anno utilizzando la pagina Modifica quota. Ciò consente di confrontare e correggere le quote rispetto alle previsioni. È inoltre possibile rivedere la cronologia degli obiettivi di quota per ciascun periodo di ogni anno.

Dopo che una quota è stata creata, i valori quota mensili vengono automaticamente riflessi nella previsione dopo che questa è stata generata. Tutte le quote attive per il mese vengono aggiunte insieme e i totali sono visualizzati nella previsione. Per escludere una quota dalla previsione, impostare il campo Stato su Inattivo finché non si è pronti a tenere traccia della quota.

### ***Per gestire le proprie quote***

- 1** Da qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento Le mie impostazioni nell'angolo in alto a destra.
- 2** Nella home page personale, fare clic sul collegamento Profilo personale nell'omonima sezione.
- 3** Della pagina Profilo personale, fare clic sul collegamento Il mio profilo personale nella sezione Informazioni personali.  
  
Il mio profilo consente di definire le quote e i gruppi di condivisione, e di modificare la valuta e la lingua predefinite e il fuso orario.
- 4** Nella pagina Dettagli personali, scorrere fino alla sezione Quote, quindi fare clic su Nuova quota.  
  
Le quote esistenti vengono visualizzate nell'elenco Quote e possono essere ordinate per anno, nome e stato. Se si desidera modificare una quota dell'elenco, selezionare Modifica nel menu di livello record per il record di quota da modificare. Per rimuovere una quota dall'elenco, selezionare Elimina nel menu di livello record per il record di quota da eliminare.
- 5** Dalla pagina Modifica quota, completare i campi obbligatori per la nuova quota.
  - a** Selezionare l'anno solare in cui ha inizio la quota.  
  
**NOTA:** l'anno selezionato in questa pagina è l'anno solare, non l'anno fiscale che può differire dall'anno solare. È possibile, ad esempio, che l'anno fiscale dell'azienda inizi il 01 aprile e termini il 31 marzo (dell'anno solare successivo).
  - b** Accertarsi che lo stato sia impostato su Attiva.
  - c** Immettere un nome per la quota.
- 6** Immettere le informazioni relative alla quota per ogni mese (i campi delle quote mensili iniziano con il primo mese dell'anno fiscale dell'azienda).
- 7** Salvare la quota.

### ***Per suddividere in parti uguali l'importo della quota su diversi mesi dell'anno***

- 1** Nella pagina Dettagli personali, scorrere fino alla sezione Quote, quindi fare clic su Nuova quota.
- 2** Nella pagina Modifica quota, immettere le informazioni richieste accertandosi che lo stato della quota sia Attivo.
- 3** In uno dei campi mese, immettere l'importo totale quota per l'anno, quindi fare clic su Somma.  
  
L'importo viene visualizzato nel campo Quota totale.
- 4** Fare clic su Dividi.  
  
L'importo totale viene suddiviso in modo uguale nei 12 mesi dell'anno e la parte relativa ad ogni mese viene visualizzata nei campi associati.
- 5** Salvare la quota.

La quota viene visualizzata nell'elenco Quota.

## Gestione delle previsioni del team

I responsabili possono eseguire le seguenti operazioni.

- Controllare e modificare le previsioni del team
- Visualizzare tutte le opportunità di proprietà del team
- Annullare l'invio di una previsione in modo che possa essere modificata da un membro del team

Il team è composto da tutti i dipendenti associati ai ruoli che fanno riferimento all'utente. Questa gerarchia di ruoli viene impostata nella sezione Amministrazione utente. Per ulteriori informazioni, vedere [Impostazione di utenti](#) (a pagina 1207).

### *Per controllare previsioni e opportunità del team*

- 1 Fare clic sulla scheda Previsioni.
- 2 Nella sezione home page Previsione, fare clic sul collegamento Data previsione nel record della previsione.  
La pagina Dettaglio previsione mostra un riepilogo dei totali del team, dei totali per ogni membro del team per mese e la data dell'ultimo aggiornamento della previsione.
- 3 Nella pagina Dettaglio previsione, fare clic sul collegamento Alias proprietario relativo al membro del team la cui previsione si desidera visualizzare.

**SUGGERIMENTO:** se si desidera visualizzare i riepiloghi di previsione di tutti i membri del team, fare clic sul collegamento [Mostra elenco completo](#).

Viene visualizzata la pagina Dettaglio previsione del membro del team. Da questa pagina è possibile controllare i totali delle previsioni del membro del team e tutte le opportunità con previsioni ma, dato che i dettagli sono di sola lettura, non è possibile modificarli.

## Pagina Dettaglio previsione

Nella pagina Dettaglio previsione vengono visualizzate informazioni relative alla previsione per il partecipante selezionato. Nella pagina viene visualizzato il riepilogo delle previsioni, in cui vengono elencati gli importi dei fatturati previsti in base al mese fiscale, il raggiungimento delle percentuali e delle quote utente corrispondente e le opportunità, i fatturati o i prodotti previsti dell'utente.

I responsabili possono inoltre visualizzare il riepilogo del relativo team in base al mese. Di conseguenza, possono visualizzare i relativi record previsti dettagliati e i record di riepilogo dei loro diretti subordinati per il periodo previsto.

I mesi fiscali vengono indicati in base ai nomi standard nelle sezioni Riepilogo previsione e Riepilogo del team per mese. Tuttavia, la durata del mese è basata sulla definizione aziendale di calendario fiscale. Ad esempio, il mese di ottobre potrebbe iniziare il 15 ottobre e terminare il 14 novembre.

Nella tabella riportata di seguito vengono descritte le azioni che è possibile eseguire dalla pagina Dettagli previsione.

Operazione	Procedura
Modificare la valuta di una previsione visualizzata	Nella barra del titolo Riepilogo previsione fare clic su Visualizza in e selezionare la valuta.
Mostrare tutti i riepiloghi delle previsioni del team	<p>Fare clic su Mostra elenco completo nella sezione Riepilogo del team per mese. Questa sezione è disponibile solo se si è un utente di livello manager.</p> <p>In questa sezione, viene elencato un elemento per ciascun membro del team in base al mese fiscale.</p>
Mostrare tutti i riepiloghi dei prodotti del team	<p>Fare clic sul collegamento Mostra elenco completo nella sezione Riepilogo prodotto team. Questa sezione è disponibile solo se si è un utente di livello manager e si utilizza il tipo Previsione quantità prodotto.</p> <p>In questa sezione, viene elencato un elemento per ciascun membro del team in base al prodotto.</p>
Mostrare i dettagli delle previsioni per uno specifico utente	Nella colonna Alias proprietario della sezione di riepilogo del team, fare clic sul nome dell'utente per il quale si desidera visualizzare i dettagli delle previsioni.
Mostrare tutti i record delle opportunità previste per uno specifico utente	<p>Fare clic sul collegamento Mostra elenco completo nella sezione Le mie opportunità. Questa sezione è disponibile solo se si utilizza il tipo Previsione opportunità.</p> <p>In questa pagina viene riportata una riga per ciascun record del fatturato previsto e vengono illustrati la data di chiusura corrispondente, l'indicatore della previsione, il nome dell'opportunità, il nome del cliente, il fatturato, la fase di vendita e il passo successivo.</p>
Mostrare tutti i record del fatturato previsto per uno specifico utente	<p>Fare clic sul collegamento Mostra elenco completo nella sezione Il mio fatturato. Questa sezione è disponibile solo se si utilizza il tipo Fatturato prodotto, Fatturato cliente o Previsione fatturato contatto.</p> <p>In questa pagina viene riportata una riga per ciascun record del fatturato previsto e vengono illustrati la data di inizio e di chiusura corrispondente, l'indicatore della previsione, il nome del prodotto, il nome dell'opportunità, il nome del cliente, il fatturato e la fase di vendita.</p>
Mostrare tutti i record dei prodotti previsti per uno specifico utente	<p>Fare clic sul collegamento Mostra elenco completo nella sezione I miei prodotti. Questa sezione è disponibile solo se si utilizza il tipo Previsione quantità prodotto.</p> <p>In questa pagina viene riportata una riga per ciascun prodotto previsto e vengono illustrati la quantità chiusa corrispondente, la quantità prevista, la quantità pipeline, il fatturato chiuso e il fatturato previsto. Questi valori rappresentano la somma di tutte le opportunità</p>



Operazione	Procedura
	previste per l'utente.
Mostrare tutte le opportunità previste all'interno di una categoria di prodotto per uno specifico utente	Nella colonna Categoria prodotto, fare clic sulla categoria per la quale si desidera visualizzare i prodotti previsti. In questa pagina vengono elencati i valori specifici per ciascuna delle opportunità correlate per la categoria di prodotto selezionata, inclusi la data di chiusura, il nome dell'opportunità, le quantità individuali e gli importi dei fatturati.
Mostrare tutte le opportunità previste relative a un singolo prodotto per uno specifico utente	Nella colonna Nome prodotto, fare clic sul prodotto per il quale si desidera visualizzare le opportunità previste.  In questa pagina vengono riportati i valori specifici per ciascuna delle opportunità correlate per il prodotto selezionato, inclusi la data di chiusura, il nome dell'opportunità, le quantità individuali e gli importi dei fatturati.
Aggiornare un'opportunità prevista	Nella sezione Le mie opportunità, Il mio fatturato o I miei fatturati prodotto all'interno della pagina Dettaglio previsione, fare clic su Nome opportunità per accedere ai dettagli dell'opportunità.  Quando si salvano le modifiche, tornare alla previsione facendo clic su Torna a dettaglio previsione, quindi fare clic su Aggiorna.  Le eventuali rettifiche apportate ai record dei dettagli delle opportunità non vengono acquisite nella sezione Riepilogo previsione fino a quando non si fa clic su Riepilogo.
Riepilogare il fatturato previsto	Nella sezione Riepilogo previsione, fare clic su Riepilogo.  In questo modo, i campi dei totali vengono aggiornati (ricalcolati) in base agli aggiornamenti apportati all'opportunità.  Le eventuali rettifiche apportate agli importi dei fatturati previsti vengono sovrascritte dopo la selezione di Riepilogo.
Aggiornare la previsione o gli importi dei fatturati del caso migliore	Nella barra del titolo Riepilogo previsione, fare clic su Modifica.  Se si fa clic su Modifica, viene aperta la pagina di modifica della previsione. Immettere le rettifiche del fatturato e fare clic su Salva.
Inviare una previsione	Fare clic su Invia previsione nella sezione Riepilogo previsione.  Lo stato per il campo Inviato viene aggiornato, indicando a un responsabile che la previsione è pronta per la revisione.
Annullare l'invio di una previsione	Nella sezione Riepilogo previsione, fare clic su Annulla invio previsione.  La previsione viene sbloccata. Lo stato viene impostato su Attivo, consentendo a un utente di aggiornare e modificare la relativa previsione e di inviarla nuovamente. Questa azione può essere eseguita solo dal responsabile dei report o dall'amministratore dell'azienda.

## Campi previsione

I campi correlati al fatturato previsto (quota, fatturato chiuso, % quota, previsione, pipeline e fatturato previsto) vengono calcolati. Per ulteriori informazioni su questi campi vedere la tabella riportata di seguito.

Campo	Descrizione
Caso migliore	<p>(Facoltativo) Questo campo rappresenta una stima ottimale del fatturato prodotto da tutte le opportunità o dal fatturato prodotto.</p> <p>Questo campo non è applicabile alle previsioni di fatturato contatto o cliente.</p>
Fatturato chiuso	<p>Sola lettura. Questo campo è calcolato. Se l'azienda basa le previsioni sulle opportunità, il fatturato chiuso sarà il totale di tutte le opportunità con fase di vendita Chiuso/vinto.</p> <p>Se l'azienda basa le previsioni sui prodotti, il fatturato chiuso sarà il totale di tutti i record di fatturato prodotto del periodo, con fase di vendita Chiuso/vinto.</p> <p>Se l'azienda basa le previsioni sul fatturato clienti o contatti, il fatturato chiuso sarà il totale di tutti i record di fatturato, con lo stato Chiuso.</p>
Fatturato previsto	<p>Sola lettura. Questo campo è una media ponderata. Il valore viene calcolato in base al campo Fatturato potenziale moltiplicato per il valore del campo di probabilità delle opportunità.</p> <p>Questo campo non è applicabile alle previsioni di fatturato contatto o cliente.</p>
Previsione	<p>Il valore in questo campo viene calcolato quando viene generata la previsione. Tuttavia, è possibile modificare manualmente il valore in questo campo in modo che la previsione rifletta i valori sulla base di un giudizio professionale.</p> <p>Se la casella di controllo Previsione è selezionata nel record Opportunità, indica il totale di tutte le opportunità nel periodo di previsione. Se la casella di controllo Previsione è selezionata nel record Fatturato, indica il totale di tutti i record del fatturato durante il periodo di previsione.</p>
Proprietario	Indica la persona che possiede la revisione o ne è responsabile. Queste informazioni vengono generate da Oracle CRM On Demand.
Ultimo aggiornamento	Data dell'ultimo aggiornamento del record di previsione del membro del team. Per impostazione predefinita viene visualizzata la data di previsione. Se un utente esegue un'operazione di modifica, riepilogo, invio o annullamento dell'invio di una previsione, questo campo riporta la data di modifica del record. Queste informazioni sono generate da Oracle CRM On Demand.
Pipeline	<p>Sola lettura. Questo campo è calcolato. La pipeline è il totale di tutti i record di opportunità o fatturato prodotto per il periodo di previsione, indipendentemente dall'impostazione della casella di controllo Previsione o dalla fase di vendita dei singoli record.</p> <p>Questo campo non è applicabile alle previsioni di fatturato contatto o cliente.</p>

Campo	Descrizione
Quota	Sola lettura. L'obiettivo di fatturazione vendite per il periodo di previsione. La quota può essere impostata dal singolo utente oppure dall'amministratore. Quando si creano le previsioni vengono utilizzate solo le quote attive.
% quota	Questo campo è calcolato. La percentuale di quota è il valore del fatturato chiuso diviso per il valore quota.
Stato	<p>Lo stato della previsione è generato da Oracle CRM On Demand e può essere uno degli stati riportati di seguito:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Attivo.</b> Oracle CRM On Demand imposta questo stato dopo aver completato la generazione della previsione.</li> <li>■ <b>Inviato.</b> Oracle CRM On Demand imposta questo stato quando si fa clic sul pulsante Invia previsione. Il record è bloccato a meno che il responsabile o l'amministratore non lo sblocchi annullando l'invio.</li> <li>■ <b>In corso.</b> Oracle CRM On Demand imposta questo durante la generazione della previsione.</li> <li>■ <b>Non completato.</b> Oracle CRM On Demand imposta questo stato se si verifica un errore durante la lettura, l'associazione o il riepilogo del fatturato. Una previsione non completata può a volte verificarsi a causa di un errore dell'utente, ad esempio per un problema di gerarchia, o per altri problemi correlati ai dati.</li> <li>■ <b>In sospeso.</b> Oracle CRM On Demand imposta questo stato se si verifica un errore durante l'elaborazione della previsione dell'azienda. Se l'amministratore dell'azienda non riceve una notifica e-mail in cui viene descritto il problema inerente alla previsione, contattare l'Assistenza clienti.</li> </ul>



# 5

## Pianificazione aziendale

---

Questo argomento introduce le funzioni di pianificazione aziendale disponibili in Oracle CRM On Demand.

### Informazioni sulla pianificazione aziendale

Oracle CRM On Demand supporta la gestione di clienti e contatti. Tale gestione include l'amministrazione dei profili del cliente e dei contatti correlati, delle relazioni tra clienti e contatti, nonché la creazione di un piano complessivo su come allocare in modo efficace fondi e risorse associati a un cliente.

I team di vendita e del marketing passano da una strategia incentrata sul prodotto a una strategia di vendita basata sul cliente e, nel corso di tale processo, il TAS (Key Account Selling, vendita per clienti chiave) e la pianificazione aziendale strategica diventano fondamentali per la riuscita delle attività. I team di vendita e del marketing definiscono gli elementi riportati di seguito.

- Opportunità potenziali per l'azienda
- Obiettivi strategici
- Elenchi di attività definite per soddisfare i suddetti obiettivi e vincere opportunità
- Obiettivi strategici per un intero cliente
- Obiettivi tangibili con la definizione appropriata dell'opportunità potenziale

Oracle CRM On Demand supporta strategie e processi di vendita per la gestione dei clienti chiave che consentono ai team cliente di creare e gestire gli elementi riportati di seguito.

- Piani aziendali e di impegno
- Obiettivi correlati
- Opportunità
- Attività

**NOTA:** le funzionalità Piano aziendale, Cliente piano, Contatto piano e Opportunità piano sono state sviluppate nel contesto di Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition; tuttavia, tutti i clienti di Oracle CRM On Demand possono accedere e utilizzare tali funzionalità. L'amministratore dell'azienda può abilitare tali funzionalità ad uso dell'utente.

### Scenari di pianificazione aziendale

Nei seguenti argomenti vengono forniti esempi di modalità di utilizzo della funzionalità di pianificazione aziendale di Oracle CRM On Demand. È possibile utilizzare tale funzionalità in modo diverso, in base al modello aziendale personale.

- [Scenario di gestione di piani per un singolo cliente](#) (a pagina 270) (incentrato sul cliente)

- [Scenario di gestione di piani per un gruppo di clienti o territori](#) (vedere "[Caso di gestione di piani per un gruppo di clienti o territori](#)" a pagina 271) (incentrato sul cliente)
- [Scenario di gestione di piani per contatti](#) (vedere "[Scenario di gestione dei piani per i contatti](#)" a pagina 272) (incentrato sul contatto)
- [Scenario di gestione di piani per obiettivi e prodotti](#) (vedere "[Scenario di gestione dei piani per obiettivi e prodotti](#)" a pagina 273) (incentrato sul prodotto)

## Scenario di gestione di piani per un singolo cliente

Questo scenario costituisce un esempio delle modalità d'uso della funzionalità di pianificazione aziendale di Oracle CRM On Demand. La funzionalità di pianificazione aziendale di può essere usata in modi diversi a seconda del modello aziendale interessato.

In questo scenario, un responsabile clienti è incaricato della gestione di piani per clienti singoli. Il responsabile clienti utilizza funzioni sofisticate per gestire clienti complessi e di grandi dimensioni (ad esempio una società multinazionale) rispetto a un cliente semplice (ad esempio una ditta a conduzione familiare). Tale cliente dispone di più piani per periodi diversi e perfino nello stesso periodo per responsabili clienti diversi. Ad esempio, un responsabile clienti generale o un responsabile clienti di prodotti speciali potrebbero disporre di piani diversi.

Per gestire i piani per un cliente, il responsabile clienti esegue i task riportati di seguito.

- 1** Prima del periodo di pianificazione, il responsabile clienti crea un piano aziendale per ciascun cliente. Il piano stabilisce gli obiettivi qualitativi e quantitativi di alto livello per il cliente per il periodo associato. Di solito, soprattutto per clienti importanti, sono disponibili un piano annuale e piani trimestrali secondari. Il parametro chiave per il piano aziendale è il fatturato. In genere, un piano per un cliente di grandi dimensioni contiene piani secondari per unità operative e territori diversi e così via, ma tutti i piani vengono gestiti come un unico cliente. Per informazioni sulle modalità di impostazione di un piano aziendale, vedere [Piani aziendali](#) (a pagina 274).
- 2** Durante il processo di approvazione del piano aziendale il responsabile clienti modifica lo stato del piano da Bozza a Presentato. Altro personale chiave controlla e modifica il piano. Il responsabile clienti approva il piano modificandone lo stato in Approvazione finale. Alla fine del periodo di pianificazione il responsabile clienti può modificare lo stato in Scaduto per ridurre il numero di piani attivi.
- 3** Il responsabile clienti completa il piano aziendale con l'inserimento di dettagli aggiuntivi, cioè gli obiettivi. Gli obiettivi sono i traguardi posizionati a un livello inferiore del piano. Ad esempio, un obiettivo potrebbe essere l'esecuzione di un determinato numero di visite di vendita. Il responsabile clienti può associare attività e opportunità specifiche a un piano aziendale o a un obiettivo. Per informazioni su come impostare un obiettivo, vedere [Obiettivi](#) (a pagina 280).
- 4** Nel corso dell'aumento delle opportunità di vendita, il responsabile clienti immette le opportunità, associandole al piano o all'obiettivo. Per informazioni su come impostare le opportunità, vedere [Opportunità](#) (a pagina 234).

Durante l'esecuzione di attività di pianificazione, il responsabile clienti può effettuare le operazioni riportate di seguito.

- Visualizzare piani, obiettivi, opportunità e attività esplicitamente associate a un cliente, nonché qualsiasi contatto cliente associato.
- Visualizzare qualsiasi obiettivo applicabile a tutti i clienti
- Rivedere attività esistenti in modo continuativo e creare opportunità e attività di follow-up.

## Caso di gestione di piani per un gruppo di clienti o territori

Questo scenario costituisce un esempio delle modalità d'uso della funzionalità di pianificazione aziendale di Oracle CRM On Demand. La funzionalità di pianificazione aziendale di Oracle CRM On Demand può essere usata in modi diversi a seconda del modello aziendale interessato.

In questo caso, una variazione di [Caso di gestione di piani per un singolo cliente](#) (vedere "[Scenario di gestione di piani per un singolo cliente](#)" a pagina 270), un responsabile clienti o commerciale esegue la pianificazione aziendale per gruppi di clienti. Esempi di tali gruppi di clienti includono l'intero territorio di un responsabile clienti, un'Area (una raccolta di clienti e contatti, di solito in un'area geografica comune), una regione più ampia, un canale o segmento di mercato o un gruppo di piccoli clienti che non garantiscono piani singoli. In genere, gli utenti che eseguono il [Caso di gestione di piani per un singolo cliente](#) (vedere "[Scenario di gestione di piani per un singolo cliente](#)" a pagina 270) eseguono anche questo caso.

Per gestire piani per gruppi di clienti o territorio, il responsabile clienti o commerciale esegue i task riportati di seguito.

- 1** Prima del periodo di pianificazione, il responsabile clienti crea un piano aziendale per ogni cliente. Il piano stabilisce gli obiettivi qualitativi e quantitativi di alto livello per il cliente per il periodo associato. Di solito, soprattutto per clienti importanti, sono disponibili un piano annuale e piani trimestrali secondari. Il parametro chiave per il piano aziendale è il fatturato. In genere, sono sempre presenti piani secondari trimestrali e a volte perfino mensili per la pianificazione di livello inferiore. È possibile che determinati campi, ad esempio Contatti, vengano lasciati vuoti. È possibile che i piani siano presenti su più livelli della gerarchia, ad esempio territorio, regione, paese. Tali piani possono essere creati da relazioni ricorsive nel tipo di record Piano aziendale. Il responsabile clienti crea in primo luogo il piano di livello superiore, in modo che altro personale possa creare i piani secondari al di sotto di quello principale nella gerarchia. Per informazioni sulle modalità di impostazione di un piano aziendale, vedere [Piani aziendali](#) (a pagina 274).
- 2** Nel processo di approvazione per un piano aziendale, il responsabile clienti modifica lo stato del piano da Bozza in Inviato. Altro personale chiave rivede e modifica il piano. Il responsabile clienti approva il piano, modificando lo stato in Approvazione finale. Al termine del periodo di pianificazione, il responsabile clienti può modificare lo stato in Scaduto per ridurre il numero di piani attivi.
- 3** Il responsabile clienti completa il piano aziendale con l'inserimento di dettagli, cioè gli obiettivi. Gli obiettivi sono i traguardi posizionati a un livello inferiore del piano. Ad esempio, un obiettivo potrebbe essere l'esecuzione di un determinato numero di visite di vendita. Il responsabile clienti può associare attività e opportunità specifiche a un piano aziendale o a un obiettivo. Per informazioni su come impostare un obiettivo, vedere [Obiettivi](#) (a pagina 280).

Durante l'esecuzione di attività di pianificazione, il responsabile clienti può effettuare le operazioni riportate di seguito.

- Visualizzare piani, obiettivi, opportunità e attività esplicitamente associate a un cliente, nonché qualsiasi contatto cliente associato.
- Visualizzare qualsiasi obiettivo applicabile a tutti i clienti.
- Rivedere attività esistenti in modo continuativo e creare attività di follow-up.

## Scenario di gestione dei piani per i contatti

Questo scenario costituisce un esempio delle modalità d'uso della funzionalità di pianificazione aziendale di Oracle CRM On Demand. La funzionalità di pianificazione aziendale di Oracle CRM On Demand può essere usata in modi diversi a seconda del modello aziendale interessato.

In questo scenario un responsabile clienti è incaricato della gestione dei piani per i contatti, indipendentemente dalla relazione del contatto con il cliente. Ad esempio il contatto è rappresentato da un leader d'opinione chiave, da un consulente o da un ricercatore la cui influenza supera l'ambito dei clienti associati.

Per gestire il piano per un contatto, il responsabile clienti o il funzionario di collegamento del settore esegue i task descritti di seguito.

- 1 Il responsabile clienti crea un piano aziendale per ogni contatto antecedente al periodo di pianificazione. Il piano stabilisce gli obiettivi di alto livello per il contatto per il periodo associato. Sono disponibili un piano annuale e, in genere, piani trimestrali figlio, in particolar modo per i contatti importanti.

I campi relativi agli obiettivi indicano obiettivi di tipo qualitativo e non obiettivi di fatturazione. È poco probabile che esista un tipo di gerarchia simile alla gerarchia dei piani dei clienti che corrispondono al cliente globale, a unità operative e così via. Per informazioni sulle modalità di impostazione di un piano aziendale, vedere [Piani aziendali](#) (a pagina 274).

- 2 Durante il processo di approvazione del piano aziendale, il responsabile clienti modifica lo stato del piano da Bozza a Presentato. Altro personale chiave controlla e modifica il piano. Il responsabile clienti approva il piano, modificandone lo stato in Approvazione finale. Alla fine del periodo di pianificazione, il responsabile clienti può modificare lo stato in Scaduto per ridurre il numero di piani attivi.
- 3 Il responsabile clienti completa gli obiettivi, ovvero le indicazioni di realizzazione che si trovano a un livello inferiore del piano. Ad esempio, un obiettivo può essere rappresentato dall'impegno a tenere un certo numero di presentazioni in ambito accademico. Il responsabile clienti può associare attività e opportunità specifiche a un piano aziendale oppure ai singoli obiettivi. Per informazioni sulle modalità di impostazione di un obiettivo, vedere [Obiettivi](#) (a pagina 280).
- 4 Le varie opportunità che si presentano, ad esempio l'opportunità di tenere un corso o effettuare una ricerca di fondi, vengono immesse e associate al piano o a un obiettivo dal responsabile clienti. Per informazioni sulle modalità di impostazione delle opportunità, vedere [Opportunità](#) (a pagina 234).

Durante l'esecuzione di attività di pianificazione, il responsabile clienti può effettuare le operazioni riportate di seguito.

- Visualizzare piani, obiettivi, opportunità e attività associati in modo esplicito a un contatto e i clienti associati.



- Visualizzare gli obiettivi applicabili a tutti i clienti.
- Controllare in modo continuo le attività esistenti e creare attività di follow-up e opportunità.

## Scenario di gestione dei piani per obiettivi e prodotti

Questo scenario costituisce un esempio delle modalità d'uso della funzionalità di pianificazione aziendale di Oracle CRM On Demand. La funzionalità di pianificazione aziendale di Oracle CRM On Demand può essere usata in modi diversi a seconda del modello aziendale interessato.

In questo scenario un responsabile clienti è incaricato della gestione dei piani aziendali incentrati su piani, obiettivi e prodotti. I piani possono essere applicati a un gruppo di clienti costituito da un gran numero di membri. Ad esempio, per il lancio di un prodotto strategico, i dirigenti senior di vendita o marketing creano piani aziendali e obiettivi che vengono applicati a tutti i clienti (o a un sottoinsieme importante), indipendentemente dai dettagli specifici dei piani dei singoli clienti.

Per gestire il piano, i dirigenti senior di vendita o i dirigenti di marketing con approvazione dei dirigenti senior di vendita eseguono di solito i task descritti di seguito. Le modalità di gestione del piano dipendono dal modo in cui le organizzazioni rispettive implementano i controlli dell'accesso.

- 1 All'inizio dei periodi di pianificazione annuale e trimestrale, il responsabile marketing crea i piani aziendali per alcune iniziative di marketing dei prodotti. Sebbene l'organizzazione di marketing possa disporre di un sistema distinto per la pianificazione aziendale completa dei prodotti, nell'ambito di questo scenario l'uso di tale sistema riguarda principalmente le iniziative con alta priorità che richiedono un'attenzione speciale da parte del team di vendita. I piani aziendali stabiliscono gli obiettivi quantitativi e qualitativi di alto livello per il periodo associato. Possono essere definiti un piano annuale e i piani trimestrali figlio. Tra le metriche chiave usate nei piani aziendali in genere vi sono i ricavi. Per informazioni sulle modalità di impostazione di un piano aziendale, vedere [Piani aziendali](#) (a pagina 274).
- 2 Il responsabile marketing può modificare lo stato dei piani aziendali da Bozza a Presentato. I vari responsabili richiesti controllano, modificano e approvano i piani, modificandone lo stato in Approvazione finale. Alla fine del periodo di pianificazione, il responsabile marketing può modificare lo stato in Scaduto per ridurre il numero di piani inattivi.
- 3 Il responsabile marketing aggiunge ulteriori dettagli al piano, cioè gli obiettivi. Gli obiettivi sono le indicazioni di realizzazione che si trovano a un livello inferiore del piano, ad esempio l'attivazione del campionamento o l'esecuzione di attività quali l'effettuazione di chiamate, visite e così via. Il responsabile marketing può associare le attività a un piano aziendale oppure ai singoli obiettivi. Per informazioni sulle modalità di impostazione di un obiettivo, vedere [Obiettivi](#) (a pagina 280).
- 4 Il responsabile marketing applica il piano o l'obiettivo a un gruppo di clienti. Il piano può essere applicato a tutti i clienti oppure a un sottoinsieme di clienti pertinente per un determinato prodotto. Il responsabile marketing associa il piano aziendale o l'obiettivo a ogni cliente pertinente. Il responsabile clienti esegue e valuta il piano aziendale o l'obiettivo.
- 5 Le varie opportunità che si presentano vengono immesse e associate al piano o a un obiettivo dal responsabile clienti o marketing. Per informazioni sulle modalità di impostazione delle opportunità, vedere [Opportunità](#) (a pagina 234).

Durante l'esecuzione di attività di pianificazione, il responsabile clienti o marketing può effettuare le operazioni riportate di seguito.

- Visualizzare piani, obiettivi, opportunità e attività esplicitamente associate a un cliente, nonché qualsiasi contatto cliente associato.
- Visualizzare qualsiasi obiettivo applicabile a tutti i clienti.
- Controllare in modo continuo le attività esistenti e creare attività di follow-up e opportunità.

## Piani aziendali

Utilizzare le pagine Piani aziendali per creare, aggiornare e monitorare i piani aziendali per clienti, contatti o prodotti. Un *piano aziendale* consente alle organizzazioni di vendita di impostare traguardi strategici (ad esempio obiettivi di fatturazione) e piani di azione per raggiungere tali traguardi, sotto forma di obiettivi, attività e opportunità.

È possibile utilizzare i piani aziendali in diversi modi adeguandoli ai processi di pianificazione specifici dell'azienda. Ad esempio, è possibile creare piani per clienti singoli (ad esempio a livello di sede centrale o di territorio) o per un numero di clienti (ad esempio tutti i clienti nel territorio del funzionario commerciale). È possibile creare piani per contatti indipendenti dall'affiliazione contatto, utili per la gestione di relazioni con i responsabili di rilievo, la cui influenza in un settore o campo si estende oltre la loro affiliazione cliente (ad esempio, un ricercatore medico influente). È possibile creare piani per prodotti, ad esempio, per programmare il lancio di un nuovo prodotto che verrà venduto a più clienti. Per tutti questi tipi di piani aziendali, l'orizzonte di pianificazione può essere a breve o a lungo termine. Il tipo di piano aziendale è basato sui periodi di pianificazione definiti dall'azienda, di solito mesi, trimestri e anni.

Gli utenti possono creare gerarchie di piani aziendali. Un determinato piano aziendale dispone di più piani secondari. Inoltre, un determinato piano può disporre di obiettivi associati (per ulteriori informazioni sugli obiettivi, vedere [Obiettivi](#) (a pagina 280)). Un piano aziendale imposta traguardi strategici di alto livello, ad esempio un obiettivo di fatturazione. Un obiettivo, invece, imposta un traguardo tattico, ad esempio il completamento di un numero di visite di vendita o l'ottenimento di un determinato numero di nuove prescrizioni presso uno studio medico.

L'utilizzo di piani aziendali consente di integrare la gestione della relazione con il cliente con task di pianificazione aziendale, workflow e prodotti pronti per la consegna durante il ciclo di vita della pianificazione aziendale. Mediante il supporto della creazione e della gestione di piani cliente, un piano aziendale supporta la vendita a clienti e la gestione delle vendite. Un piano aziendale è costituito da alcune informazioni generali sul piano e include obiettivi, opportunità e attività correlati al piano. Queste informazioni sul piano sono correlate anche ai clienti poiché è possibile creare un piano aziendale per un cliente, ad esempio un gruppo clienti principale, e applicato a una serie di altri clienti in un gruppo.

**NOTA:** l'amministratore dell'azienda determina quali schede sono disponibili agli utenti. Se il ruolo lavorativo dell'utente non prevede la registrazione delle informazioni sui piani aziendali, la scheda Piano aziendale potrebbe essere esclusa dall'impostazione. Contattando il personale dell'Assistenza clienti, è possibile eseguire il provisioning dei piani aziendali per gli oggetti personalizzati 04-40.

## Utilizzo della Home page piano aziendale

La Home page piano aziendale è il punto di partenza per la gestione dei piani aziendali.

**NOTA:** l'amministratore dell'azienda può personalizzare il layout della Home page piano aziendale. Inoltre, se il ruolo dell'utente include il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere e rimuovere sezioni dalla pagina.

## Creazione di un piano aziendale

È possibile creare un nuovo piano aziendale facendo clic sul pulsante Nuovo nella sezione Piani aziendali visualizzati di recente. Per ulteriori informazioni, vedere [Creazione di record](#) (a pagina 42) e [Campi piano aziendale](#) (a pagina 278).

## Utilizzo degli elenchi di piani aziendali

Nella sezione Elenchi piano aziendale vengono visualizzati diversi elenchi filtrati. Gli elenchi filtrati sono sottoinsiemi o gruppi di record che consentono di limitare il numero di record con cui lavorare contemporaneamente.

Nella tabella riportata di seguito vengono descritti gli elenchi standard per piani aziendali.

Elenco piano aziendale	Filtri
Tutti i piani aziendali	Tutti i piani aziendali visualizzabili, indipendentemente dal proprietario del piano aziendale.
Piani aziendali modificati di recente	Tutti i piani aziendali con il nome dell'utente nel campo Proprietario, ordinati in base alla data di modifica.

Per visualizzare un elenco, fare clic sul nome dell'elenco.

Per creare un nuovo elenco, fare clic su Nuovo. Per ulteriori informazioni sulla creazione di elenchi, vedere [Creazione e ridefinizione di elenchi](#) (a pagina 81).

Per esaminare tutti gli elenchi disponibili, creare un nuovo elenco oppure visualizzare, modificare o eliminare un elenco esistente, fare clic su Gestione elenchi. La pagina Gestione elenchi contiene anche tutti gli elenchi standard forniti con Oracle CRM On Demand. Questi elenchi sono di sola visualizzazione, pertanto non possono essere modificati o eliminati.

## Visualizzazione dei piani aziendali recenti

Nella sezione Piani aziendali modificati di recente vengono visualizzati i piani aziendali che l'utente ha visualizzato più di recente.

Fare clic su Mostra elenco completo per espandere l'elenco.

## Aggiunta di sezioni alla Home page piano aziendale

Se il ruolo utente include il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere alla Home page piano aziendale alcune o tutte le sezioni riportate di seguito.

- Piani aziendali creati di recente

- Piani aziendali modificati di recente
- Piani aziendali personali visualizzati di recente
- Piani aziendali personali modificati di recente
- Sezioni report aggiuntive (l'amministratore dell'azienda può creare sezioni report disponibili per la visualizzazione nella Home page piano aziendale).

### ***Per aggiungere sezioni alla Home page piano aziendale***

- 1 Nella Home page piano aziendale, fare clic su Modifica layout.
- 2 Nella pagina del layout della Home page piano aziendale, fare clic sulle frecce direzionali per aggiungere o rimuovere le sezioni e per organizzarle nella pagina. Fare clic su Salva.

## **Argomenti correlati**

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Piani aziendali](#) (a pagina 274)
- [Campi piano aziendale](#) (a pagina 278)
- [Gestione dei piani aziendali](#) (a pagina 276)

## **Gestione dei piani aziendali**

Per procedure passo passo relative alla gestione dei piani aziendali, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Collegamento di record al record selezionato](#) (a pagina 67)

Per procedure passo passo comuni a molti tipi di record, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Creazione di record](#) (a pagina 42)
- [Aggiornamento dei dettagli del record](#) (a pagina 65)
- [Collegamento di record al record selezionato](#) (a pagina 67)
- [Gestione degli elenchi](#) (a pagina 76)
- [Condivisione di record \(team\)](#) (a pagina 92)

**NOTA:** gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi per i tipi di record, i campi e le opzioni negli elenchi. Di conseguenza, le informazioni visualizzate sullo schermo possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Inoltre, a seconda del livello di accesso di cui si dispone, si potrebbe non essere in grado di eseguire tutte le procedure descritte nell'elenco precedente.

## Ruolo utente e impostazioni del profilo di accesso

Per usare le pagine Piano aziendale, è necessario che il proprio ruolo utente disponga dei privilegi seguenti:

- Gestisci accesso alla pianificazione aziendale
- Gestisci amministrazione periodo

Inoltre, le impostazioni del profilo di accesso personale devono consentire l'accesso ai tipi di record seguenti:

- Piano aziendale
- Obiettivo
- Cliente piano
- Contatto piano
- Opportunità piano
- Periodo

## Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Piani aziendali](#) (a pagina 274)
- [Utilizzo della Home page piano aziendale](#) (a pagina 274)
- [Campi piano aziendale](#) (a pagina 278)

## Collegamento di record a piani aziendali

È possibile collegare record aggiuntivi al piano aziendale aggiungendo sezioni alla pagina Dettaglio per il record del piano aziendale:

- Clienti piano
- Contatti piano
- Piani aziendali
- Obiettivi
- Opportunità piano
- Attività

**NOTA:** un piano aziendale particolare può essere correlato a più elementi di tutte le suddette entità. Le entità precedute dal termine *Piano* sono entità speciali che consentono relazioni molti-a-molti. Un piano aziendale, un obiettivo o un'attività può essere correlato a un unico piano aziendale principale. Tuttavia, un cliente piano, un contatto piano o un'opportunità piano può disporre di più piani aziendali principali. La possibilità di disporre di più piani principali fornisce la flessibilità necessaria nella correlazione di queste entità a piani aziendali.

Per ulteriori informazioni, vedere [Modifica del layout della pagina Dettaglio](#) (a pagina 677).

### Per collegare record a un piano aziendale

- 1 Nella pagina di dettaglio di Piano aziendale, fare clic su Modifica layout.
- 2 Nella pagina di layout di dettaglio di Piano aziendale, fare clic sulle frecce per aggiungere la sezione per il record e per organizzare le sezioni nella pagina.
- 3 Fare clic su Salva.

## Campi piano aziendale

Utilizzare la pagina di modifica di Piano aziendale per aggiungere un piano aziendale o aggiornare i dettagli di un piano aziendale esistente. In questa pagina viene visualizzato un insieme completo dei campi disponibili per un piano aziendale.

**SUGGERIMENTO:** è inoltre possibile modificare i piani aziendali nelle relative pagine di elenco e di dettaglio. Per ulteriori informazioni sull'aggiornamento dei record, vedere [Aggiornamento dei dettagli del record](#) (a pagina 65).

**NOTA:** gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi per i tipi di record, i campi e le opzioni negli elenchi. Di conseguenza, le informazioni visualizzate sullo schermo possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Nella tabella seguente vengono fornite informazioni aggiuntive relative ad alcuni campi del piano aziendale.

Campo	Descrizione
<b>Informazione chiave piano</b>	
Nome piano	Il nome del piano aziendale. (Campo obbligatorio).
Periodo	<p>Specifica il periodo durante il quale completare il piano aziendale. Un periodo di pianificazione segue la definizione del calendario fiscale dell'azienda, come determinato dall'amministratore dell'azienda.</p> <p>Un periodo può corrispondere a un anno, trimestre, mese o settimana fiscale, ad esempio Trimestre fiscale 1 2010. I periodi disponibili elencati sono basati sul calendario fiscale definito dall'azienda. Per ulteriori informazioni sulla definizione di calendari fiscali, vedere <a href="#">Informazioni sui calendari fiscali</a> (a pagina 1099).</p> <p><b>NOTA:</b> per selezionare un periodo è necessario disporre del privilegio <b>Gestisci amministrazione periodo</b>.</p>
Periodo: data di inizio	La data di inizio di un periodo. Fare clic sull'icona Calendario per selezionare la data di inizio.
Periodo: data di fine	La data di fine di un periodo. Fare clic sull'icona Calendario per selezionare la data di fine.
Tipo	Il tipo di piano aziendale. Scegliere il tipo applicabile di piano aziendale dall'elenco a discesa. Alcuni esempi di tipo del piano sono: Cliente, Locale, Regionale, Nazionale, Segmento di mercato, Impegno o Marchio. (Campo obbligatorio).

Campo	Descrizione
Stato	Lo stato del piano aziendale. Scegliere lo stato corrente del piano aziendale dall'elenco a discesa. Alcuni esempi di stato del piano sono: Bozza, Inviato, Approvazione finale, Corrente, Scaduto, Futuro, In attesa. (Campo obbligatorio).
Proprietario	Il proprietario del piano aziendale, in genere l'utente che crea il piano. Fare clic sull'icona di ricerca per scegliere il proprietario.
Descrizione	La descrizione del piano aziendale.
Nome prodotto	Il nome del prodotto associato al piano. Fare clic sull'icona di ricerca per scegliere un prodotto.
Fatturato piano	Il fatturato previsto associato al piano.
Valuta	La valuta per eventuali importi monetari nel piano.
Data di cambio	La data di riferimento per la conversione di eventuali importi di fatturato locali in valute utilizzate presso la sede centrale.
Cliente	<p>Il cliente associato a questo piano aziendale. Fare clic sull'icona di ricerca per scegliere un cliente.</p> <p>Questo campo può essere usato in caso di relazione uno a uno tra il piano aziendale e un cliente specifico. Se al piano aziendale sono associati più clienti, usare l'entità di intersezione Clienti piano per formare la relazione.</p>
<b>Analisi SWOT</b>	
Punti di forza	I punti di forza competitivi in relazione all'attuazione del piano. (Questo campo ha un limite di 240 caratteri).
Punti deboli	I punti deboli competitivi in relazione all'attuazione del piano. (Questo campo ha un limite di 240 caratteri).
Opportunità	Le opportunità aziendali potenziali associate al piano. (Questo campo ha un limite di 240 caratteri).
Rischi	I rischi potenziali che potrebbero limitare le opportunità aziendali associate al piano. (Questo campo ha un limite di 240 caratteri).
<b>NOTA:</b> i seguenti campi sono disponibili con Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition e potrebbero non essere disponibili per la configurazione. Se questi campi non sono disponibili, contattare l'amministratore dell'azienda.	
Cliente partner proprietario	Il nome del cliente partner a cui il proprietario del piano aziendale appartiene.
Cliente partner di origine	Il nome del cliente partner che ha dato origine al piano aziendale.
Cliente partner principale	Il nome del cliente partner responsabile dell'impegno sul piano aziendale.

## Argomenti correlati

Per informazioni correlate ai piani aziendali, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Piani aziendali](#) (a pagina 274)
- [Utilizzo della Home page piano aziendale](#) (a pagina 274)
- [Gestione dei piani aziendali](#) (a pagina 276)

## Obiettivi

Utilizzare le pagine Obiettivo per creare, aggiornare e monitorare gli obiettivi per un piano aziendale.

Un *obiettivo* è un traguardo tattico che si desidera realizzare per ottenere un traguardo strategico di livello superiore in un piano aziendale. In genere, si crea un obiettivo correlato a un piano aziendale. Un piano aziendale potrebbe stabilire un traguardo di fatturato annuo complessivo per un cliente, mentre un obiettivo stabilisce un traguardo tattico, ad esempio il completamento di un numero di visite di vendita o l'ottenimento di un determinato numero di nuove prescrizioni presso uno studio medico. Gli obiettivi forniscono un livello intermedio di pianificazione, tra l'impostazione di traguardi strategici di alto livello con piani aziendali e la pianificazione di basso livello con attività (visite e chiamate di vendite singole) e opportunità (operazioni di vendita singole).

Non è necessario che un obiettivo sia sussidiario a un piano aziendale. Le organizzazioni possono scegliere di utilizzare gli obiettivi in modo diverso. Come per i piani aziendali, è possibile applicare obiettivi a clienti, contatti o prodotti. Un determinato obiettivo può disporre di più obiettivi secondari. È possibile impostare obiettivi per periodi a breve o a lungo termine. I periodi sono basati su periodi di pianificazione definiti dall'azienda, in genere mesi, trimestri o anni. Gli obiettivi non sono flessibili quanto i piani aziendali. Un piano aziendale può essere correlato a più clienti e contatti, mentre un obiettivo può essere correlato a un unico cliente e a un unico contatto. Inoltre, un'opportunità può essere correlata a un unico obiettivo.

**NOTA:** l'amministratore dell'azienda determina quali schede sono disponibili agli utenti. Se il ruolo lavorativo dell'utente non prevede la registrazione delle informazioni sugli obiettivi, la scheda Obiettivo potrebbe essere esclusa dall'impostazione. Contattando il personale dell'Assistenza clienti, è possibile eseguire il provisioning degli obiettivi per gli oggetti personalizzati 04-40.

## Utilizzo della Home page obiettivo

La Home page obiettivo è il punto di partenza per la gestione dei record di obiettivo.

**NOTA:** l'amministratore dell'azienda può personalizzare il layout della Home page partner. Inoltre, se il ruolo dell'utente prevede il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere e rimuovere sezioni dalla pagina.

## Creazione di un obiettivo

È possibile creare un nuovo obiettivo facendo clic sul pulsante Nuovo nella sezione Obiettivi modificati di recente. Per ulteriori informazioni, vedere [Creazione di record](#) (a pagina 42) e [Campi obiettivo](#) (a pagina 283).



## Utilizzo degli elenchi di obiettivi

Nella sezione Elenchi obiettivo vengono visualizzati diversi elenchi filtrati. Gli elenchi filtrati sono sottoinsiemi o gruppi di record che consentono di limitare il numero di record con cui lavorare contemporaneamente.

Nella tabella riportata di seguito vengono descritti gli elenchi standard per obiettivi.

Elenco degli obiettivi	Filtri
Tutti gli obiettivi	Tutti gli obiettivi visualizzabili dall'utente, indipendentemente dal proprietario dell'obiettivo.
Obiettivi modificati di recente	Tutti gli obiettivi nel cui campo Proprietario è presente il nome dell'utente, ordinati per data di modifica.

Per visualizzare un elenco, fare clic sul nome dell'elenco.

Per creare un nuovo elenco, fare clic su Nuovo. Per ulteriori informazioni sulla creazione di elenchi, vedere [Creazione e ridefinizione di elenchi](#) (a pagina 81).

Per esaminare tutti gli elenchi disponibili, creare un nuovo elenco oppure visualizzare, modificare o eliminare un elenco esistente, fare clic su Gestione elenchi. La pagina Gestione elenchi contiene anche tutti gli elenchi standard forniti con Oracle CRM On Demand. Questi elenchi sono di sola visualizzazione, pertanto non possono essere modificati o eliminati.

## Visualizzazione degli obiettivi recenti

Nella sezione Obiettivi modificati di recente vengono visualizzati gli obiettivi modificati più di recente dall'utente.

Fare clic sul collegamento Mostra elenco completo per espandere l'elenco.

## Aggiunta di sezioni alla Home page obiettivo

Se il ruolo utente include il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere alla Home page obiettivo alcune o tutte le sezioni riportate di seguito.

- Obiettivi creati di recente
- Obiettivi modificati di recente
- Obiettivi personali creati di recente
- Obiettivi personali modificati di recente
- Sezioni report aggiuntive (l'amministratore dell'azienda può creare sezioni report disponibili per la visualizzazione nella Home page obiettivo).

### Per aggiungere sezioni alla Home page obiettivo

- 1 Nella Home page obiettivo, fare clic su Modifica layout.

- 2 Nella pagina del layout della Home page obiettivo, fare clic sulle frecce direzionali per aggiungere o rimuovere le sezioni e per organizzarle nella pagina. Quindi, fare clic su Salva.

## Gestione degli obiettivi

Per procedure passo passo comuni a molti tipi di record, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Creazione di record](#) (a pagina 42)
- [Aggiornamento dei dettagli del record](#) (a pagina 65)
- [Collegamento di record agli obiettivi](#) (a pagina 283)
- [Collegamento di record al record selezionato](#) (a pagina 67)
- [Gestione degli elenchi](#) (a pagina 76)
- [Condivisione di record \(team\)](#) (a pagina 92)

**NOTA:** gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi per i tipi di record, i campi e le opzioni negli elenchi. Di conseguenza, le informazioni visualizzate sullo schermo possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Inoltre, a seconda del livello di accesso di cui si dispone, si potrebbe non essere in grado di eseguire tutte le procedure descritte nell'elenco precedente.

## Ruolo utente e impostazioni del profilo di accesso

Per usare le pagine Obiettivo, è necessario che il proprio ruolo utente disponga dei privilegi seguenti:

- Gestisci accesso alla pianificazione aziendale
- Gestisci amministrazione periodo

Inoltre, le impostazioni del profilo di accesso personale devono consentire l'accesso ai tipi di record seguenti:

- Piano aziendale
- Obiettivo
- Cliente piano
- Contatto piano
- Opportunità piano
- Periodo

## Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate agli obiettivi.

- [Obiettivi](#) (a pagina 280)
- [Utilizzo della Home page obiettivo](#) (a pagina 280)
- [Campi obiettivo](#) (a pagina 283)

## Collegamento di record agli obiettivi

È inoltre possibile collegare i record riportati di seguito a un obiettivo aggiungendo sezioni alla pagina Dettaglio per il record di obiettivo.

- Obiettivi
- Opportunità
- Attività

Per ulteriori informazioni, vedere [Modifica del layout della pagina Dettaglio](#) (a pagina 677).

### Per collegare record a un obiettivo

- 1 Nella pagina di dettaglio di Obiettivo, fare clic su Modifica layout.
- 2 Nella pagina di layout di dettaglio di Obiettivo, fare clic sulle frecce per aggiungere la sezione per il record e per organizzare le sezioni nella pagina.
- 3 Fare clic su Salva.

## Campi obiettivo

Utilizzare la pagina di modifica di Obiettivo per aggiungere un obiettivo o aggiornare i dettagli relativi a un obiettivo esistente. La pagina mostra l'insieme completo dei campi di un obiettivo.

**SUGGERIMENTO:** è inoltre possibile modificare gli obiettivi nella pagina di elenco di Obiettivo e nella pagina di dettaglio di Obiettivo. Per ulteriori informazioni sull'aggiornamento dei record, vedere [Aggiornamento dei dettagli dei record](#) (vedere "[Aggiornamento dei dettagli del record](#)" a pagina 65).

**NOTA:** gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi per i tipi di record, i campi e le opzioni negli elenchi. Di conseguenza, le informazioni visualizzate sullo schermo possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Nella tabella riportata di seguito vengono fornite ulteriori informazioni su alcuni campi degli obiettivi.

Campo	Descrizione
<b>Informazioni chiave obiettivo</b>	
Nome obiettivo	Il nome dell'obiettivo. (Campo obbligatorio).
Nome piano	Il piano aziendale principale associato a questo obiettivo. Selezionare il piano

Campo	Descrizione
	aziendale utilizzando l'icona di ricerca.
Tipo	Lo scopo generale dell'obiettivo. Alcuni esempi sono: Conoscenza, Istruzione, Relazioni, Acquisizione nuovo cliente, Aumenta interesse cliente, Prodotto dimostrativo, Incentivo speciale, Conservazione cliente e Risposta della concorrenza. Selezionare il tipo dall'elenco a discesa. (Campo obbligatorio).
Stato	Lo stato corrente dell'obiettivo. Alcuni esempi sono: Bozza, Inviato, Approvazione finale, Corrente, Scaduto, Futuro e In attesa. Selezionare lo stato dall'elenco a discesa. (Campo obbligatorio).
Nome cliente	Il cliente associato all'obiettivo. Fare clic sull'icona di ricerca per selezionare il cliente.
Nome contatto	Il contatto associato all'obiettivo. Fare clic sull'icona di ricerca per selezionare il contatto.
Nome prodotto	Il prodotto associato all'obiettivo. Fare clic sull'icona di ricerca per selezionare il prodotto.
Periodo	<p>Questo campo definisce il periodo di tempo entro il quale completare un obiettivo. Un obiettivo periodo è determinato dalla definizione del calendario fiscale dell'azienda effettuata dall'amministratore dell'azienda. (Campo obbligatorio).</p> <p>Un periodo può corrispondere a un anno, trimestre, mese o settimana fiscale, ad esempio Trimestre fiscale 1, 2010. I periodi disponibili elencati sono basati sul calendario fiscale definito dall'azienda. Per ulteriori informazioni sulla definizione di calendari fiscali, vedere <a href="#">Informazioni sui calendari fiscali</a> (a pagina 1099).</p> <p><b>NOTA:</b> per selezionare un periodo è necessario disporre del privilegio <b>Gestisci amministrazione periodo</b>.</p>
Periodo: Data di inizio	La data di inizio di un periodo. Fare clic sull'icona Calendario per selezionare la data di inizio.
Periodo: Data di fine	La data di fine di un periodo. Fare clic sull'icona Calendario per selezionare la data di fine.
<b>Informazioni destinazione</b>	
Fatturato obiettivo	L'obiettivo di fatturazione per questo obiettivo, ad esempio 1.000.000.
Valuta	La valuta per la fattura (ad esempio USD o EURO). Fare clic sull'icona della valuta per scegliere la valuta necessaria.
Data di cambio	La data di riferimento per la conversione del fatturato locale in valute utilizzate presso la sede centrale.
Destinatari	Il gruppo o l'organizzazione di destinazione per l'obiettivo, ad esempio studi medici specializzati in cardiologia.
Destinazione obiettivo	Il traguardo o l'esito per questo obiettivo, espresso in unità obiettivo, ad esempio 1000 per rappresentare 1000 chiamate di clienti.

Campo	Descrizione
Unità obiettivo	L'unità di espressione per la destinazione obiettivo, ad esempio Unità di vendita, Numero di visite, dollari (\$) e così via. Fare clic sull'elenco a discesa per selezionare l'unità obiettivo.
<b>Informazioni aggiuntive</b>	
Descrizione	La descrizione dell'obiettivo.
Proprietario	La persona che possiede l'obiettivo, in genere il creatore dell'obiettivo. Fare clic sull'icona di ricerca per selezionare il proprietario.

## Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate agli obiettivi.

- [Obiettivi](#) (a pagina 280)
- [Utilizzo della Home page obiettivo](#) (a pagina 280)
- [Gestione degli obiettivi](#) (a pagina 282)

## Clienti piano

Utilizzare le pagine Cliente piano per creare, aggiornare e monitorare i clienti piano associati ai piani aziendali. Un *cliente piano* mappa i clienti e i piani aziendali. In altre parole, si utilizzano i clienti piano per associare i clienti ai piani aziendali. Un cliente piano consente a un cliente di avere più piani aziendali (ad esempio, uno per una forza di vendita generale e uno per una forza di vendita per specialità). Tuttavia, un piano aziendale include più clienti (ad esempio tutti i clienti in un territorio).

È possibile che alcuni utenti non interagiscano direttamente con il tipo di record cliente piano, associando i clienti ai piani aziendali dalla pagina di dettaglio di Piano aziendale o dalla pagina Dettaglio cliente. È possibile che alcuni utenti preferiscano lavorare direttamente con il tipo di record cliente piano.

**NOTA:** l'amministratore dell'azienda determina quali schede sono disponibili agli utenti. Se la responsabilità della propria mansione non prevede la registrazione delle informazioni sui clienti piano, la scheda Cliente piano potrebbe essere esclusa dall'impostazione.

## Utilizzo della Home page cliente piano

La Home page cliente piano è il punto di partenza per la gestione dei clienti piano.

**NOTA:** l'amministratore dell'azienda può personalizzare il layout della Home page cliente piano. Se, inoltre, il ruolo dell'utente include il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere e rimuovere sezioni dalla pagina.

## Creazione di un cliente piano

È possibile creare un nuovo cliente piano facendo clic sul pulsante Nuovo nella sezione Clienti piano modificati di recente. Per ulteriori informazioni, vedere [Creazione di record](#) (a pagina 42) e [Campi cliente piano](#) (a pagina 288).

## Utilizzo degli elenchi cliente piano

Nella sezione Elenchi clienti piano vengono visualizzati diversi elenchi filtrati. Gli elenchi filtrati sono sottoinsiemi o gruppi di record che consentono di limitare il numero di record con cui lavorare contemporaneamente.

Nella tabella riportata di seguito vengono descritti gli elenchi standard per clienti piano.

Elenco cliente piano	Filtri
Tutti i clienti piano	Tutti i clienti piano visibili all'utente, indipendentemente dal proprietario del cliente piano.
Clienti piano modificati di recente	Tutti i clienti piano nel cui campo Proprietario è presente il nome dell'utente, ordinati per data di modifica.

Per visualizzare un elenco, fare clic sul nome dell'elenco.

Per creare un nuovo elenco, fare clic su Nuovo. Per ulteriori informazioni sulla creazione di elenchi, vedere [Creazione e ridefinizione di elenchi](#) (a pagina 81).

Per esaminare tutti gli elenchi disponibili, creare un nuovo elenco oppure visualizzare, modificare o eliminare un elenco esistente, fare clic su Gestione elenchi. La pagina Gestione elenchi contiene anche tutti gli elenchi standard forniti con Oracle CRM On Demand. Questi elenchi sono di sola visualizzazione, pertanto non possono essere modificati o eliminati.

## Visualizzazione dei clienti piano recenti

Nella sezione Clienti piano modificati di recente vengono visualizzati i clienti piano modificati più di recente.

Fare clic su Mostra elenco completo per espandere l'elenco.

## Aggiunta di sezioni alla Home page cliente piano

Se il ruolo utente include il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere alla Home page obiettivo alcune o tutte le sezioni riportate di seguito.

- Clienti piano creati di recente
- Clienti piano modificati di recente
- Clienti piano personali creati di recente
- Clienti piano personali modificati di recente
- Sezioni report aggiuntive (l'amministratore dell'azienda può creare sezioni report disponibili per la visualizzazione nella Home page cliente piano).

**Per aggiungere sezioni alla Home page cliente piano**

- 1 Nella Home page cliente piano, fare clic su Modifica layout.
- 2 Nella pagina del layout della Home page cliente piano, fare clic sulle frecce direzionali per aggiungere o rimuovere le sezioni e per organizzarle nella pagina. Quindi, fare clic su Salva.

## Gestione dei clienti piano

Per procedure passo passo comuni a molti tipi di record, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Creazione di record](#) (a pagina 42)
- [Aggiornamento dei dettagli del record](#) (a pagina 65)
- [Collegamento di record al record selezionato](#) (a pagina 67)
- [Gestione degli elenchi](#) (a pagina 76)

**NOTA:** gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi per i tipi di record, i campi e le opzioni negli elenchi. Di conseguenza, le informazioni visualizzate sullo schermo possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Inoltre, a seconda del livello di accesso di cui si dispone, si potrebbe non essere in grado di eseguire tutte le procedure descritte nell'elenco precedente.

## Ruolo utente e impostazioni del profilo di accesso

Per usare le pagine Cliente piano, è necessario che il proprio ruolo utente disponga dei privilegi seguenti:

- Gestisci accesso alla pianificazione aziendale
- Gestisci amministrazione periodo

Inoltre, le impostazioni del profilo di accesso personale devono consentire l'accesso ai tipi di record seguenti:

- Piano aziendale
- Obiettivo
- Cliente piano
- Contatto piano
- Opportunità piano
- Periodo

## Informazioni correlate

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate ai clienti piano.

- [Clienti piano](#) (a pagina 285)

- [Utilizzo della Home page cliente piano](#) (a pagina 285)
- [Campi cliente piano](#) (a pagina 288)

## Campi cliente piano

Utilizzare la pagina di modifica di Cliente piano per aggiungere un cliente piano o aggiornare dettagli per un cliente piano esistente.

**SUGGERIMENTO:** è inoltre possibile modificare i clienti piano nella pagina di elenco di Cliente piano e nella pagina Dettaglio cliente piano. Per ulteriori informazioni sull'aggiornamento dei record, vedere [Aggiornamento dei dettagli dei record](#).

**NOTA:** gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi per i tipi di record, i campi e le opzioni negli elenchi. Di conseguenza, le informazioni visualizzate sullo schermo possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Nella tabella seguente vengono fornite informazioni aggiuntive relative ad alcuni campi del cliente piano.

Campo	Descrizione
<b>Informazioni chiave cliente piano</b>	
Cliente	Il cliente di Oracle CRM On Demand associato al record di cliente piano. Fare clic sull'icona di ricerca per selezionare il cliente associato. (Campo obbligatorio).  Per ulteriori informazioni sui campi Cliente, vedere <a href="#">Campi cliente</a> (a pagina 214).
Cliente principale piano	Selezionare questa casella di controllo per indicare quale cliente (se esistente) è il cliente principale associato a un piano.
Piano aziendale	Il piano aziendale associato al record di cliente piano. Fare clic sull'icona di ricerca per selezionare il piano aziendale associato. (Campo obbligatorio).
Cliente: Ubicazione	Le informazioni sull'ubicazione dal campo Ubicazione nel record di cliente. Questo campo mostra il tipo di struttura gestita dal cliente presso la sua sede, ad esempio la sede centrale. (Campo di sola lettura).
Cliente: Priorità	Le informazioni sulla priorità dal campo Priorità nel record di cliente. Questo campo mostra la priorità per il cliente, ad esempio Alto, Medio o Basso. (Campo di sola lettura).
Cliente: Tipo di cliente	Le informazioni sul tipo di cliente dal campo Tipo di cliente nel record di cliente. Questo campo mostra la relazione del cliente rispetto all'azienda, ad esempio Cliente potenziale, Cliente, Partner o Concorrente. (Campo di sola lettura).
Cliente: Riferimento	Le informazioni di riferimento dalla casella di controllo Riferimento nel record di cliente. Indica se il cliente può essere utilizzato come riferimento per clienti potenziali o funzionari commerciali. (Campo di sola lettura).



Campo	Descrizione
Cliente: Proprietario	Le informazioni sul proprietario dal campo Proprietario nel record di cliente. Indica l'alias del proprietario del record di cliente. (Campo di sola lettura).

## Informazioni correlate

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate ai clienti piano.

- [Clienti piano](#) (a pagina 285)
- [Utilizzo della Home page cliente piano](#) (a pagina 285)
- [Gestione dei clienti piano](#) (a pagina 287)

## Contatti piano

Utilizzare le pagine Contatto piano per creare, aggiornare e monitorare contatti associati ai piani aziendali. Un *contatto piano* è un record che consente di associare contatti ai piani aziendali, consentendo a ciascun contatto di avere più piani aziendali. Ad esempio, è possibile disporre di un contatto piano per una forza di vendita generale e uno per una forza di vendita per specialità. Allo stesso tempo, un contatto piano consente a un piano aziendale di includere più contatti, ad esempio tutti i contatti in un territorio.

È possibile che alcuni utenti non interagiscano direttamente con il tipo di record contatto piano, associando i contatti ai piani aziendali dalla pagina di dettaglio di Piano aziendale o dalla pagina Dettagli contatto. Altri utenti possono invece preferire di lavorare direttamente con il tipo di record contatto piano.

**NOTA:** l'amministratore dell'azienda determina quali schede sono disponibili agli utenti. Se la responsabilità della propria mansione non prevede la registrazione delle informazioni sui contatti piano, la scheda Contatto piano potrebbe essere esclusa dall'impostazione.

## Utilizzo della Home page contatto piano

La Home page contatto piano è il punto di partenza per la gestione dei contatti piano.

**NOTA:** l'amministratore dell'azienda può personalizzare il layout della Home page contatto piano. Se, inoltre, il ruolo dell'utente prevede il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere e rimuovere sezioni dalla pagina.

## Creazione di un contatto piano

È possibile creare un nuovo contatto piano facendo clic sul pulsante Nuovo nella sezione Contatti piano modificati di recente. Per ulteriori informazioni, vedere [Creazione di record](#) (a pagina 42) e [Campi contatto piano](#) (a pagina 292).

## Utilizzo degli elenchi contatto piano

Nella sezione Elenchi contatti piano vengono visualizzati diversi elenchi filtrati. Gli elenchi filtrati sono sottoinsiemi o gruppi di record che consentono di limitare il numero di record con cui lavorare contemporaneamente.

Nella tabella riportata di seguito vengono descritti gli elenchi standard per contatti piano.

Elenco contatto piano	Filtri
Tutti i contatti piano	Tutti i contatti piano visibili all'utente, indipendentemente dal proprietario del cliente piano.
Contatti piano modificati di recente	Tutti i contatti piano nel cui campo Proprietario è presente il nome dell'utente, ordinati per data di modifica.

Per visualizzare un elenco, fare clic sul nome dell'elenco.

Per creare un nuovo elenco, fare clic su Nuovo. Per ulteriori informazioni sulla creazione di elenchi, vedere [Creazione e ridefinizione di elenchi](#) (a pagina 81).

Per esaminare tutti gli elenchi disponibili, creare un nuovo elenco oppure visualizzare, modificare o eliminare un elenco esistente, fare clic su Gestione elenchi. La pagina Gestione elenchi contiene anche tutti gli elenchi standard forniti con Oracle CRM On Demand. Questi elenchi sono di sola visualizzazione, pertanto non possono essere modificati o eliminati.

## Visualizzazione dei contatti piano recenti

La sezione Contatti piano modificati di recente mostra i contatti piano modificati più di recente. Per espandere l'elenco, fare clic su Mostra elenco completo.

## Aggiunta di sezioni alla Home page contatto piano

Se il ruolo utente include il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere alla Home page contatto piano alcune o tutte le sezioni riportate di seguito.

- Contatti piano creati di recente
- Contatti piano modificati di recente
- Contatti piano personali creati di recente
- Contatti piano personali modificati di recente
- Sezioni report aggiuntive (l'amministratore dell'azienda può creare sezioni report disponibili per la visualizzazione nella Home page contatto piano).

### *Per aggiungere sezioni alla Home page contatto piano*

- 1 Nella Home page contatto piano, fare clic su Modifica layout.

- 2 Nella pagina Layout della home page Contatto piano fare clic sulle frecce per aggiungere o rimuovere le sezioni e per organizzare le sezioni nella pagina. Al termine fare clic su Salva.

## Gestione dei contatti piano

Per procedure passo passo per la gestione di contatti piano comuni a molti tipi di record, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Creazione di record](#) (a pagina 42)
- [Aggiornamento dei dettagli del record](#) (a pagina 65)
- [Collegamento di record al record selezionato](#) (a pagina 67)
- [Gestione degli elenchi](#) (a pagina 76)

**NOTA:** gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi per i tipi di record, i campi e le opzioni negli elenchi. Di conseguenza, le informazioni visualizzate sullo schermo possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Inoltre, a seconda del livello di accesso di cui si dispone, si potrebbe non essere in grado di eseguire tutte le procedure descritte nell'elenco precedente.

## Ruolo utente e impostazioni del profilo di accesso

Per usare le pagine Contatto piano, è necessario che il proprio ruolo utente disponga dei privilegi seguenti:

- Gestisci accesso alla pianificazione aziendale
- Gestisci amministrazione periodo

Inoltre, le impostazioni del profilo di accesso personale devono consentire l'accesso ai tipi di record seguenti:

- Piano aziendale
- Obiettivo
- Cliente piano
- Contatto piano
- Opportunità piano
- Periodo

## Informazioni correlate

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate ai contatti piano.

- [Contatti piano](#) (a pagina 289)
- [Utilizzo della Home page contatto piano](#) (a pagina 289)
- [Campi contatto piano](#) (a pagina 292)

## Campi contatto piano

Utilizzare la pagina di modifica di Contatto piano per aggiungere un contatto piano o aggiornare i dettagli per un contatto piano esistente. In questa pagina viene visualizzato l'insieme completo dei campi disponibili per un contatto piano.

**SUGGERIMENTO:** è inoltre possibile modificare i contatti piano nella pagina di elenco di Contatto piano e nella pagina di dettaglio di Contatto piano. Per ulteriori informazioni sull'aggiornamento dei record, vedere [Aggiornamento dei dettagli dei record](#).

**NOTA:** gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi per i tipi di record, i campi e le opzioni negli elenchi. Di conseguenza, le informazioni visualizzate sullo schermo possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Nella tabella seguente vengono fornite informazioni aggiuntive relative ad alcuni campi del contatto piano.

Campo	Descrizione
<b>Informazioni chiave contatto piano</b>	
Contatto	Il contatto di Oracle CRM On Demand associato al record di contatto piano. Fare clic sull'icona di ricerca per selezionare il contatto associato. (Campo obbligatorio).  Per ulteriori informazioni sui campi contatto, vedere <a href="#">Campi contatto</a> (a pagina 230).
Contatto principale piano	Selezionare questa casella di controllo per indicare se si tratta del contatto principale per il piano aziendale.
Contatto: Nome	Le informazioni dal campo Nome nel record di contatto. (Campo di sola lettura).
Contatto: Cognome	Le informazioni dal campo Cognome nel record di contatto. (Campo di sola lettura).
Contatto: Cliente	Il cliente associato al contatto. (Campo di sola lettura).
Piano aziendale	Il piano aziendale associato al record di contatto piano. Fare clic sull'icona di ricerca per selezionare il piano aziendale associato. (Campo obbligatorio).

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni sui contatti piano.

- [Contatti piano](#) (a pagina 289)
- [Utilizzo della Home page contatto piano](#) (a pagina 289)
- [Gestione dei contatti piano](#) (a pagina 291)

## Opportunità piano

Usare le pagine Opportunità piano per creare, aggiornare e monitorare le opportunità associate a un piano aziendale. Un'*opportunità piano* associa le opportunità ai piani aziendali e consente l'associazione di un'opportunità a più piani aziendali (ad esempio, uno per una forza di vendita generale e uno per una forza di vendita per specialità). Un piano aziendale può essere correlato contemporaneamente a più opportunità.

È possibile che alcuni utenti non interagiscano direttamente con il tipo di record opportunità piano, associando le opportunità ai piani aziendali dalla pagina di dettaglio di Piano aziendale o dalla pagina Dettaglio opportunità. Altri utenti possono invece preferire di lavorare direttamente con il tipo di record opportunità piano.

**NOTA:** l'amministratore dell'azienda determina quali schede sono disponibili agli utenti. Se la responsabilità della propria mansione non prevede la registrazione delle informazioni sulle opportunità piano, la scheda Opportunità piano potrebbe essere esclusa dall'impostazione.

## Utilizzo della Home page opportunità piano

La Home page opportunità piano è il punto di partenza per la gestione delle opportunità piano.

**NOTA:** l'amministratore dell'azienda può personalizzare il layout della Home page opportunità piano. Se, inoltre, il ruolo dell'utente prevede il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere e rimuovere sezioni dalla pagina.

## Creazione di un'opportunità piano

È possibile creare una nuova opportunità piano facendo clic sul pulsante Nuovo nella sezione Opportunità piano modificate di recente. Per ulteriori informazioni, vedere [Creazione di record](#) (a pagina 42) e [Campi opportunità piano](#) (a pagina 295).

## Utilizzo degli elenchi opportunità piano

Nella sezione Elenchi opportunità piano vengono visualizzati diversi elenchi filtrati. Gli elenchi filtrati sono sottoinsiemi o gruppi di record che consentono di limitare il numero di record con cui lavorare contemporaneamente.

Nella tabella riportata di seguito vengono descritti gli elenchi standard per opportunità piano.

Elenco opportunità piano	Filtri
Tutte le opportunità piano	Tutte le opportunità piano visibili all'utente, indipendentemente dal proprietario dell'opportunità piano.
Opportunità piano modificate di recente	Tutte le opportunità piano nel cui campo Proprietario è presente il nome dell'utente, ordinate per data di modifica.

Per visualizzare un elenco, fare clic sul nome dell'elenco.

Per creare un nuovo elenco, fare clic su Nuovo. Per ulteriori informazioni sulla creazione di elenchi, vedere [Creazione e ridefinizione di elenchi](#) (a pagina 81).

Per esaminare tutti gli elenchi disponibili, creare un nuovo elenco oppure visualizzare, modificare o eliminare un elenco esistente, fare clic su Gestione elenchi. La pagina Gestione elenchi contiene anche tutti gli elenchi standard forniti con Oracle CRM On Demand. Questi elenchi sono di sola visualizzazione, pertanto non possono essere modificati o eliminati.

### Visualizzazione delle opportunità piano recenti

La sezione Opportunità piano modificate di recente mostra le opportunità piano modificate più di recente. Per espandere l'elenco, fare clic su Mostra elenco completo.

### Aggiunta di sezioni alla Home page opportunità piano

Se il ruolo utente include il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere alla Home page opportunità piano alcune o tutte le sezioni riportate di seguito.

- Opportunità piano create di recente
- Opportunità piano modificate di recente
- Opportunità piano personali create di recente
- Opportunità piano personali modificate di recente
- Sezioni report aggiuntive (l'amministratore dell'azienda può creare sezioni report disponibili per la visualizzazione nella Home page opportunità piano).

#### *Per aggiungere sezioni alla Home page opportunità piano*

- 1 Nella Home page opportunità piano, fare clic su Modifica layout.
- 2 Nella pagina del layout della Home page opportunità piano, fare clic sulle frecce direzionali per aggiungere o rimuovere le sezioni e per organizzarle nella pagina. Fare clic su Salva.

## Gestione delle opportunità piano

Per procedure passo passo per la gestione di opportunità piano comuni a molti tipi di record, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Creazione di record](#) (a pagina 42)
- [Aggiornamento dei dettagli del record](#) (a pagina 65)
- [Collegamento di record al record selezionato](#) (a pagina 67)
- [Gestione degli elenchi](#) (a pagina 76)

**NOTA:** gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi per i tipi di record, i campi e le opzioni negli elenchi. Di conseguenza, le informazioni visualizzate sullo schermo possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Inoltre, a seconda del livello di accesso di cui si dispone, si potrebbe non essere in grado di eseguire tutte le procedure descritte nell'elenco precedente.

## Ruolo utente e impostazioni del profilo di accesso

Per usare le pagine Opportunità piano, è necessario che il proprio ruolo utente disponga dei privilegi seguenti:

- Gestisci accesso alla pianificazione aziendale
- Gestisci amministrazione periodo

Inoltre, le impostazioni del profilo di accesso personale devono consentire l'accesso ai tipi di record seguenti:

- Piano aziendale
- Obiettivo
- Cliente piano
- Contatto piano
- Opportunità piano
- Periodo

## Informazioni correlate

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni relative all'opportunità piano.

- [Opportunità piano](#) (a pagina 293)
- [Utilizzo della Home page opportunità piano](#) (a pagina 293)
- [Campi opportunità piano](#) (a pagina 295)

## Campi opportunità piano

Utilizzare la pagina di modifica di Opportunità piano per aggiungere un'opportunità piano o aggiornare dettagli per un'opportunità piano esistente.

**SUGGERIMENTO:** è inoltre possibile modificare le opportunità piano nella pagina di elenco di Opportunità piano e nella pagina di dettaglio di Opportunità piano. Per ulteriori informazioni sull'aggiornamento dei record, vedere [Aggiornamento dei dettagli dei record](#).

**NOTA:** gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi per i tipi di record, i campi e le opzioni negli elenchi. Di conseguenza, le informazioni visualizzate sullo schermo possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Nella tabella seguente vengono fornite informazioni aggiuntive relative ad alcuni campi dell'opportunità piano.

Campo	Descrizione
<b>Informazioni opportunità piano</b>	
Piano aziendale	Il piano aziendale associato al record di opportunità piano. Fare clic sull'icona di ricerca per selezionare il piano aziendale. (Campo obbligatorio).  Per ulteriori informazioni sui piani aziendali, vedere <a href="#">Piani aziendali</a> (a pagina 274).
Opportunità	L'opportunità in Oracle CRM On Demand associata al record di opportunità piano. Fare clic sull'icona di ricerca per selezionare l'opportunità associata. (Campo obbligatorio).  Per ulteriori informazioni sulle opportunità, vedere <a href="#">Opportunità</a> (a pagina 234).
Opportunità: Cliente	Il cliente associato all'opportunità. (Campo di sola lettura).
Opportunità: Data di chiusura	La data di chiusura prevista associata all'opportunità. (Campo di sola lettura).
Opportunità: Previsione	Se questa casella di controllo è selezionata, indica che l'opportunità deve essere inclusa nel calcolo del fatturato previsto. (Campo di sola lettura).
Opportunità: Proprietario	Le informazioni dal campo Proprietario nel record di opportunità. Il proprietario è la persona assegnata all'opportunità. (Campo di sola lettura).
Opportunità: Fatturato	Il fatturato potenziale associato all'opportunità. (Campo di sola lettura).

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate alle opportunità piano.

- [Opportunità piano](#) (a pagina 293)
- [Utilizzo della Home page opportunità piano](#) (a pagina 293)
- [Gestione delle opportunità piano](#) (a pagina 294)



# 6 Servizio e comunicazioni

---

Oracle CRM On Demand fornisce i tipi di record riportati di seguito per le informazioni sui servizi clienti:

- **Richieste di servizio.** Utilizzare queste pagine per gestire le richieste di servizio per prodotti o servizi da parte dei clienti.
- **Soluzioni.** Utilizzare queste pagine per memorizzare le risposte a domande comuni o problematiche relative al servizio.
- **Comunicazione.** Utilizzare queste **pagine per gestire le interazioni dei clienti mediante il Call Center (Oracle Contact On Demand).**

## Gestione del servizio e delle comunicazioni

Per gestire il servizio e le comunicazioni, eseguire i processi riportati di seguito.

- 1 [Processo di creazione di una richiesta di servizio](#) (a pagina 297).
- 2 [Processo di elaborazione di una richiesta di servizio](#) (a pagina 298).
- 3 [Processo di risoluzione di una richiesta di servizio](#) (a pagina 298).
- 4 [Processo di chiusura di una richiesta di servizio](#) (a pagina 298).

Le richieste di servizio possono essere il risultato di chiamate in arrivo dal cliente o di chiamate cliente ricevute tramite Oracle CRM On Demand.

## Processo di creazione di una richiesta di servizio

Per creare una richiesta di servizio, eseguire i task riportati di seguito.

- 1 Verificare le informazioni sul cliente e registrare il problema di servizio.
- 2 Usare gli script di servizio per applicare in modo coerente le procedure aziendali, ad esempio quelle necessarie per identificare e scalare i problemi.

Per ulteriori informazioni sugli script, vedere [Uso degli script delle richieste di servizio](#) (vedere "Utilizzo degli script di richieste di servizio" a pagina 303).

- 3 Assegnare le richieste di servizio ai funzionari del servizio. Vedere [Assegnazione delle richieste di servizio](#) (a pagina 302).

## Processo di elaborazione di una richiesta di servizio

Per elaborare una richiesta di servizio, eseguire i task riportati di seguito.

- 1 Registrare le chiamate di follow-up.
- 2 Registrare i task.
- 3 Registrare le note per tenere traccia delle azioni effettuate per assistere il cliente.

Per ulteriori informazioni sull'aggiunta di attività alle richieste di servizio, vedere [Creazione di attività](#) (a pagina 133) e [Campi di attività](#) (vedere "Campi attività" a pagina 158).

## Processo di risoluzione di una richiesta di servizio

Per risolvere una richiesta di servizio, eseguire i task riportati di seguito.

- 1 Cercare nella libreria delle soluzioni le informazioni che possono contribuire alla soluzione della richiesta del cliente. Vedere [Controllo delle soluzioni](#) (vedere "Revisione delle soluzioni" a pagina 312).
- 2 Collegare le soluzioni appropriate alla richiesta di servizio valutandone l'utilità, in modo che la libreria possa essere monitorata e migliorata in modo continuo. Vedere [Valutazione delle soluzioni](#) (vedere "Valutazione delle soluzioni" a pagina 313).
- 3 Usare report precostruiti o personalizzati per identificare i problemi. Vedere [Esecuzione di report](#) (a pagina 757).
- 4 Intraprendere azioni immediate per risolvere i problemi. Se non si riesce a trovare una soluzione, aggiungerne una nuova alla libreria. Vedere [Gestione delle soluzioni](#) (a pagina 311).

## Processo di chiusura di una richiesta di servizio

Per chiudere una richiesta di servizio, eseguire i task riportati di seguito.

- 1 Registrare le attività conclusive.
- 2 Chiudere la richiesta di servizio una volta risolta. Vedere [Chiusura delle richieste di servizio risolte](#) (vedere "Chiusura di richieste di servizio risolte" a pagina 304).

## Richieste di servizio

Utilizzare le pagine Richiesta di servizio per registrare, monitorare e risolvere richieste di servizio per informazioni o assistenza. Una *richiesta di servizio* contiene tutte le informazioni dettagliate pertinenti a una particolare attività di servizio. È inoltre possibile utilizzare la richiesta di servizio per acquisire informazioni aggiuntive, ad esempio soluzioni o attività necessarie per risolvere tale richiesta. I funzionari del servizio possono accedere a tutte le informazioni pertinenti alle richieste di servizio in un'unica ubicazione. Per garantire che un record di richiesta di servizio acquisisca tutta l'attività del servizio, le modifiche ai record vengono monitorate mediante uno storico modifiche. Per informazioni su come utilizzare le richieste di servizio, vedere [Gestione del servizio e delle comunicazioni](#) (a pagina 297).

## Utilizzo della Home page richiesta di servizio

La Home page richiesta di servizio è il punto di partenza per la gestione delle richieste di servizio.

**NOTA:** l'amministratore dell'azienda può personalizzare il layout della Home page richiesta di servizio. Se, inoltre, il ruolo dell'utente include il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere e rimuovere sezioni dalla pagina.

## Creazione di una richiesta di servizio

È possibile creare un record di richiesta di servizio facendo clic sul pulsante Nuovo nella sezione Le mie richieste di servizio aperte. Per ulteriori informazioni sulle richieste di servizio, vedere [Assegnazione delle richieste di servizio](#) (a pagina 302) e [Campi richieste di servizio](#) (a pagina 305).

## Utilizzo degli elenchi richiesta di servizio

Nella sezione Elenchi richiesta di servizio vengono visualizzati diversi elenchi. Oracle CRM On Demand dispone di un insieme di elenchi standard. Tutti gli elenchi standard sono pubblici e visibili a chiunque. L'utente e i responsabili possono creare elenchi aggiuntivi basati su criteri diversi. Tali elenchi personalizzati vengono visualizzati sopra l'insieme standard di elenchi.

Nella tabella riportata di seguito vengono descritti gli elenchi standard per richieste di servizio.

Elenco richiesta di servizio	Filtri
Tutte le richieste di servizio	nessuna
Tutte le richieste di servizio chiuse	Stato = Chiuso
Tutte le richieste di servizio scalate	Stato = Aperto - Scalato
Tutte le richieste di servizio aperte	Stato = Aperto, Stato = Aperto - Scalato
Tutte le richieste di servizio create di	Tutte le richieste di servizio, ordinate in base alla

Elenco richiesta di servizio	Filtri
recente	data di creazione.
Tutte le richieste di servizio modificate di recente	Tutte le richieste di servizio, ordinate in base alla data di modifica.
Le mie richieste di servizio aperte	Stato = Aperto (vengono visualizzati i record che contengono il nome utente nel campo Proprietario).
Le mie richieste di servizio	Richieste di servizio con il nome dell'utente nel campo Proprietario

Per visualizzare un elenco, fare clic sul nome dell'elenco.

Per creare un nuovo elenco, fare clic su Nuovo. Per ulteriori informazioni sulla creazione di elenchi, vedere [Creazione e ridefinizione di elenchi](#) (a pagina 81).

Per esaminare tutti gli elenchi disponibili, creare un nuovo elenco oppure visualizzare, modificare o eliminare un elenco esistente, fare clic su Gestione elenchi. La pagina Gestione elenchi contiene anche tutti gli elenchi standard forniti con Oracle CRM On Demand. Questi elenchi sono di sola visualizzazione, pertanto non possono essere modificati o eliminati.

## Visualizzazione delle richieste di servizio aperte

Nella sezione Le mie richieste di servizio aperte viene riportato un elenco di richieste di servizio aperte nell'ordine in cui sono state create. Per espandere l'elenco, fare clic sul collegamento Mostra elenco completo.

## Visualizzazione dei task correlati alla richiesta di servizio

Nella sezione Task correlati a richiesta di servizio sono visualizzati i task aperti correlati alla richiesta di servizio assegnati all'utente, ordinati per data di scadenza e, quindi, per priorità. Vengono mostrate le informazioni descritte di seguito.

- **Data di scadenza.** La data di scadenza del task in base all'impostazione dell'utente o del responsabile.
- **Priorità.** Priorità dei task impostata dall'utente o dal responsabile, ad esempio 1-Alto, 2-Medio, 3-Basso. La priorità dei task viene indicata tramite frecce: la freccia verso l'alto per la priorità alta, nessuna freccia per la priorità media e la freccia verso il basso per la priorità bassa.
 

**NOTA:** Se l'amministratore dell'azienda ha modificato i valori predefiniti per il campo Priorità, è possibile che le frecce non vengano visualizzate negli elenchi dei task in tale campo.
- **Oggetto.** Titolo del task. Fare clic sul collegamento per rivedere il task.
- **Richiesta di servizio.** Il numero assegnato dal sistema per identificare la richiesta di servizio.

Fare clic su Mostra elenco completo per espandere l'elenco dei task correlati alla richiesta di servizio.

## Visualizzazione dei report di richieste di servizio aperte

Nella sezione Analisi richiesta di servizio aperta i report delle richieste di servizio vengono visualizzati per origine, area prodotto, nome utente o priorità. È possibile fare clic su una sezione del diagramma o un

elemento della tabella per visualizzare i dettagli e determinare le azioni da intraprendere per risolvere i problemi correnti. È inoltre possibile modificare le categorie nell'elenco a discesa per visualizzare gli stessi dati da un'altra prospettiva.

Ad esempio, è possibile effettuare le operazioni descritte di seguito.

- Utilizzare l'analisi per mantenersi aggiornati sulle richieste di servizio aperte e scalate.
- Applicare filtri in base all'area prodotto per visualizzare le aree che generano il maggior numero di chiamate.
- Applicare filtri in base al nome utente per visualizzare il modo in cui il carico di lavoro viene distribuito tra i membri del team.
- Applicare filtri in base alla priorità per visualizzare i problemi relativi al livello di servizio segnalati.

Per visualizzare altri tipi di analisi del servizio, accedere alla home page Report.

## Aggiunta di sezioni alla Home page richiesta di servizio

Se il ruolo utente include il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere alla home page delle richieste di servizio alcune o tutte le sezioni riportate di seguito.

- Task correlati a richiesta di servizio
- I miei task correnti correlati a richiesta di servizio (task che scadono oggi)
- Sezioni del report aggiuntive (l'amministratore aziendale può rendere disponibili le sezioni del report per la visualizzazione nella home page Richiesta di servizio)

### *Per aggiungere sezioni alla home page delle richieste di servizio*

- 1 Nella home page delle richieste di servizio, fare clic sul collegamento Modifica layout.
- 2 Nella pagina del layout della home page delle richieste di servizio, utilizzare le frecce direzionali per aggiungere o rimuovere le sezioni e per organizzarle nella pagina.
- 3 Fare clic su Salva.

## Gestione delle richieste di servizio

Per gestire le richieste di servizio, effettuare i task riportati di seguito.

- [Assegnazione di richieste di servizio](#) (vedere "[Assegnazione delle richieste di servizio](#)" a pagina 302)
- [Utilizzo degli script di richieste di servizio](#) (a pagina 303)
- [Aggiunta di soluzioni alle richieste di servizio](#) (a pagina 303)
- [Come scalare le richieste di servizio](#) (a pagina 304)
- [Chiusura di richieste di servizio risolte](#) (a pagina 304)

Per procedure passo passo comuni a molti tipi di record, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Creazione di record](#) (a pagina 42)
- [Aggiornamento dei dettagli del record](#) (a pagina 65)
- [Collegamento di record al record selezionato](#) (a pagina 67)
- [Gestione degli elenchi](#) (a pagina 76)
- [Visualizzazione dello storico modifiche per i record](#) (a pagina 116)

**NOTA:** gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi per i tipi di record, i campi e le opzioni negli elenchi. Di conseguenza, le informazioni visualizzate sullo schermo possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Inoltre, a seconda del livello di accesso di cui si dispone, si potrebbe non essere in grado di eseguire tutte le procedure descritte nell'elenco precedente.

## Assegnazione delle richieste di servizio

Durante la creazione di una richiesta di servizio, il campo proprietario è vuoto. È possibile assegnare manualmente il proprietario oppure, se l'azienda utilizza i responsabili delle assegnazioni, il proprietario verrà assegnato automaticamente al salvataggio del record.

Se una richiesta di servizio è stata già assegnata, è possibile riassegnarla nei seguenti modi.

- Cambiare il nome del proprietario.
- Selezionare la casella di controllo Riassegna proprietario.
- Eliminare il nome del proprietario.

La selezione della casella di controllo Riassegna proprietario o l'eliminazione del nome del proprietario indica al responsabile delle assegnazioni di elaborare nuovamente la richiesta di servizio, assegnandola in base alle regole impostate dall'azienda.

**NOTA:** se una richiesta di servizio ha lo stato impostato su Chiuso, viene ignorata dalla funzionalità di gestione assegnazioni e non viene riassegnata.

Il nome nel campo Proprietario cambia quando si salva il record. Tuttavia, il tempo di elaborazione per riassegnare i record varia a seconda della complessità delle regole di assegnazione dell'azienda, del numero di record da riassegnare e dal carico di lavoro attuale del sistema.

### ***Per assegnare manualmente una richiesta di servizio***

- 1** Trovare la richiesta di servizio.  
Per istruzioni su come trovare le richieste di servizio, vedere [Ricerca di record](#) (a pagina 45).
- 2** Nella pagina Elenco richiesta di servizio, posizionare il cursore nel campo Proprietario e fare clic sull'icona di ricerca.
- 3** Cercare la persona nella finestra di ricerca, quindi fare clic su Seleziona.

## Utilizzo degli script di richieste di servizio

È possibile che l'amministratore dell'azienda abbia impostato script di valutazione per migliorare la raccolta di informazioni sulle richieste di servizio (Script chiamata) o per valutare il livello di soddisfazione dei clienti (Sondaggi soddisfazione cliente). Uno script di valutazione è composto da una serie di domande per raccogliere i dati del cliente. Alle risposte viene assegnato un punteggio e una rilevanza; inoltre, le risposte vengono confrontate con una soglia specifica per stabilire il risultato o il tipo di azioni da intraprendere.

**Informazioni preliminari.** Per utilizzare gli script di valutazione, il ruolo utente deve essere impostato in modo da consentire l'accesso ai record di valutazione. Per ulteriori informazioni sulle impostazioni necessarie, vedere [Informazioni sugli script di valutazione](#) (a pagina 1607).

### *Per utilizzare uno script di richiesta di servizio*

- 1 Selezionare la richiesta di servizio.

Per ulteriori informazioni sulla selezione delle richieste di servizio, vedere [Ricerca di record](#) (a pagina 45).

- 2 Nella pagina Dettaglio richiesta di servizio, scorrere fino alla sezione Script chiamata o Sondaggi soddisfazione cliente e fare clic su Aggiungi.

**NOTA:** se la sezione Script chiamata o Sondaggi soddisfazione cliente non è visualizzata, fare clic sul collegamento Modifica layout in alto a destra nella pagina, quindi aggiungere la sezione desiderata al layout di pagina. Queste sezioni possono essere aggiunte alla pagina solo se l'amministratore dell'azienda le ha impostate.

- 3 Cercare lo script appropriato nella finestra di ricerca, quindi fare clic su Seleziona. Utilizzare i campi di filtro nella parte superiore della finestra di ricerca per filtrare gli elenchi di script.
- 4 Nella finestra Script chiamata o Sondaggi soddisfazione cliente, selezionare la risposta per ogni domanda dello script e fare clic su Salva.

Viene visualizzata di nuovo la pagina Dettaglio richiesta di servizio. A seconda del risultato dello script, alcuni campi del record potrebbero essere stati aggiornati automaticamente.

## Aggiunta di soluzioni alle richieste di servizio

È possibile aggiungere una soluzione esistente alle richieste di servizio. Per ulteriori informazioni sulle soluzioni, vedere [Soluzioni](#) (a pagina 306).

### *Per aggiungere una soluzione a una richiesta di servizio*

- 1 Selezionare la richiesta di servizio.

Per ulteriori informazioni sulla selezione delle richieste di servizio, vedere [Ricerca di record](#) (a pagina 45).

- 2 Scorrere la sezione Soluzioni nella pagina Dettaglio richiesta di servizio e fare clic su Aggiungi.

Viene visualizzato l'elenco delle soluzioni approvate e pubblicate.

- 3 Per limitare il numero di soluzioni visualizzate, utilizzare le opzioni di filtro per eseguire la ricerca su parole chiave o ID soluzione.
- 4 Fare clic su Anteprima per visualizzare i dettagli della soluzione, così da essere certi che possa risolvere i problemi del cliente.
- 5 Fare clic sul collegamento Seleziona accanto a ogni soluzione da aggiungere alla richiesta di servizio, quindi fare clic su OK.
- 6 Modificare lo stato della richiesta di servizio su In sospeso finché non è possibile confermare che il problema del cliente è stato risolto. Attenersi alla seguente procedura.
  - a Nella pagina Dettaglio richiesta di servizio, fare clic sul campo Stato e selezionare lo stato In sospeso dall'elenco a discesa.
  - b Fare clic sull'icona con il segno di spunta verde nel campo Stato per salvare la modifica.

## Come scalare le richieste di servizio

È possibile scalare una richiesta di servizio per segnalare come urgente.

### *Per scalare una richiesta di servizio*

- 1 Nella pagina Elenco richiesta di servizio, fare clic sul campo Stato relativo alla richiesta di servizio che si desidera scalare.
- 2 Selezionare Aperto - Scalato dall'elenco a discesa del campo.
- 3 Fare clic sull'icona con il segno di spunta verde nel campo Stato per salvare la modifica.

Le procedure aziendali determinano le azioni da intraprendere quando una richiesta di servizio viene scalata. Ad esempio, l'amministratore dell'azienda potrebbe definire una regola del workflow mediante la quale, quando una richiesta di servizio viene scalata, viene inviato un messaggio e-mail o viene generato un task.

È possibile creare un elenco filtrato che mostri tutte le richieste di servizio scalate alle quali è possibile accedere.

## Chiusura di richieste di servizio risolte

Dopo aver risposto in modo soddisfacente alla richiesta del cliente è possibile chiudere la richiesta di servizio.

**Procedure preliminari.** Visualizzare la pagina dei dettagli della richiesta di servizio per assicurarsi che la richiesta di servizio sia stata completata, verificando gli aspetti riportati di seguito.

- Tutte le attività relative alla richiesta di servizio hanno uno stato Completato, a indicare che il problema del cliente è stato risolto.
- Se l'azienda utilizza le soluzioni, la soluzione è collegata al record di richiesta di servizio, a indicare che il problema è stato risolto.



**Per chiudere una richiesta di servizio risolta**

- 1 Nella pagina Elenco richiesta di servizio, fare clic sul campo Stato relativo alla richiesta di servizio che si desidera chiudere.
- 2 Selezionare Chiuso dall'elenco a discesa del campo.
- 3 Fare clic sull'icona con il segno di spunta verde nel campo Stato per salvare la modifica.

## Campi richieste di servizio

La pagina Modifica richiesta di servizio consente di aggiungere una richiesta di servizio o di aggiornare i dettagli relativi a una richiesta di servizio esistente.

**SUGGERIMENTO:** è possibile anche modificare le richieste di servizio nella pagine Elenchi richiesta di servizio e Dettaglio richiesta di servizio. Per ulteriori informazioni sull'aggiornamento dei record, vedere [Aggiornamento dei dettagli del record](#) (a pagina 65).

Nella pagina Modifica richiesta di servizio viene visualizzato l'insieme completo dei campi disponibili per una richiesta di servizio, come descritto nella seguente tabella.

**NOTA:** gli amministratori delle aziende possono personalizzare l'applicazione in vari modi, ad esempio modificando i nomi dei tipi di record, dei campi e delle opzioni negli elenchi a discesa, pertanto le informazioni visualizzate sullo schermo possono essere diverse dalle informazioni standard descritte nella tabella.

Nella tabella seguente vengono fornite informazioni aggiuntive relative ad alcuni campi.

Campo	Descrizione
<b>Informazioni sul contatto</b>	
Numero RS	ID richiesta di servizio Generato dal sistema.
Cliente	Cliente collegato alla richiesta di servizio.
Contatto	Contatto collegato alla richiesta di servizio.
N. telefono ufficio	N. di telefono dell'ufficio del contatto. Ereditato dal record del contatto.
E-mail	Indirizzo e-mail del contatto. Ereditato dal record del contatto.
<b>Informazioni dettaglio servizio</b>	
Area	Categoria della richiesta di servizio, ad esempio Prodotto, Installazione, Manutenzione, Formazione, Altro.
Causa	Motivo della richiesta di servizio, ad esempio Istruzioni non chiare, L'utente richiede formazione, Problema esistente, Nuovo problema, Altro.
Tipo	Tipo di richiesta di servizio, ad esempio Domanda, Questione, Richiesta di miglioramento, Altro.
Origine	Metodo di ricezione della richiesta di servizio, ad esempio Telefono, Web,

Campo	Descrizione
	E-mail, Fax.
Modifica di	Il nome della persona che ha creato o che ha aggiornato per ultimo il record della richiesta di servizio, seguito dalla data e dall'ora di aggiornamento.
Priorità	Indica la priorità, esempio 1-Subito, 2-Alto, 3-Medio, 4-Basso.
Stato	Stato della richiesta di servizio, ad esempio Aperto, In sospeso, Chiuso, Aperto - Scalato, Annullato. Alcuni elenchi filtrati e report utilizzano il campo Stato per stabilire quali richieste di servizio includere.
Ora di apertura	Data e ora in cui è stata creata la richiesta di servizio. Generato dal sistema.
Ora di chiusura	Data e ora in cui lo stato della richiesta di servizio è stato modificato su Chiuso. Generato dal sistema.
Proprietario	<p>L'alias del proprietario del record. In generale, il proprietario può aggiornare i dettagli del record, trasferirlo a un altro proprietario o eliminarlo. Tuttavia, i livelli di accesso possono essere impostati in modo da limitare o ampliare l'accesso di un utente.</p> <p>Questo valore influenza i record inclusi nei report eseguiti dall'utente o dai responsabili dalle pagine Report e Dashboard.</p>
Riassegna proprietario	<p>Indica che la richiesta di servizio deve essere riassegnata. Se l'amministratore dell'azienda ha impostato le regole di assegnazione delle richieste di servizio, la selezione di questo campo indica al responsabile delle assegnazioni di elaborare nuovamente la richiesta di servizio, assegnandola in base alle regole impostate.</p> <p><b>NOTA:</b> se si seleziona questa casella di controllo, il nome nel campo Proprietario cambia quando si salva il record. Tuttavia, a seconda della complessità delle regole di assegnazione dell'azienda, del numero di record da riassegnare e del carico di lavoro attuale del sistema, il completamento dei task eseguiti automaticamente (ad esempio l'invio di un messaggio e-mail di notifica) potrebbe richiedere del tempo.</p>
<b>Informazioni aggiuntive</b>	
Oggetto	Riepilogo della richiesta di servizio.
Descrizione	Informazioni aggiuntive sulla richiesta di servizio. Limite di 16.350 caratteri.
Veicolo	Il VIN (numero identificazione veicolo) se un veicolo è associato alla richiesta di servizio.

## Soluzioni

Utilizzare le pagine Soluzione per creare, aggiornare e monitorare le soluzioni. Le *soluzioni* contengono informazioni su come risolvere il problema di un cliente. Mediante la gestione di una knowledge base di

soluzioni, i funzionari del servizio hanno accesso a una knowledge base centralizzata che consente loro di risolvere i problemi dei clienti. L'interazione degli utenti con i clienti e la conseguente creazione di nuove soluzioni consente inoltre di espandere la knowledge base.

Oracle CRM On Demand tiene traccia dell'utilizzo di soluzioni e consente agli utenti di valutare le soluzioni. Tali informazioni aiutano le organizzazioni a migliorare le soluzioni che forniscono ai clienti e a identificare problemi relativi a prodotti o servizi. Soluzioni utilizzate di frequente potrebbero indicare un difetto di prodotto. Valutazioni basse delle soluzioni potrebbero indicare la necessità di migliorare tali soluzioni.

## Informazioni sulla gestione delle soluzioni

Può essere utile implementare un processo simile a quello descritto di seguito per creare e gestire una knowledge base di soluzioni.

- 1 L'amministratore dell'azienda importa le soluzioni esistenti nell'applicazione (facoltativo).
- 2 Gli addetti all'assistenza e altri esperti aggiungono bozze di soluzioni per espandere la portata e la rilevanza della knowledge base.
- 3 I responsabili dell'assistenza controllano, approvano e pubblicano le soluzioni.
- 4 Gli addetti all'assistenza assegnano un punteggio alle soluzioni, in modo che quelle più efficaci siano le prime a essere implementate.
- 5 I responsabili dell'assistenza controllano la knowledge base delle soluzioni al fine di garantire la presenza di informazioni valide e aggiornate.

## Suggerimenti per la gestione della knowledge base delle soluzioni

Avere una serie di soluzioni ben organizzate e valutate è molto utile per assistere i clienti in modo ottimale. Di seguito si riportano alcuni suggerimenti per la configurazione e la gestione della knowledge base delle soluzioni.

### 1 - Importare le soluzioni esistenti

Prima di importare le soluzioni, confrontare le informazioni delle soluzioni esistenti con il record delle soluzioni di Oracle CRM On Demand. È possibile aggiungere, rinominare o rimuovere i campi dal record in modo che corrispondano alle informazioni che si desidera importare.

Per pianificare le modifiche è possibile utilizzare il modello personalizzato Impostazione campo, disponibile nella pagina Tools and Templates del Training and Support Center. Questo documento è utile per pianificare e tenere traccia delle modifiche personalizzate da apportare all'applicazione.

### 2 - Aggiungere bozze di soluzioni

È utile stabilire delle linee guida per creare record di soluzioni e comunicarle chiunque possa creare bozze di soluzioni, ad esempio addetti all'assistenza o esperti di prodotti o servizi. È fondamentale sottolineare l'importanza del campo Titolo in un record di soluzione. Si tratta di un campo in cui è possibile eseguire

ricerche e che compare in gran parte degli elenchi e delle finestre di ricerca per le soluzioni. Di conseguenza, gli addetti all'assistenza possono utilizzarlo per identificare in modo rapido le soluzioni appropriate alle domande o ai problemi del caso.

Una nuova soluzione, quando viene creata, ha uno stato Bozza. Le bozze delle soluzioni non possono essere aggiunte a record di richieste di servizio e non compariranno nella finestra di ricerca della soluzione finché non verranno pubblicate. Pertanto un addetto, qualora crei una richiesta di servizio e inserisca una bozza di soluzione durante la chiamata, potrà aggiungere alla richiesta di servizio la bozza di soluzione, che però non sarà disponibile agli altri addetti finché non verrà pubblicata.

### 3 - Controllare, approvare e pubblicare le soluzioni

Il processo di approvazione fa sì che gli esperti possano controllare tutte le soluzioni prima che possano essere utilizzate dagli addetti all'assistenza. Occorre stabilire linee guida di revisione e approvazione per garantire che tutte le soluzioni siano valide, facili da seguire e utili.

È necessario disporre di un ruolo con privilegio **Pubblica soluzioni** per modificare lo stato di una soluzione in **Approvato** e per pubblicare la soluzione. Per ulteriori informazioni, vedere [Approvazione e pubblicazione delle soluzioni](#) (a pagina 312).

### 4 - Valutare le soluzioni

Chiedere agli addetti all'assistenza di valutare le soluzioni che utilizzano e aggiungono ai propri record di richieste di servizio. Questa attività può essere eseguita facilmente facendo clic sul pulsante **Valuta soluzione** nella pagina **Dettagli soluzione**. Le soluzioni possono ricevere un "voto" da 1 a 5. Se è molto efficace, il voto è 5; se invece non è utile o valida, il voto è 1.

Ogni volta che una soluzione viene valutata, il suo punteggio viene ricalcolato e visualizzato nel record. Grazie alle valutazioni degli addetti, si disporrà di informazioni utili per controllare la qualità della knowledge base delle soluzioni. Per ulteriori informazioni, vedere [Valutazione delle soluzioni](#) (vedere "[Valutazione delle soluzioni](#)" a pagina 313).

### 5 - Controllare le soluzioni

È fondamentale controllare con regolarità la knowledge base delle soluzioni, in modo che gli addetti all'assistenza dispongano sempre di informazioni e istruzioni efficaci e aggiornate. Alcuni consigli:

- Assegnare un proprietario per determinati argomenti o tipi di soluzioni e fare in modo che controlli e aggiorni regolarmente queste soluzioni. Ogni proprietario sarà responsabile della veridicità e dell'approvazione dell'argomento di competenza.
- Le soluzioni potrebbero diventare obsolete col passare del tempo. Un esempio potrebbero essere le soluzioni relative a prodotti non più supportati. Creare un elenco per individuare queste soluzioni, ad esempio utilizzando un filtro basato sul campo **Prodotto**. Quindi, utilizzare la funzione **Aggiornamento di massa** per rimuoverle dalle soluzioni ricercabili.
- Evitare di eliminare una soluzione a meno che non sia duplicata. Conviene, invece, impostarne lo stato su **Obsoleto**. Le soluzioni obsolete non compariranno più nell'elenco quando si cerca una soluzione da aggiungere alla richiesta di servizio. È possibile, comunque, utilizzare gli elenchi nella home page delle soluzioni per consultarle, qualora ve ne sia bisogno.
- Controllare tutte le soluzioni con una valutazione bassa. Per trovarle, creare un elenco personalizzato che mostri tutte le soluzioni pubblicate che hanno un voto pari a 1 o 2.

- Utilizzare gli elenchi preimpostati di soluzioni nella home page corrispondente per controllare le soluzioni con i voti migliori e quelle più utilizzate. In questo modo, si potrà capire per quali argomenti è necessario espandere la knowledge base delle soluzioni.
- Analizzare regolarmente le richieste di servizio chiuse per individuare eventuali andamenti generali e identificare gli argomenti più problematici per i quali occorre ampliare la knowledge base delle soluzioni.

## Utilizzo della Home page soluzione

La Home page soluzione è il punto di partenza per la gestione delle soluzioni.

**NOTA:** l'amministratore dell'azienda può personalizzare il layout della Home page soluzione. Se, inoltre, il ruolo dell'utente include il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere e rimuovere le sezioni della pagina.

## Creazione di un record di soluzione

È possibile creare un record di soluzione facendo clic sul pulsante Nuovo nella sezione Le mie soluzioni visualizzate di recente. Per ulteriori informazioni, vedere [Creazione di record](#) (a pagina 42) e [Campi soluzione](#) (a pagina 314).

## Utilizzo degli elenchi soluzione

Nella sezione Elenchi soluzione vengono visualizzati diversi elenchi. Oracle CRM On Demand dispone di un insieme di elenchi standard. Tutti gli elenchi standard sono pubblici e visibili a chiunque. L'utente e i responsabili possono creare elenchi aggiuntivi basati su criteri diversi. Tali elenchi personalizzati vengono visualizzati sopra l'insieme standard di elenchi.

Nella tabella riportata di seguito vengono descritti gli elenchi standard per soluzioni.

Elenco soluzioni	Filtri
Soluzioni approvate	Stato = Approvato
Soluzioni pubblicate	Pubblicato = S
Soluzioni create di recente	Tutte le soluzioni, ordinate in base alla data di creazione
Soluzioni modificate di recente	Tutte le soluzioni, ordinate in base alla data di modifica
Bozza soluzioni (visibile solo agli utenti con privilegio Pubblica soluzioni)	Stato = Bozza
Soluzioni maggiormente valutate	Valutazione complessiva più alta assegnata da tutti gli addetti
Soluzioni più attive	Soluzioni collegate spesso a richieste di servizio

Elenco soluzioni	Filtri
Tutte le soluzioni	Tutti le soluzioni, ordinate alfabeticamente in base al titolo della soluzione
Le mie soluzioni modificate di recente	Tutte le proprie soluzioni, ordinate in base alla data di modifica

Per visualizzare un elenco, fare clic sul nome dell'elenco.

Per creare un nuovo elenco, fare clic su Nuovo. Per ulteriori informazioni sulla creazione di elenchi, vedere [Creazione e ridefinizione di elenchi](#) (a pagina 81).

Per esaminare tutti gli elenchi disponibili, creare un nuovo elenco oppure visualizzare, modificare o eliminare un elenco esistente, fare clic su Gestione elenchi. La pagina Gestione elenchi contiene anche tutti gli elenchi standard forniti con Oracle CRM On Demand. Questi elenchi sono di sola visualizzazione, pertanto non possono essere modificati o eliminati.

## Visualizzazione delle soluzioni visualizzate di recente

La sezione Le mie soluzioni visualizzate di recente mostra le soluzioni visualizzate più di recente dall'utente.

Per espandere l'elenco, fare clic sul collegamento Mostra elenco completo.

## Visualizzazione delle soluzioni più attive

La sezione Soluzioni più attive mostra le soluzioni che sono state collegate più frequentemente a richieste di servizio. Un utilizzo elevato potrebbe indicare gli argomenti specifici relativi a problemi riscontrati dai clienti per quel che riguarda prodotti e servizi. Pertanto, potrebbe essere utile fornire altre informazioni ai funzionari dell'assistenza o direttamente ai clienti.

## Visualizzazione delle soluzioni maggiormente valutate

La sezione Soluzioni maggiormente valutate elenca le soluzioni con la valutazione complessiva più alta assegnata da tutti gli addetti.

## Aggiunta di sezioni alla Home page soluzione

Se il ruolo utente include il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere alla home page delle soluzioni alcune o tutte le sezioni riportate di seguito.

- Soluzioni create di recente
- Soluzioni modificate di recente
- Le mie soluzioni create di recente
- Le mie soluzioni modificate di recente
- Una o più sezioni del report (l'amministratore dell'azienda può rendere disponibili i report sulla home page delle soluzioni).

Nella procedura seguente viene descritto come aggiungere sezioni alla home page delle soluzioni.

### ***Per aggiungere sezioni alla home page delle soluzioni***

- 1 Nella home page soluzione, fare clic su Modifica layout.
- 2 Nella pagina del layout della home page delle soluzioni, fare clic sulle frecce direzionali per aggiungere o rimuovere le sezioni e per organizzarle nella pagina.
- 3 Fare clic su Salva.

## **Gestione delle soluzioni**

Per gestire le soluzioni, effettuare i processi descritti di seguito.

- [Revisione delle soluzioni](#) (a pagina 312)
- [Approvazione e pubblicazione delle soluzioni](#) (a pagina 312)
- [Valutazione delle soluzioni](#) (vedere "[Valutazione delle soluzioni](#)" a pagina 313)
- [Aggiunta di registri a una soluzione](#) (a pagina 313)

Per procedure passo passo comuni a molti tipi di record, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Creazione di record](#) (a pagina 42)
- [Aggiornamento dei dettagli del record](#) (a pagina 65)
- [Collegamento di record al record selezionato](#) (a pagina 67)
- [Gestione degli elenchi](#) (a pagina 76)
- [Come allegare file e URL ai record](#) (a pagina 103)

**NOTA:** per aggiornare i record di soluzioni, il ruolo utente deve includere il privilegio per la pubblicazione delle soluzioni.

**NOTA:** gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi per i tipi di record, i campi e le opzioni negli elenchi. Di conseguenza, le informazioni visualizzate sullo schermo possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Inoltre, a seconda del livello di accesso di cui si dispone, si potrebbe non essere in grado di eseguire tutte le procedure descritte nell'elenco precedente.

### **Argomenti correlati**

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Campi soluzione](#) (a pagina 314)
- [Report](#) (a pagina 737)
- [Importazione dei dati](#) (a pagina 1576)

## Revisione delle soluzioni

È possibile rivedere le soluzioni più attive o quelle maggiormente valutate, nonché le informazioni complete per qualsiasi record di soluzione.

### *Per rivedere le soluzioni più attive*

- 1 Da qualsiasi pagina, fare clic sulla scheda Soluzioni.
- 2 Nella sezione Soluzioni più attive, fare clic sul collegamento Titolo soluzione per la soluzione che si desidera rivedere.

### *Per rivedere le soluzioni maggiormente valutate*

- 1 Da qualsiasi pagina, fare clic sulla scheda Soluzioni.
- 2 Nella sezione Soluzioni maggiormente valutate, fare clic sul collegamento Titolo soluzione per la soluzione che si desidera rivedere.

### *Per rivedere le informazioni sulla soluzione*

- 1 Selezionare la soluzione.  
Per istruzioni sulla selezione delle soluzioni, vedere [Ricerca di record](#) (a pagina 45).
- 2 Nella pagina di dettaglio di Soluzione, è possibile rivedere il record di soluzione.  
Per una descrizione dei campi, vedere [Campi soluzione](#) (a pagina 314).

## Approvazione e pubblicazione delle soluzioni

**Procedure preliminari.** Per eseguire questa procedura, è necessario che il ruolo dell'utente includa il privilegio Pubblica soluzioni.

È possibile controllare le soluzioni per verificarne la precisione e la completezza. Sarà quindi possibile approvarne le bozze e pubblicarle internamente. In questo modo saranno disponibili per tutti i funzionari dell'assistenza clienti, che potranno utilizzare e collegare le soluzioni alle richieste di servizio.

### *Per approvare e pubblicare una soluzione*

- 1 Dalla home page Soluzioni, fare clic sul collegamento Bozza soluzioni.
- 2 Dalla pagina Elenco soluzioni, selezionare la soluzione e fare clic su Modifica.
- 3 Nella pagina Modifica soluzione, cambiare lo stato su Approvato per approvare la soluzione.
- 4 Per pubblicare la soluzione, selezionare la casella di controllo Pubblicato.



- 5 Salvare il record.

## Valutazione delle soluzioni

È possibile valutare l'efficacia di una soluzione tutte le volte che si desidera.

### *Per valutare le informazioni sulla soluzione*

- 1 Selezionare la soluzione.  
Per istruzioni sulla selezione di una soluzione, vedere [Ricerca di record](#) (a pagina 45).
- 2 Nella barra del titolo Dettagli soluzione, fare clic sul pulsante Valuta soluzione.
- 3 Nella pagina Valutazione soluzione, selezionare una valutazione da 1 a 5 (5 è la valutazione migliore) dall'elenco a discesa.
- 4 Salvare il record.  
Per determinare quali soluzioni visualizzare nella sezione Soluzioni maggiormente valutate nella Home page soluzioni, viene effettuata la media delle valutazioni dei singoli utenti.

## Aggiunta di registri a una soluzione

Utilizzare la seguente procedura per aggiungere registri a una soluzione. Quando si aggiunge un registro a una soluzione, è possibile modificare o rimuovere il registro. Questa procedura presume che il tipo di record Registri venga visualizzato come elemento correlato nella pagina Soluzione. Per ulteriori informazioni sulla personalizzazione delle informazioni sugli elementi correlati, vedere [Personalizzazione di layout di elementi correlati](#) (vedere "[Personalizzazione dei layout degli elementi correlati](#)" a pagina 1148).

### *Per aggiungere un registro a una soluzione*

- 1 Nella pagina Elenco soluzioni, aprire la soluzione desiderata.
- 2 Nella pagina di dettaglio di Soluzione, fare clic su Aggiungi nella sezione Registri della pagina.
- 3 Nel Selettore Registro, scegliere il registro da aggiungere alla soluzione, quindi fare clic su OK.  
Per ulteriori informazioni sui registri, vedere [Gestione dei registri](#) (a pagina 1280).

## Campi soluzione

La pagina Modifica soluzione consente di aggiungere una soluzione o aggiornare i dettagli relativi a una soluzione esistente. In questa pagina viene visualizzato l'insieme completo dei campi disponibili per una soluzione.

**NOTA:** gli amministratori dell'azienda possono personalizzare l'applicazione in vari modi, ad esempio modificando i nomi dei tipi di record, dei campi e delle opzioni negli elenchi a discesa. Di conseguenza, le informazioni visualizzate sullo schermo possono essere diverse dalle informazioni standard descritte nella tabella.

Nella tabella seguente vengono fornite informazioni aggiuntive relative ad alcuni campi.

Campo	Descrizione
<b>Informazioni dettaglio Soluzione</b>	
ID Soluzione	L'ID univoco della soluzione. Generato dal sistema.
Titolo	Il titolo della soluzione. Questo campo può avere una lunghezza massima di 100 caratteri ed è obbligatorio.
Stato	Lo stato della soluzione, come ad esempio Bozza, Approvato oppure Obsoleto. L'impostazione predefinita è Bozza. Solo gli utenti che dispongono del privilegio per la pubblicazione delle soluzioni possono modificare queste informazioni.
Pubblicato	Indica che la soluzione è disponibile per uso interno. Solo gli utenti che dispongono del privilegio per la pubblicazione delle soluzioni possono modificare queste informazioni.
Valutazione soluzione	La valutazione della soluzione da 1 a 5 (5 è il punteggio migliore).
Creazione di	L'alias della persona che ha creato il record della soluzione seguito dalla data e l'ora di creazione. Generato dal sistema.
Esterno modificato	Il nome della persona che ha creato o aggiornato il record della soluzione, seguito dalla data e l'ora di creazione. Generato dal sistema.
<b>Informazioni aggiuntive</b>	
<b>NOTA:</b> i seguenti campi sono disponibili con Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition e potrebbero non essere disponibili per la configurazione. Se questi campi non sono disponibili, contattare l'amministratore dell'azienda.	
Approvazione legale	Indica che la soluzione ha ricevuto l'approvazione legale.
Approvazione marketing	Indica che la soluzione ha ricevuto l'approvazione marketing.
Risorsa multfile	Indica che la soluzione è costituita da più file digitali. Una determinata immagine di soluzione potrebbe essere costituita da file separati per foto, logo e altri componenti di un'immagine più grande.
Data di scadenza	La data dopo la quale non è più consentito utilizzare questo contenuto nella consegna PCD (Personalized Content Delivery). Utilizzare l'icona del calendario

Campo	Descrizione
	per selezionare la data di scadenza.
Data di rilascio	La data dopo la quale è possibile utilizzare questo contenuto nella consegna PCD (Personalized Content Delivery). Utilizzare l'icona del calendario per selezionare la data di rilascio.
Stato di verifica	Indica se è possibile visualizzare la soluzione correttamente. Quando gli utenti caricano file grafici o multimediali, li verificano per assicurarsi che vengano visualizzati correttamente, quindi impostano lo stato della verifica su Riuscito. I valori sono: Non verificato, Riuscito o Non riuscito.
Tipo di allegato PCD	Indica il tipo di file grafico o multimediale allegato: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Messaggio.</b> Il contenuto è adatto per una presentazione.</li> <li>■ <b>Miniatura.</b> Il contenuto è una versione compressa di dimensioni minori di un record di messaggio di dimensioni maggiori.</li> </ul>
Immagine anteprima correlata	Il nome di un altro record di soluzione che fornisce una versione in miniatura di dimensioni minori della soluzione del messaggio principale. Ogni soluzione del tipo Messaggio deve disporre di una soluzione corrispondente del tipo Miniatura.
Metodo di distribuzione	Selezionare Pubblica per distribuire automaticamente il contenuto a utenti remoti. La distribuzione è basata sulle autorizzazioni degli utenti.
<b>NOTA:</b> per impostazione predefinita, i campi riportati di seguito sono disponibili per tutte le edizioni di Oracle CRM On Demand.	
FAQ	Le risposte alle domande più frequenti sulla soluzione.
Dettagli soluzione	Informazioni aggiuntive sulla soluzione.

## Comunicazioni

Utilizzare le pagine Comunicazione insieme alle sezioni Strumenti per le comunicazioni e Controlli vocali nella barra delle azioni per gestire le interazioni con i clienti, ovvero chiamate telefoniche, messaggi di posta vocale e messaggi di e-mail. I supervisor possono anche controllare gli agenti utilizzando queste stesse aree dell'applicazione.

**NOTA:** l'amministratore dell'azienda determina quali schede sono disponibili agli utenti. Se il ruolo lavorativo dell'utente non comprende l'utilizzo di Oracle Contact On Demand, è possibile che la scheda Comunicazioni e le relative schede secondarie siano escluse dall'impostazione.

## Informazioni su Oracle Contact On Demand

Oracle Contact On Demand consente di utilizzare voce, messaggi vocali ed e-mail per la gestione delle interazioni con i clienti. Grazie all'integrazione con Oracle CRM On Demand, ciascuna interazione con i clienti viene registrata e memorizzata nella stessa ubicazione che l'azienda utilizza per la gestione di contatti, clienti, soluzioni e così via. Tale integrazione consente di sfruttare le informazioni presenti nel database dell'azienda al fine di trovare soluzioni ai problemi dei clienti, aggiornare informazioni di contatto ed eseguire operazioni analitiche sui dati.

Oracle Contact On Demand è un call center basato su Web che utilizza i seguenti canali:

### ■ Voce

Oracle Contact On Demand consente di stabilire la comunicazione vocale in tempo reale e utilizza lo smistamento basato sulle competenze per inoltrare i messaggi all'agente appropriato. I controlli delle chiamate incorporati nell'interfaccia consentono di ricevere chiamate, effettuare chiamate in uscita (esterne) e interne (da agente ad agente), porre una chiamata in attesa, riagganciare (chiudere) una chiamata, trasferire una chiamata e coinvolgere in teleconferenze altre persone. Sono comprese le seguenti funzionalità.

- **Chiamate in entrata.** Consente di ricevere e operare con una chiamata in entrata tramite l'interfaccia di Oracle Contact On Demand ovunque sia disponibile un telefono, a condizione di essere collegati a Oracle Contact On Demand.
- **Chiamate in uscita.** Oracle Contact On Demand consente di effettuare chiamate in uscita verso gli Stati Uniti (nazionali) e verso località internazionali. Le chiamate possono essere effettuate dalla barra degli strumenti di Oracle Contact On Demand.
- **Controllo delle chiamate.** Tutte le chiamate vengono gestite tramite le sezioni Strumenti per le comunicazioni e Controlli vocali nella barra delle azioni e la scheda secondaria Chiamate nella home page delle comunicazioni. Le altre informazioni trasmesse con la chiamata (ad esempio nome del chiamante, numero di telefono e destinazione 800) vengono visualizzate solo se sono state configurate.
- **Chiamate interne.** Consente di contattare un agente o un supervisore connesso a Oracle Contact On Demand selezionando la persona desiderata nel menu a discesa degli utenti attivi.
- **Smistamento in base alle competenze.** Le chiamate vocali vengono smistate all'agente più qualificato per la gestione delle stesse (ossia, mediante selezione da parte del cliente sulla tastiera tramite IVR).
- **Finestra delle statistiche.** Fornisce statistiche in tempo reale sull'avanzamento delle chiamate nell'applicazione Oracle Contact On Demand. La finestra mostra lo stato corrente, l'ora nello stato, il numero di chiamate in coda e la chiamata con maggiore tempo di permanenza in coda.
- **Clic per comporre.** Le chiamate in uscita vengono effettuate facendo clic sul collegamento del numero di telefono nelle pagine dei dettagli o degli elenchi.
- **Controllo dei supervisori.** I supervisori possono registrare e ascoltare le chiamate registrate in precedenza ai fini del controllo della qualità. Inoltre, i supervisori possono controllare in tempo reale l'attività degli agenti e eseguire azioni come suggerimenti, istruzioni, collaborazione, intervento diretto e disconnessione degli agenti.
- **Richiamata.** Gli amministratori possono impostare Oracle Contact On Demand in modo che nel caso gli agenti siano occupati, il chiamante può continuare ad aspettare il prossimo agente disponibile. In alternativa, il chiamante può ricevere una richiamata non appena un agente diventa disponibile. Oracle Contact On Demand alloca alla chiamata una posizione della coda. Quando un agente è libero per

rispondere alla chiamata, il server del call center richiama automaticamente il chiamante sul numero di telefono del relativo contatto e connette il chiamante all'agente disponibile. L'agente riceve la chiamata in arrivo.

- **Richiamata Web.** Una richiamata Web è simile a una richiamata, ma il cliente immette il proprio numero di telefono nella pagina Web di un'azienda anziché utilizzare il telefono. Ad esempio, un potenziale cliente visita la pagina Web di un'azienda e nella pagina gli viene richiesto di inserire il proprio numero telefonico se desidera essere richiamato da un agente. Un amministratore di Oracle Contact On Demand è responsabile della gestione di questa funzione per i clienti. Per ulteriori informazioni sulla configurazione della funzione di richiamata Web, vedere *Oracle Contact On Demand Administration Manager Guide*.
- **Messaggio vocale.** Il canale dei messaggi vocali di Oracle Contact On Demand utilizza lo smistamento basato sulle competenze per inoltrare i messaggi all'agente appropriato. Ciascuna azienda che adotta Oracle Contact On Demand definisce quando e come offrire i messaggi vocali al chiamante. Avvalersi dello smistamento intelligente di Oracle Contact On Demand consente di fornire una risposta rapida al cliente che ha scelto di lasciare un messaggio vocale, con la stessa qualità e priorità delle chiamate telefoniche normali. Gli agenti possono ascoltare il messaggio del chiamante e se necessario riassegnarlo a un altro agente o gruppo di lavoro. È possibile accedere al messaggio vocale attraverso il record dell'attività, anche dopo che è stato concluso. I messaggi vocali possono essere riprodotti su un lettore multimediale locale o su un telefono.

#### ■ E-mail

Le e-mail vengono smistate alla posta di un agente, secondo le parole chiave presenti nel messaggio o le competenze dell'agente. È possibile rispondere alle e-mail, scartarle e riassegnarle a un altro agente o gruppo di lavoro. Viene dato un limite agli agenti sul numero di e-mail che possono gestire alla volta. Per verificare questi limiti, l'agente può fare clic su Statistiche nella barra Azione e osservare la riga relativa ai messaggi offline.

### Informazioni sul sistema IVR

Il sistema IVR (Interactive Voice Response, risposta vocale interattiva) è sottostante ai canali vocale e messaggio vocale. Utilizza il riconoscimento dei tasti del telefono e lo smistamento in base alle competenze di Oracle Contact On Demand.

Il riconoscimento della multifrequenza consente al sistema IVR (Interactive Voice Response, risposta vocale interattiva) di rispondere a una chiamata, riprodurre un messaggio preregistrato, richiedere ai clienti di indicare la natura della loro interrogazione e indirizzarli a un agente appropriato (ad esempio premendo 1 per Vendite). Se l'amministratore dell'azienda ha configurato pop di schermo basati su richieste IVR, i valori immessi da un chiamante con un telefono multifrequenza hanno la precedenza sui criteri di ricerca descritti nella sezione Informazioni sulla corrispondenza dei record in Oracle Contact On Demand. Le richieste IVR supportano solo il numero di richiesta di servizio, il numero di telefono abitazione del contatto e l>ID campagna.

I numeri delle richieste di servizio in Oracle CRM On Demand contengono un trattino. Quando tuttavia un chiamante immette un numero di richiesta di servizio in risposta a una richiesta IVR, è necessario avvisare il chiamante di usare un asterisco (\*) per indicare il trattino nella richiesta IVR.

**NOTA:** il numero di telefono abitazione del contatto non è incluso nel layout di pagina Contatto standard.

## Informazioni sulla corrispondenza dei record in Oracle Contact On Demand

Quando un agente riceve una comunicazione da un cliente, Oracle Contact On Demand effettua le seguenti operazioni:

- 1 Cerca i record esistenti nel database di Oracle CRM On Demand per la corrispondenza con i record contatto, lead, cliente, richiesta servizio e campagna.

Per le chiamate telefoniche, l'applicazione cerca corrispondenze basate su quanto segue:

- Numero di telefono dell'autore creazione (il numero di telefono da cui il cliente sta chiamando). Queste informazioni vengono acquisite nel campo Origine. In una campagna, il numero di telefono dell'autore creazione è il numero di telefono della campagna che il cliente chiama.

Per le e-mail, l'applicazione cerca corrispondenze basate su quanto segue:

- Indirizzo e-mail iniziatore. Questa informazione viene acquisita nel campo Origine.

Affinché i record di una campagna includano i campi del numero di telefono e dell'indirizzo e-mail, utilizzati per determinare le corrispondenze, l'amministratore dell'azienda deve personalizzare il layout della pagina Dettaglio campagna per aggiungere manualmente i campi E-mail campagna e Numero di telefono campagna.

In Oracle Contact On Demand le richieste di servizio sono associate a un'attività solo se è stata impostata una richiesta IVR per l'attività specifica. Ad esempio, Oracle Contact On Demand cerca un numero di telefono abitazione del contatto corrispondente solo se l'amministratore dell'azienda ha configurato una richiesta del sistema IVR che richiede al chiamante di immettere un numero di telefono abitazione. Per determinare la corrispondenza di un numero di telefono abitazione del contatto, l'amministratore dell'azienda deve personalizzare il layout di pagina Dettagli contatto in modo da includere un campo del numero di telefono abitazione del contatto, nonché immettere in tale campo un numero di telefono abitazione del contatto valido. Per informazioni sulla personalizzazione dei layout di pagina, vedere [Personalizzazione dei layout di pagina statici](#) (a pagina 1149).

- 2 Quando la ricerca è completa, per la comunicazione viene creato un record di attività, collegato al record corrispondente.

Di seguito vengono riportati i possibili risultati di una ricerca.

- Se viene individuata una richiesta di servizio univoca, Oracle Contact On Demand associa il record di attività sia al record di richiesta di servizio che al cliente principale della richiesta di servizio. Oracle Contact On Demand associa inoltre il record di attività al contatto della richiesta di servizio a meno che non trovi una corrispondenza di contatto univoca per il numero di telefono.
- Se viene individuata una corrispondenza di contatto univoca, Oracle Contact On Demand associa automaticamente il record di attività sia al contatto che al cliente principale del contatto.
- Se viene individuata una corrispondenza di lead univoca, Oracle Contact On Demand associa automaticamente l'attività sia al lead che al cliente principale del lead.
- Se una corrispondenza di record univoca non dispone di un cliente associato, Oracle Contact On Demand associa automaticamente il cliente univoco corrispondente al numero di telefono, se un numero di telefono è presente.
- Se viene trovata una singola corrispondenza, viene visualizzato il record corrispondente.
- Se vengono individuate più corrispondenze per un tipo di record particolare, Oracle Contact On Demand non collega l'attività a un record specifico per questo tipo di record.

**NOTA:** è necessario disporre dell'accesso a un tipo di record specifico, altrimenti Oracle Contact On Demand non potrà associare un'attività a questo tipo di record.

**NOTA:** se un agente trasferisce la chiamata a un altro agente, verrà creata un'attività per l'agente al quale viene trasferita la chiamata.

## Gestione del call center

I supervisor hanno bisogno di strumenti e informazioni per gestire al meglio il call center. Occorre sapere quante chiamate, e-mail e messaggi vocali vengono gestite dal proprio team. Inoltre, è utile sapere qual è il tempo medio per ogni interazione, quanto tempo rimangono in attesa i clienti e così via. Poter accedere in tempo reale a informazioni sulle varie attività lavorative è fondamentale per gestire al meglio il call center e individuare i possibili spazi di miglioramento per i singoli agenti.

### Strumenti dei supervisor di Oracle Contact On Demand

Oracle CRM On Demand e Oracle Contact On Demand dispongono di vari strumenti per la gestione dei call center. Ogni comunicazione con i clienti può essere controllata e collegata a record specifici. Questa funzionalità permette di creare un database di informazioni sulle operazioni e sui clienti, accessibile mediante report e analisi. Anche gli strumenti di controllo degli agenti sono molto utili per ottimizzare le prestazioni dei singoli agenti.

### Dashboard per le comunicazioni

Il dashboard per le comunicazioni mostra statistiche in tempo reale sulle code del call center, in modo da analizzare le prestazioni.

- Fare clic sulla scheda Dashboard e selezionare il dashboard Comunicazioni dall'elenco a discesa. Fare clic su Mostra.
- È possibile visualizzare il numero attuale di interazioni con i clienti in ogni canale di comunicazione.
- È possibile controllare le statistiche dei singoli gruppi di lavoro per analizzare i volumi del call center e gestire le attività della forza lavoro.
- Fare clic sul collegamento relativo ad altri report per selezionare un altro dashboard per visualizzare analisi diverse per servizi o vendite.

### Report e analisi per le comunicazioni

La home page dei report contiene collegamenti ad analisi preimpostate e personalizzate, utili per gestire il call center. Analizzare regolarmente le analisi preimpostate e personalizzate per identificare tendenze, rischi potenziali e opportunità di miglioramento del call center.

È possibile utilizzare Oracle CRM On Demand Answers per creare report personalizzati al fine di analizzare le attività di comunicazione generate dalle interazioni del call center. Quando si crea un'analisi personalizzata, effettuare le operazioni descritte di seguito.

- Utilizzare l'area argomento Attività per creare un'analisi specifica per le comunicazioni.
- Espandere la cartella Attività e quindi la cartella Comunicazione.
- Fare clic sui nomi delle colonne dati di Oracle Contact On Demand per aggiungere le colonne all'analisi personalizzata.

Per ulteriori informazioni, vedere [Report](#) (a pagina 737).

## Utilizzo della Home page comunicazioni

La Home page comunicazioni è il punto di partenza per la gestione dell'interazione personalizzata.

### Visualizzazione delle interazioni con i clienti

La sezione Inbox elenca tutte le interazioni con i clienti di cui si è attualmente assegnatari per il canale scelto nelle schede secondarie (Chiamate, Messaggio vocale o E-mail). Per una descrizione dei campi (colonne), vedere [Conclusione delle attività di comunicazione](#) (a pagina 334). È possibile determinare il periodo di tempo durante il quale l'Inbox della home page comunicazioni visualizza le attività correnti e completate del proprio profilo personale. Per ulteriori informazioni, vedere [Aggiornamento dei dati personali](#) (a pagina 660).

### Utilizzo degli elenchi delle comunicazioni

Nella sezione Elenchi delle comunicazioni vengono visualizzati diversi elenchi. Oracle CRM On Demand dispone di un insieme di elenchi standard. Tutti gli elenchi standard sono pubblici e visibili a chiunque. L'utente e i responsabili possono creare elenchi aggiuntivi basati su criteri diversi. Tali elenchi personalizzati vengono visualizzati sopra l'insieme standard di elenchi.

Nella tabella riportata di seguito vengono descritti gli elenchi standard per comunicazioni.

Questo elenco attività	Visualizza
Tutte le e-mail obsolete	Tutte le e-mail che è possibile vedere rimaste aperte per più di 24 ore.
Tutti i messaggi vocali obsoleti	Tutti i messaggi vocali che è possibile vedere rimasti aperti per più di 24 ore.
Tutte le richiamate	Tutte le richiamate Web e le richiamate che è possibile visualizzare.
Tutte le e-mail	Tutte le e-mail che è possibile vedere.
Tutte le chiamate in entrata	Tutte le chiamate in entrata che è possibile vedere.
Tutte le e-mail in entrata	Tutte le e-mail in entrata che è possibile vedere.
Tutte le chiamate in uscita	Tutte le chiamate in uscita che è possibile vedere.



Questo elenco attività	Visualizza
Tutte le e-mail in uscita	Tutte le e-mail in uscita che è possibile vedere.
Tutti i trasferimenti	Tutti i trasferimenti che è possibile vedere.
Tutte le chiamate	Tutte le chiamate telefoniche.
Tutti i messaggi vocali	Tutti i messaggi vocali.
Tutte le richiamate Web	Tutte le richiamate Web che è possibile vedere.
La mia Inbox delle comunicazioni	Tutte le interazioni con i clienti attualmente assegnate all'utente. In questo elenco non compaiono e-mail nuove o incomplete.
La mia Inbox chiamate	Chiamate incomplete assegnate all'utente.
La mia Inbox messaggi vocali	Messaggi vocali incompleti assegnati all'utente.
Comunicazioni completate di recente	Tutte le comunicazioni completate di recente.
Chiamate completate di recente	Chiamate completate di recente.
E-mail completate di recente	E-mail alle quali si è risposto.
Messaggi vocali completati di recente	Messaggi vocali completati di recente.

Per visualizzare un elenco, fare clic sul nome dell'elenco.

Per creare un nuovo elenco, fare clic su Nuovo elenco. Per ulteriori informazioni sulla creazione di elenchi, vedere [Creazione e ridefinizione di elenchi](#) (a pagina 81).

Per esaminare tutti gli elenchi disponibili creare un nuovo elenco oppure visualizzare modificare o eliminare un elenco esistente fare clic su Gestione elenchi. La pagina Gestione elenchi contiene anche tutti gli elenchi standard forniti con Oracle CRM On Demand. Questi elenchi sono di sola visualizzazione, pertanto non possono essere modificati o eliminati.

## Visualizzazione delle comunicazioni completate di recente

Nella sezione Comunicazioni completate di recente vengono elencate le interazioni più recenti che l'utente ha completato. Per una descrizione dei campi (colonne), vedere [Conclusione delle attività di comunicazione](#) (a pagina 334).

Per espandere l'elenco delle comunicazioni completate più di recente, fare clic su Mostra elenco completo. Questo elenco mostra una pagina completa di record ed è possibile scorrerlo pagina per pagina.

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Informazioni su Oracle Contact On Demand](#) (a pagina 316)
- [Gestione di Oracle Contact On Demand](#) (a pagina 322)

## Gestione di Oracle Contact On Demand

Per gestire Oracle Contact On Demand, effettuare i task descritti di seguito.

- [Preparazione per l'interazione con i clienti](#) (a pagina 322)
- [Gestione delle chiamate telefoniche](#) (a pagina 325)
- [Disabilitazione della barra degli strumenti Comunicazioni in una sessione del browser](#) (a pagina 328)
- [Come effettuare le chiamate](#) (a pagina 329)
- [Gestione delle richiamate \(Web e telefono\)](#) (a pagina 330)
- [Gestione dei messaggi vocali](#) (a pagina 331)
- [Gestione delle e-mail](#) (a pagina 332)
- [Conclusione delle attività di comunicazione](#) (a pagina 334)
- [Verifica delle statistiche](#) (vedere "[Revisione delle statistiche](#)" a pagina 337)
- [Visualizzazione delle cronologie delle interazioni](#) (a pagina 338)
- [Controllo degli agenti](#) (a pagina 339)

**NOTA:** gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi per i tipi di record, i campi e le opzioni negli elenchi. Di conseguenza, le informazioni visualizzate sullo schermo possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Inoltre, a seconda del livello di accesso di cui si dispone, si potrebbe non essere in grado di eseguire tutte le procedure descritte nell'elenco precedente.

## Preparazione per l'interazione con i clienti

Gli argomenti trattati di seguito contengono le procedure passo passo per preparare l'interazione con i clienti.

### Accesso a Oracle Contact On Demand

Quando si accede a Oracle CRM On Demand, la scheda Comunicazioni viene visualizzata insieme alle schede Clienti, Contatti e così via. Se non è visualizzata, effettuare le seguenti operazioni.

- Fare clic sulla freccia a destra della riga di schede e selezionare Comunicazioni dall'elenco a discesa.

**NOTA:** se tra le opzioni non è presente Comunicazioni, potrebbe essere necessario aggiungere la scheda al layout o contattare l'amministratore dell'azienda. Per istruzioni sulla visualizzazione delle schede, vedere [Visualizzazione delle schede](#) (a pagina 676).

### Aggiornamento del numero di telefono

Per ricevere chiamate telefoniche in un'ubicazione diversa, occorre aggiornare il proprio numero di telefono. Quello che si immette sarà il numero di telefono al quale l'applicazione trasferirà le chiamate telefoniche.

### Per aggiornare il numero di telefono

- 1 Fare clic su Preferenze utente nella sezione Strumenti per le comunicazioni sulla barra delle azioni.
- 2 Nella finestra Configurazione, aggiornare le impostazioni telefoniche.
  - **Indirizzo SIP.** Standard di protocollo per ricevere chiamate telefoniche VoIP. Aggiornare questo campo se l'azienda utilizza un sistema VoIP basato su SIP.
  - **Telefono esterno (interno remoto).** Numero di telefono al quale Oracle Contact On Demand trasferisce le chiamate in arrivo. È possibile aggiornare questo numero di telefono in qualsiasi momento.
  - **Riproduci annuncio.** Viene chiesto all'utente di premere un numero (tasto DTMF) prima che la chiamata venga trasferita.

**SUGGERIMENTO:** se si lavora da casa, conviene selezionare questa opzione poiché impedisce ad altre persone, ad esempio bambini, di rispondere accidentalmente a una chiamata trasferita dal call center.

- 3 Fare clic su OK per chiudere la finestra Configurazione.  
Le nuove impostazioni vengono applicate immediatamente.

## Impostazione delle preferenze utente

Per cambiare il messaggio di saluto personale, lavorare "off hook" e cambiare altre funzionalità per l'uso del telefono, occorre aggiornare le impostazioni utente.

### Per impostare le preferenze utente

- 1 Fare clic su Preferenze utente nella sezione Strumenti per le comunicazioni sulla barra delle azioni.
- 2 Nella finestra Configurazione, selezionare le impostazioni desiderate relative a funzioni telefoniche generiche o domande per i messaggi vocali.

Impostazione	Descrizione
<b>Telefono - Generale</b>	
Pop di schermo Chiamata in arrivo	<p>Viene aperta automaticamente la pagina Richiesta di servizio, Campagna, Contatto, Lead, Cliente o Dettagli chiamata quando si risponde a una chiamata telefonica.</p> <p>L'applicazione cerca nel database di Oracle CRM On Demand i record esistenti che corrispondono al numero di telefono del chiamante. Se viene trovata una corrispondenza, viene visualizzato il rispettivo record di richiesta di servizio, contatto, lead o cliente. La pagina Dettagli chiamata compare anche in altri casi, ad esempio se non viene trovata alcuna corrispondenza o vengono trovate più corrispondenze. Per ulteriori informazioni sulla corrispondenza dei record in Oracle CRM On Demand, vedere <a href="#">Informazioni su Oracle</a></p>

Impostazione	Descrizione
	<a href="#">Contact On Demand</a> (a pagina 316).
Lavora off hook (disabilita segnale di libero)	Consente di tenere aperta la linea dopo aver ricevuto la prima chiamata, in modo che non sia necessario alzare il ricevitore per rispondere. È possibile anche utilizzare la sezione dei controlli vocali nella barra delle azioni per rispondere al telefono.
Accettazione automatica chiamate	(Disponibile solo quando si lavora con telefono sganciato) Consente di accettare la chiamata in arrivo in modo che i chiamanti siano collegati senza che l'agente esegua ulteriori operazioni. Un segnale acustico avvisa l'agente della presenza di un chiamante in linea.
Impostazioni telefoniche	Per informazioni sulle opzioni delle impostazioni telefoniche, vedere la sezione "Aggiornamento del numero di telefono" in alto.
<b>Messaggi vocali - Domande</b>	
File wav nome agente	Registrazione del nome dell'utente.
File wav saluto messaggi vocali	Registrazione riprodotta quando una chiamata viene trasferita alla posta vocale.
File wav di benvenuto	Registrazione riprodotta quando la chiamata di un cliente viene trasferita al proprio numero di telefono.
Registra messaggio personalizzato	Consente di registrare un messaggio personale, utilizzato per salutare automaticamente i chiamanti se la funzione Riproduci saluto è stata attivata dall'amministratore.

## Controllo dell'Inbox di Oracle Contact On Demand

La sezione Inbox (nella scheda Comunicazione) elenca le interazioni specifiche per i canali che sono ancora in corso e che sono state assegnate all'utente all'interno della scheda secondaria scelta (Chiamate, Messaggio vocale o E-mail). Oracle Contact On Demand considera attive queste comunicazione finché non si verifica quanto descritto di seguito.

- **Chiamate telefoniche.** Vengono concluse al termine della chiamata. Il modulo Conclusione mostra automaticamente lo stato Completato. Per applicare questo stato all'attività, fare clic su Salva nella schermata di conclusione. Per lasciare l'attività nello stato In corso, fare clic su Annulla. Quando la chiamata viene conclusa, non è più visualizzata nella sezione Inbox.

- **Messaggi vocali.** Occorre selezionare manualmente Conclusione dopo aver ascoltato un messaggio vocale. Il modulo Conclusione mostra automaticamente lo stato Completato. Quando il messaggio vocale viene concluso, non è più visualizzata nella sezione Inbox.
- **E-mail.** È possibile rispondere, riassegnare o scartare (ad esempio nel caso di posta indesiderata) un'e-mail. Quando si risponde a un'e-mail, viene visualizzata automaticamente una finestra Conclusione che consente all'agente di inserire altre informazioni nella sezione Attività e-mail completata.

Dopo che l'e-mail è stata riassegnata o dopo che il sistema la ha riassegnata automaticamente poiché l'agente non ha risposto abbastanza tempestivamente, il messaggio non compare più nell'Inbox dell'agente.

**NOTA:** le attività e-mail non vengono salvate in Oracle CRM On Demand finché non ricevono una risposta e non vengono concluse con uno stato Completato. L'amministratore dell'azienda può inoltre configurare Oracle Contact On Demand in modo che un'attività venga conclusa automaticamente senza la comparsa di una finestra Conclusione in Oracle Contact On Demand. Per ulteriori informazioni, vedere [Conclusione delle attività di comunicazione](#) (a pagina 334).

## Come segnalare che si è disponibili

Per ricevere nuove interazioni per chiamate e messaggi vocali, lo stato dell'utente deve essere Disponibile. È possibile ricevere interazioni per e-mail se lo stato dell'utente è Disponibile. In base a come è stato configurato dall'amministratore, lo stato dell'utente può cambiare in Disponibile non appena l'utente accede all'applicazione. In caso contrario, è necessario impostarlo manualmente su Disponibile.

Quando lo stato è Disponibile, è possibile effettuare le seguenti operazioni.

- Ricevere una o più nuove comunicazioni con i clienti assegnate all'utente (chiamate telefoniche, messaggi vocali o e-mail). Il tipo e il numero di comunicazioni dipende dalle impostazioni configurate dall'amministratore.
- Visualizzare i dati relativi alle interazioni in entrata, visualizzate nella barra delle azioni.

### Per segnalare che si è disponibili per chiamate telefoniche

- Fare clic su Non disponibile nella sezione Strumenti per le comunicazioni sulla barra delle azioni. Lo stato Non disponibile cambia in Disponibile.

## Gestione delle chiamate telefoniche

Quando si è pronti per la propria attività lavorativa, è possibile iniziare a rispondere alle chiamate telefoniche dei clienti. In funzione del tipo di smistamento prescelto dall'azienda, si riceveranno le chiamate in base alle proprie competenze, al gruppo di lavoro o ad altri criteri.

È possibile determinare il periodo di tempo durante il quale l'Inbox della home page comunicazioni visualizza le chiamate correnti e completate del proprio profilo personale. Per ulteriori informazioni, vedere [Aggiornamento dei dati personali](#) (a pagina 660).

Inoltre, l'applicazione cerca i record corrispondenti per la chiamata telefonica e li visualizza. Se nessun record esistente o più record corrispondono alla chiamata telefonica in arrivo, viene visualizzata la finestra Dettagli chiamata. Per ulteriori informazioni su questa sequenza, vedere [Informazioni su Oracle Contact On Demand](#) (a pagina 316).

Se si modifica lo stato in Non disponibile, all'utente possono essere assegnate le e-mail, ma non altre comunicazioni, come chiamate telefoniche o messaggi vocali. È possibile impostare lo stato di non disponibilità durante l'esecuzione di altre operazioni, come il completamento o l'eliminazione di messaggi esistenti. L'impostazione dello stato di non disponibilità non impedisce di ricevere le chiamate in ingresso, ad esempio quando si stanno eseguendo altre attività. Una soluzione alternativa che non impedisce di ricevere le chiamate in ingresso consiste nell'eseguire due sessioni del browser con le stesse credenziali utente: una con la barra degli strumenti delle comunicazioni aperta e l'altra con la barra degli strumenti delle comunicazioni chiusa. Utilizzare il primo browser per le chiamate in ingresso e il secondo browser per tutte le altre attività.

### **Per rispondere a una chiamata telefonica**

- Quando viene assegnata una nuova comunicazione all'utente, questi risponde al telefono.

Se Oracle Contact On Demand è configurato per la visualizzazione di finestre popup, visualizza il record corrispondente in base a una ricerca dei seguenti dati (in questo specifico ordine):

- Richiesta di servizio
- Campagna
- Contatto
- Lead
- Cliente

**NOTA:** se si desidera che l'applicazione cerchi i dati immessi dal chiamante in risposta a una richiesta del sistema IVR (Interactive Voice Response, risposta vocale interattiva), è necessario completare task di configurazione aggiuntivi per Oracle Contact On Demand, ovvero un numero di richiesta di servizio, un numero di telefono abitazione del contatto o un ID campagna.

Se l'utente non è configurato per la visualizzazione di pop di schermo, è possibile fare clic sull'avviso lampeggiante Chiamata in entrata nella barra degli strumenti di comunicazione per passare direttamente alla pagina Dettagli chiamata.

Se si accetta la chiamata, i controlli relativi diventano attivi.

**SUGGERIMENTO:** se viene visualizzato un pop di schermo per una chiamata in arrivo mentre si sta modificando un record, eventuali dati non salvati per il record andranno persi. È opportuno eseguire due sessioni del browser con le stesse credenziali utente: una con la barra degli strumenti Comunicazioni aperta, la seconda con la suddetta barra chiusa. Utilizzare il primo browser per le chiamate in arrivo e il secondo per tutte le altre attività.

### **Per riagganciare**

- Riagganciare il ricevitore o fare clic su Riaggancia nella sezione dei controlli vocali nella barra Azione.

Al termine della chiamata, viene visualizzato il modulo Conclusione per consentire all'utente di monitorare le informazioni sulla chiamata. L'amministratore può impostare una conclusione basata sull'ora, dando così la possibilità all'utente di completare le operazioni dopo la chiamata. Per ulteriori informazioni sulla conclusione delle attività, vedere [Conclusione delle attività di comunicazione](#) (a pagina 334).

**Per mettere una chiamata in attesa**

- Nella sezione dei controlli vocali nella barra Azione, fare clic su Sospendi in qualsiasi momento durante la chiamata.

Mettere una chiamata in attesa consente di parcheggiarla e di sospendere la comunicazione vocale con il chiamante. È possibile vedere lo stato della chiamata (ovvero In attesa) nella barra delle azioni.

**Per riprendere la comunicazione vocale**

- Fare clic sul pulsante Sospendi.

**Per trasferire una chiamata**

- 1 Nella sezione dei controlli vocali nella barra Azione, fare clic su Trasferisci.
- 2 Nell'elenco a discesa, selezionare l'opzione desiderata.
- 3 Nella finestra di trasferimento, attenersi a una delle seguenti operazioni, secondo la selezione precedente:

Opzione	Procedura
Agente	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Selezionare un agente. <p><b>SUGGERIMENTO:</b> per trovare l'agente nell'elenco, utilizzare il campo Cerca un agente.</p> <p><b>NOTA:</b> il trasferimento di una chiamata a un agente non richiede che l'agente sia connesso all'applicazione o sia disponibile per la ricezione delle chiamate.</p> </li> <li>2. Fare clic su uno dei seguenti pulsanti: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Trasferimento cieco.</b> Trasferisce la chiamata a un altro agente, disconnettendo l'utente dalla chiamata.</li> <li>■ <b>Trasferimento con annuncio.</b> Trasferisce la chiamata, consentendo all'utente di annunciarla all'agente che risponde. Il cliente non sente l'annuncio.</li> <li>■ <b>Conferenza.</b> Trasferisce la chiamata mantenendo l'utente e il cliente in linea mentre una terza persona si unisce alla chiamata.</li> </ul> <p><b>SUGGERIMENTO:</b> è possibile fare doppio clic sul nome dell'agente per trasferire la chiamata come trasferimento cieco.</p> </li> <li>3. Se l'agente non risponde, è possibile fare clic in qualsiasi momento su Abbandona trasferimento nella sezione dei controlli vocali. In questo modo il cliente viene messo in attesa e il controllo torna all'utente. Per riprendere la conversazione con il chiamante, fare clic sul pulsante Sospendi.</li> </ol>

Opzione	Procedura
Gruppo	<p>Selezionare il gruppo competenze nell'elenco dei gruppi dell'azienda e fare clic su Trasferisci o doppio clic sul nome del gruppo.</p> <p>Il trasferimento di una chiamata al gruppo competenze non richiede che alcun agente sia connesso.</p> <p><b>SUGGERIMENTO:</b> per trovare il gruppo nell'elenco, utilizzare il campo Cerca un gruppo.</p>
Telefono	<p>4. Immettere il numero telefonico nel campo disponibile.</p> <p>Può trattarsi di un telefono all'interno dell'azienda o al di fuori di essa.</p> <p>5. Fare clic su Conferenza, Trasferimento con annuncio o Trasferimento cieco per completare il trasferimento.</p>
Messaggio vocale	Invia la chiamata al messaggio vocale dell'agente.

**1** Immettere le informazioni nel modulo Conclusione.

**NOTA:** quando si effettua il trasferimento, la chiamata tra l'utente e il chiamante termina, facendo apparire il modulo Conclusione.

#### **Per riprendere la conversazione con il chiamante**

■ Fare clic sul pulsante Abbandona trasferimento e quindi sul pulsante Sospendi.

**NOTA:** questa opzione è disponibile solo per trasferimenti con annuncio o di conferenze.

## **Disabilitazione della barra degli strumenti Comunicazioni in una sessione del browser**

Se si utilizzano più sessioni del browser all'interno di Oracle CRM On Demand per parlare con un cliente e contemporaneamente inserire i dati in un modulo, come ad esempio una richiesta di servizio, è possibile disabilitare Strumenti per le comunicazioni in una sessione del browser di Oracle CRM On Demand per consentire all'utente di salvare i dati immessi nel modulo. Nella seconda sessione del browser di Oracle CRM On Demand è possibile invece utilizzare Strumenti per le comunicazioni per gestire le comunicazioni con il cliente.

**NOTA:** gli strumenti per le comunicazioni, una volta disabilitati nella sessione del browser, rimangono tali fino a quando l'utente si scollega e quindi si ricollega a Oracle CRM On Demand. Non è necessario chiudere la finestra del browser.

#### **Per disabilitare la barra degli strumenti Comunicazioni nella sessione 1 del browser**

**1** Dalla barra delle azioni, fare clic sul pulsante X nella barra del titolo della sezione della barra degli strumenti Comunicazioni.



**SUGGERIMENTO:** posizionare il cursore sopra al pulsante per visualizzare la descrizione comandi che spiega la funzionalità del pulsante.

Dopo aver fatto clic sul pulsante Disabilita barra degli strumenti Comunicazioni, verrà visualizzata una richiesta di conferma.

- 2 Per disabilitare la barra degli strumenti Comunicazioni, fare clic su OK.

**NOTA:** se si disabilita la barra degli strumenti Comunicazioni, non è possibile utilizzare i pulsanti Scarta, Conclusione, Riassegna e Apri e-mail o gli allegati Oracle Contact On Demand, ad esempio, visualizzando Cronologia interazioni da una pagina Dettaglio chiamata, dalla sessione del browser. Per abilitare la barra degli strumenti Comunicazioni, ricollegarsi a Oracle CRM On Demand.

## Come effettuare le chiamate

Da Oracle Contact On Demand è possibile effettuare chiamate esterne a clienti o chiamate interne a un altro agente o a un supervisore.

Per impostazione predefinita, ogni agente ha due linee telefoniche separate, così da ricevere una chiamata in entrata su una linea ed effettuarne una in uscita dall'altra. Ad esempio, un cliente potrebbe richiedere alcune informazioni che l'agente non è in grado di fornire. È possibile mettere in attesa il cliente, fare clic sulla seconda linea per iniziare a utilizzarla, fare clic su Componi e richiedere l'intervento di qualcun altro. Una volta apprese le informazioni necessarie, è possibile chiudere la seconda chiamata e riprendere la conversazione con il cliente sulla prima linea.

Quando si effettua una chiamata esterna, viene creato automaticamente un record di attività all'interno di Oracle Contact On Demand, a meno che non si annulli questa opzione prima di effettuare ogni chiamata. La registrazione delle attività di chiamata consente di risparmiare tempo nel tenere traccia delle varie attività quotidiane; inoltre, consente ai responsabili di valutare la produttività di ogni agente.

### Per effettuare una chiamata esterna

- 1 Fare clic su Componi nella sezione Strumenti per le comunicazioni sulla barra delle azioni.

**NOTA:** la casella di controllo Registra un'attività è selezionata per impostazione predefinita.

- 2 è possibile quindi effettuare una delle seguenti operazioni.

- Selezionare un numero dall'elenco delle chiamate effettuate di recente e fare clic su Chiama.

**NOTA:** questi numeri chiamati di recente si riferiscono alla sessione corrente. Quando si esce dall'applicazione, l'elenco viene cancellato.

- Immettere il numero di telefono e fare clic su Chiama.

- Fare clic sul pulsante Cerca agenti, selezionare l'agente dall'elenco e fare clic su Componi.

**SUGGERIMENTO:** per trovare l'agente nell'elenco, utilizzare il campo Cerca un agente.

- 3 Rispondere al telefono.

Oracle Contact On Demand chiama il numero di telefono immesso.

### **Per effettuare una chiamata esterna con la funzione Clic per comporre**

- 1** Accedere ai dettagli di un contatto in una pagina Dettagli del contatto o Elenco contatti.  
Se il numero del contatto è visualizzato sotto forma di collegamento ipertestuale, fare clic su di esso per comporre il numero.  
**NOTA:** gli amministratori di sistema possono personalizzare il sistema e modificare i campi e le relative caratteristiche. È possibile che la funzione Clic per comporre risulti inutilizzabile con questi campi.
- 2** Fare clic su sul collegamento al numero di telefono da comporre.  
Viene visualizzata la finestra di dialogo Connessione telefonica.  
**NOTA:** il numero di telefono in questa finestra di dialogo è di sola lettura. Per disabilitare questa finestra di dialogo, fare clic su Le mie impostazioni, Profilo personale, quindi su Il mio profilo e deselezionare la casella di controllo Visualizza popup Clic per comporre. Per rendere effettiva questa modifica è necessario disconnettersi e accedere di nuovo all'applicazione.
- 3** Fare clic sul pulsante Chiama per effettuare la chiamata in uscita.  
Oracle Contact On Demand chiama il numero di telefono su cui si è fatto clic.

### **Per effettuare una chiamata interna**

È possibile effettuare chiamate interne ad altri agenti o ai supervisori. Il loro stato è visualizzato nell'elenco di utenti insieme al rispettivo nome e numero di telefono, che ne indica l'ubicazione. Se si effettua una chiamata effettuata a un agente, il suo telefono squilla indipendentemente dal fatto che sia collegato o meno.

## **Gestione delle richiamate (Web e telefono)**

Oracle Contact On Demand dispone di varie funzioni di richiamata telefonica e Web, impostate dall'amministratore.

- **Richiamate Web.** I clienti accedono a un modulo sul sito Web dell'azienda per pianificare una richiamata.
- **Richiamate.** Quando contattano il call center, i clienti chiedono di essere richiamati attraverso il menu telefonico.

Quando una richiesta di richiamata viene inviata mediante una pagina Web o il menu telefonico, la richiamata viene trasferita all'agente disponibile più adatto, il quale vedrà un avviso lampeggiante e l'attivazione dei pulsanti di chiamata.

### **Per accettare una richiamata**

- Fare clic su Rispondi quando si vede la notifica di avviso nella barra delle azioni.  
L'accettazione della richiamata consente di trasmettere la chiamata all'utente. Il telefono squilla e, quando si risponde, la chiamata viene effettuata al richiedente. Se si accetta una richiamata Web, nella finestra della richiamata Web vengono visualizzate le informazioni che il chiamante ha immesso nel modulo della richiamata Web.

**NOTA:** per le richiamate Web, la pagina dei dettagli di Oracle Contact On Demand non viene visualizzata. I record Attività, tuttavia, vengono automaticamente collegati a qualsiasi record corrispondente.

## Gestione dei messaggi vocali

I messaggi vocali possono essere personali o ACD. I messaggi ACD sono messaggi vocali lasciati all'utente dal call center dell'azienda. Questi messaggi vocali vengono smistati secondo il flusso delle chiamate impostato dall'amministratore e vengono assegnati agli agenti in base alle competenze e disponibilità di questi ultimi.

È possibile riassegnare un messaggio vocale a un altro agente, supervisore o gruppo competenze. Se si riassegna un messaggio vocale, questo passa nuovamente attraverso il sistema di smistamento a seconda del workflow impostato dall'amministratore. I messaggi vocali riassegnati non sono più di proprietà dell'utente.

Quando il messaggio vocale si trova nella coda dell'utente, l'avviso di messaggio vocale in ingresso lampeggia per alcuni secondi nella sezione Strumenti per le comunicazioni nella barra delle azioni. Appare inoltre il record nella parte superiore della Inbox nella home page delle comunicazioni, all'interno della scheda secondaria Messaggio vocale.

È possibile determinare il periodo di tempo durante il quale l'Inbox della home page comunicazioni visualizza i messaggi vocali correnti e completati del proprio profilo personale. Per ulteriori informazioni, vedere [Aggiornamento dei dati personali](#) (a pagina 660).

È possibile riprodurre un messaggio vocale in qualsiasi momento e tale operazione non influisce sulla disponibilità dell'utente a ricevere chiamate. Tale disponibilità, tuttavia, è compromessa se si sceglie di ascoltare il messaggio vocale con il telefono.

**NOTA:** non è possibile eliminare i messaggi vocali.

### *Per ascoltare un messaggio (nuovo o letto)*

- 1 Nella Inbox, fare clic sul collegamento Oggetto per il messaggio vocale.
- 2 Nella pagina Messaggio vocale, fare clic sul pulsante Ascolta messaggi vocali.

In questo modo il messaggio vocale viene letto tramite il lettore multimediale locale.

**SUGGERIMENTO:** se si verificano problemi durante l'ascolto dei messaggi registrati, modificare il lettore supporti predefinito sul computer.

### *Per ascoltare un messaggio (nuovo o letto) sul telefono*

- 1 Nella Inbox, fare clic sul collegamento Oggetto per il messaggio vocale.
- 2 Nella pagina Messaggio vocale, fare clic sul pulsante Ascolto messaggi vocali al telefono.  
Il telefono dell'agente squilla e il messaggio vocale viene letto al telefono.

### *Per riassegnare il messaggio vocale*

- 1 Nella pagina Messaggio vocale, fare clic su Riassegna.
- 2 Fare clic sull'agente o il gruppo nella finestra che appare.
- 3 Nella finestra Trasferimento, selezionare un gruppo o un agente.

Se si fa clic su Agente, viene visualizzata una finestra di dialogo con un elenco di tutti gli agenti e dei rispettivi stati. L'elenco riportato di seguito descrive gli stati degli agenti:

- **Disponibile.** Nella barra Strumenti per le comunicazioni, lo stato dell'agente è Disponibile.
- **In pausa.** Nella barra Strumenti per le comunicazioni, lo stato dell'agente è Non disponibile.
- **Occupato.** L'agente sta operando su un'altra interazione e non è disponibile.
- **Logout.** L'agente non ha effettuato l'accesso al server di comunicazione. Queste informazioni non sono correlate allo stato dell'agente in Oracle CRM On Demand.
- **E-mail ACD.** L'agente sta elaborando una e-mail.
- **Conclusione.** L'agente sta elaborando un modulo di riepilogo.

- 4 Fare clic su Trasferisci.

## Gestione delle e-mail

Le e-mail vengono smistate agli agenti in base a competenze, disponibilità o parola chiave. Quando si riceve un'e-mail, l'avviso di e-mail in entrata lampeggia nella sezione Strumenti per le comunicazioni nella barra delle azioni. Il record viene inoltre visualizzato sulla parte superiore della Inbox nella home page delle comunicazioni, all'interno della scheda secondaria E-mail.

È possibile determinare il periodo di tempo durante il quale l'Inbox della home page comunicazioni visualizza le e-mail correnti e completate del proprio profilo personale. Per ulteriori informazioni, vedere [Aggiornamento dei dati personali](#) (a pagina 660).

In genere si desidera rispondere a tutte le e-mail. Se tuttavia si ricevono e-mail costituite da messaggi indesiderati che non richiedono risposta, è possibile scartarle. L'operazione di scarto conclude le e-mail senza risposta e non prevede la creazione di attività di e-mail completate. È tuttavia possibile scegliere di creare un'attività e-mail per e-mail scartate. È possibile salvare le risposte di e-mail incomplete facendo clic su Salva come bozza. Queste e-mail verranno salvate nella cartella Bozze. Non è possibile modificare le e-mail scartate e inviate.

L'amministratore può anche configurare le impostazioni per un numero massimo di e-mail che l'utente può ricevere. È possibile vedere tale informazione osservando la riga dei messaggi offline nella finestra Statistiche, indicata come x/fare clic su, dove x indica il numero di messaggi attualmente assegnati all'utente, mentre y indica il limite consentito.

**Nota:** quando un agente riceve una e-mail, lo stato dell'agente resta Disponibile.

**Per leggere una nuova e-mail**

per accedere alla nuova e-mail, effettuare una delle seguenti operazioni.

- Fare clic sull'avviso E-mail in arrivo nella sezione Strumenti per le comunicazioni sulla barra delle azioni.

Viene aperta automaticamente la scheda secondaria E-mail nella home page Comunicazioni.

- Andare alla scheda secondaria E-mail nella scheda Comunicazioni.

Compare un elenco di nuove e-mail assegnate all'utente.

- 1 Fare clic sul collegamento Oggetto dell'e-mail che si desidera controllare.

- 2 Il contenuto dell'e-mail viene visualizzato nella finestra Nuovi dettagli e-mail.

- 3 Dalla finestra Dettagli e-mail è possibile effettuare le operazioni descritte di seguito.

- **Riassegna.** Reinvia l'e-mail allo stesso gruppo di lavoro in modo che possa essere riassegnata a un altro agente o gruppo.

Immettere le informazioni nel campo Nota se si desidera fornire informazioni di sfondo per l'agente o il gruppo successivo.

- **Scarta.** Rimuove l'e-mail dalla Inbox.

Utilizzare questa funzione per le e-mail non desiderate. Se si desidera tenere traccia di specifiche e-mail rifiutate, selezionare la casella di controllo Registra un'attività nella finestra di dialogo Elimina e-mail.

- **Salva come bozza.** Salva l'e-mail nell'elenco delle bozze all'interno delle e-mail personali.

- **Rispondi.** Quando si risponde a una e-mail, viene visualizzata una schermata riepilogativa. Immettere i dettagli appropriati e fare clic su Salva.

L'attività viene registrata nella sezione E-mail completate di recente nella home page comunicazioni. Inoltre, se l'e-mail era correlata a record, è possibile accedervi dalla cronologia delle interazioni del record. Sia l'e-mail originale sia la risposta vengono acquisite all'interno della cronologia delle interazioni.

**Per leggere e-mail inviate, scartate e inserite nelle bozze**

- 1 Fare clic sulla scheda secondaria E-mail nella home page Comunicazioni.

- 2 Nella sezione La mia Inbox e-mail, trovare l'e-mail da controllare selezionandola dal menu a discesa.

- Bozze di messaggi
- Messaggi inviati
- Messaggi scartati

Compare un elenco di e-mail per la cartella selezionata.

- 3 Fare clic sul collegamento Oggetto dell'e-mail che si desidera controllare.

Il contenuto dell'e-mail viene visualizzato nella sezione Dettagli e-mail.

**NOTA:** L'attività E-mail in uscita viene salvata come record di attività distinto. Se l'attività E-mail in uscita è collegata a un contatto, a un cliente e così via, il record di attività viene visualizzato anche nella sezione delle informazioni correlate del contatto o del cliente. In Oracle CRM On Demand vengono create attività e-mail completate solo per i messaggi inviati.

### *Per riassegnare l'e-mail*

- 1 Nella pagina E-mail, fare clic su Riassegna.
- 2 Fare clic sull'agente o il gruppo nella finestra che appare.
- 3 Nella finestra Trasferimento, selezionare un gruppo o un agente.

Se si fa clic su Agente, viene visualizzata una finestra di dialogo con un elenco di tutti gli agenti e dei rispettivi stati. L'elenco riportato di seguito descrive gli stati degli agenti:

- **Disponibile.** Nella barra Strumenti per le comunicazioni, lo stato dell'agente è Disponibile.
- **In pausa.** Nella barra Strumenti per le comunicazioni, lo stato dell'agente è Non disponibile.
- **Occupato.** L'agente sta operando su un'altra interazione e non è disponibile.
- **Logout.** L'agente non ha effettuato l'accesso al server di comunicazione. Queste informazioni non sono correlate allo stato dell'agente in Oracle CRM On Demand.
- **E-mail ACD.** L'agente sta elaborando una e-mail.
- **Conclusione.** L'agente sta elaborando un modulo di riepilogo.

- 4 Fare clic su Trasferisci.

## Conclusione delle attività di comunicazione

L'amministratore determina se il modulo Conclusione in Oracle Contact On Demand viene attivato automaticamente o manualmente. Per impostazione predefinita, i moduli Conclusione sono obbligatori e solo l'amministratore può attivarli o disattivarli in Oracle Contact On Demand.

**SUGGERIMENTO:** L'impostazione Conclusione automatica è disponibile nella sezione Profilo dell'azienda di Oracle CRM On Demand. Solo gli amministratori possono attivare o disattivare questa impostazione. Per ulteriori informazioni sulla configurazione delle impostazioni di conclusione automatica, vedere *Oracle Contact On Demand Administration Manager Guide* e *Oracle Contact Center Anywhere Administration Manager Guide*.

Quando si termina una comunicazione (chiamata, messaggio vocale, e-mail), Oracle Contact On Demand crea automaticamente un'attività e visualizza il modulo Conclusione. È necessario compilare questo modulo per completare l'attività di comunicazione.

Se il modulo Conclusione non viene visualizzato, effettuare le operazioni riportate di seguito.

- Controllate tramite l'amministratore che il modulo Conclusione sia attivato.
- Controllate che nel browser sia attivato il blocco delle finestre pop-up.

**ATTENZIONE:** non concludere un'attività mentre una chiamata è ancora attiva. In caso contrario verrà visualizzato un secondo modulo Conclusione quando si riaggancia. Non lasciare più finestre di conclusione aperte, perché in caso contrario sarebbe difficile determinare quale modulo Conclusione appartiene a una specifica chiamata.

**NOTA:** per ogni singola attività viene aperto uno specifico modulo Conclusione. È possibile personalizzare i moduli Conclusione nella pagina Personalizzazione applicazioni dell'attività in Oracle CRM On Demand. Per ulteriori informazioni sulla personalizzazione dei moduli di layout delle conclusioni, vedere [Personalizzazione dei layout di pagina statici](#) (a pagina 1149). Per ulteriori informazioni sull'assegnazione di moduli Conclusione personalizzati a utenti specifici, vedere [Aggiunta di ruoli](#) (a pagina 1275).

Se il modulo Conclusione viene visualizzato mentre si sta modificando un record, i dati già immessi per il record non vanno persi, poiché la pagina aperta che si sta modificando non viene aggiornata quando Oracle Contact On Demand salva i dati nel modulo Conclusione.

Nel modulo Conclusione è possibile riepilogare ciò che è avvenuto durante la comunicazione. Inoltre, è possibile collegare altri record all'attività, ad esempio clienti e contatti. Il collegamento di record crea un'analisi cronologica di tutte le comunicazioni tra l'azienda e il contatto o il cliente. È possibile anche tenere traccia di tutte le comunicazioni che sono state necessarie per risolvere una richiesta di servizio o di tutte le comunicazioni generate da una campagna specifica, in modo che l'azienda possa verificarne l'efficacia complessiva.

La tabella seguente descrive alcuni campi nel modulo Conclusione.

Campo	Descrizione
<b>Informazioni chiave task</b>	
Proprietario	L'alias del proprietario del record. In generale, il proprietario può aggiornare il record, trasferirlo a un altro proprietario o eliminarlo. Tuttavia, i livelli di accesso possono essere impostati in modo da limitare o ampliare l'accesso di un utente.  Questo valore influenza i record inclusi in report gestiti dall'utente o dai responsabili, oltre alla visibilità negli elenchi gestiti.
Oggetto	Il valore predefinito è Sottotipo attività, seguito dal numero di telefono o dall'indirizzo e-mail.
Priorità	Priorità per l'attività, stabilita dalla configurazione dell'azienda. Campo di sola lettura.
Origine	Numero di telefono o indirizzo e-mail dal quale viene effettuata la chiamata o viene inviata l'e-mail. Campo di sola lettura.
Destinazione	Numero di telefono composto dall'agente o indirizzo e-mail di destinazione. Campo di sola lettura.
Stato	Il valore predefinito è Completato. Se si salvano le informazioni con uno stato Completato, l'attività compare nella sezione Comunicazioni completate di recente della home page Comunicazioni.
Tipo	Tipo di attività, definito dall'azienda. Sola lettura.

Campo	Descrizione
Sottotipo attività	<p>Tipo di attività specifica. Non è possibile modificare questi valori; solo l'amministratore dell'azienda può modificare o aggiungere voci all'elenco a discesa.</p> <p>I valori predefiniti sono Chiamata in entrata, Chiamata in uscita, Trasferimento in entrata, Trasferimento in uscita, Trasferimento non eseguito, E-mail in entrata, E-mail in uscita, E-mail inoltrato, E-mail riassegnato, Risposte e-mail, Posta vocale in entrata, Posta vocale in uscita, Posta vocale inoltrata, Posta vocale riassegnata, Richiamata e Richiamata Web.</p>
Codice di risoluzione	<p>Breve descrizione di come è stata risolta la chiamata.</p> <p>I valori predefiniti sono Numero errato, Occupato, Richiamata, Aggiornamento cliente, E-mail scartata, Domanda generale, Richiesta mat. illustrativo, Nuovo cliente, Nuovo contatto, Nuovo lead, Nuova opportunità, Nuova richiesta di servizio, Nessuna risposta, Non interessato, Trasferimento esterno, Altro, Domanda prodotto, Riassegnato ad agente, Riassegnato a gruppo, Risposta data, Completamento pianificato, Trasferito ad agente, Trasferito a gruppo e Trasferito a messaggio vocale.</p> <p>L'amministratore dell'azienda può modificare o aggiungere voci all'elenco a discesa.</p>
<b>Elementi correlati</b>	<p>Record collegati all'attività. Oracle Contact On Demand collega automaticamente i record se l'attività viene creata sulla base di informazioni raccolte dall'applicazione, ad esempio origine, destinazione e altri numeri immessi dal chiamante.</p> <p>È anche possibile creare nuovi record da collegare automaticamente all'attività o selezionare record esistenti da collegare. Fare clic sull'icona di ricerca accanto al tipo di record. Nella pagina di ricerca, selezionare un record esistente o fare clic su Nuovo, immettere le informazioni richieste nella pagina Modifica e salvare il record.</p>
<b>Informazioni aggiuntive</b>	
Modifica di	Il nome della persona che crea o aggiorna il record seguito dalla data e dall'ora di creazione o aggiornamento. Generato dal sistema.
Descrizione	Informazioni aggiuntive sulla chiamata. Limite di 16.350 caratteri.

## Uso dei moduli Conclusione automatici

Per il completamento del modulo Conclusione si ha a disposizione un minuto, ma l'amministratore può modificare questo intervallo di tempo. Se si supera il limite di tempo consentito per immettere le informazioni nel modulo Conclusione, viene visualizzato un avviso del timer. Fare clic su OK e continuare a immettere le informazioni quindi scegliere Salva. Dopo il primo avviso del timer non sono visualizzati altri avvisi. Se il modulo Conclusione viene aperto automaticamente, il pulsante Annulla è in grigio e non può essere utilizzato. Se si chiude la finestra del modulo Conclusione, le eventuali informazioni immesse saranno salvate.



## Uso dei moduli Conclusione manuali

Se il modulo Conclusione viene aperto manualmente, è possibile chiudere il modulo Conclusione senza salvare i dettagli selezionando il pulsante Annulla.

## Revisione delle statistiche

È possibile esaminare le statistiche facendo clic su Statistiche nella sezione Strumenti per le comunicazioni sulla barra delle azioni. Le statistiche rappresentano l'attività delle ultime 24 ore per l'utente o il gruppo di lavoro, come indicato nella tabella riportata di seguito. Le statistiche vengono reimpostate su zero (0) a mezzanotte (ora dell'azienda).

Questa etichetta	Mostra queste informazioni
<b>Sessione</b>	
Ultima aggiornamento	Ora dell'ultimo aggiornamento delle statistiche (per l'agente)
Durata connessione	Tempo di connessione (per l'agente)
Tempo conversazione	<p>Durata della conversazione per tutte le interazioni dell'agente.</p> <p>Esempio:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 4 chiamate               <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 1 chiamata ACD: 30 minuti di conversazione</li> <li>■ 1 chiamata in uscita: 10 minuti</li> <li>■ 1 chiamata in entrata: 14 minuti</li> <li>■ 1 richiamata Web: 15 minuti</li> <li>■ 69 minuti di conversazione</li> </ul> </li> </ul>
Tempo di risposta	<p>Tempo medio per rispondere a tutti i tipi di interazione per tutti i gruppi di lavoro a cui è assegnato l'agente.</p> <p>Esempio:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ l'agente appartiene ai gruppi di lavoro 1, 2 e 3:               <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Tempo medio di risposta per il gruppo di lavoro 1: 2 minuti</li> <li>■ Tempo medio di risposta per il gruppo di lavoro 2: 4 minuti</li> <li>■ Tempo medio di risposta per il gruppo di lavoro 3: 6 minuti</li> <li>■ Tempo medio di risposta: 4 minuti</li> </ul> </li> </ul>
Messaggi offline	Numero di e-mail in coda o numero di messaggi da ricevere (per l'agente)
<b>Vocale</b>	Numero di chiamate a cui ha risposto l'agente. Valore specifico per l'agente; non comprende i totali del gruppo di lavoro.

Questa etichetta	Mostra queste informazioni
N. di chiamate in coda	Numero di chiamate in coda per tutti i gruppi di lavoro a cui è assegnato l'agente.
Attesa più lunga	Attesa più lunga di una chiamata in coda. Questo periodo viene calcolato includendo tutte le chiamate di tutti i gruppi di lavoro a cui è assegnato l'agente.
Stato corrente	Indica lo stato delle chiamate vocali, ad esempio Disponibile, Non disponibile e così via.
<b>Messaggio vocale</b>	Numero di messaggi vocali ACD a cui ha risposto l'agente.
N. di messaggi vocali in coda	Numero di messaggi vocali ACD in coda per tutti i gruppi di lavoro a cui è assegnato l'agente.
Stato corrente	Indica lo stato dei messaggi vocali ACD, ad esempio Disponibile, Non disponibile e così via.
<b>E-mail</b>	Numero di e-mail ACD a cui ha risposto l'agente.
N. di e-mail in coda	Numero di e-mail ACD in coda per tutti i gruppi di lavoro a cui è assegnato l'agente.
Stato corrente	Indica lo stato delle e-mail ACD (per l'agente), ad esempio Disponibile, Non disponibile e così via.

## Visualizzazione delle cronologie delle interazioni

Oracle Contact On Demand registra ciò che accade a ciascuna interazione con i clienti in un file separato, denominato cronologia delle interazioni. Simile a un file di log, la cronologia delle interazioni comprende informazioni quali l'agente, la priorità e lo smistamento del messaggio vocale. Le cronologie delle interazioni vengono memorizzate come allegati ai record di attività.

### *Per visualizzare la cronologia delle interazioni*

- 1 Selezionare l'attività.
- 2 Nella pagina Dettaglio, scorrere fino alla sezione Allegati.
- 3 Fare clic sulla riga di visualizzazione della cronologia delle interazioni.
- 4 Per visualizzare ulteriori dettagli, fare clic sullo specifico collegamento nella cronologia.

È possibile, ad esempio, fare clic su questo collegamento per esaminare la risposta inviata a un messaggio e-mail: Salvataggio della trascrizione della risposta dell'e-mail.

## Controllo degli agenti

**Procedure preliminari.** Per eseguire questa procedura, è necessario che l'utente sia configurato come Supervisore in Oracle Contact On Demand.

La funzione di controllo è uno strumento di assistenza particolarmente utile che consente agli agenti di risolvere nel modo migliore i problemi dei clienti. L'agente controllato non è a conoscenza del fatto che il supervisore ne sta ascoltando le comunicazioni.

### *Per controllare la chiamata di un agente*

- 1 Nella sezione Strumenti per le comunicazioni della barra delle azioni, spostarsi su Supervisore, quindi sull'opzione relativa al monitoraggio.
- 2 Nella finestra di controllo dell'agente, selezionare il nome dell'agente.  
**SUGGERIMENTO:** per trovare l'agente nell'elenco, utilizzare il campo di ricerca di un agente.
- 3 Selezionare il comando di monitoraggio o di registrazione per la chiamata corrente.
  - **Ascolta.** È possibile ascoltare la conversazione senza che il cliente o l'agente possano ascoltare il supervisore.
  - **Suggerisci.** È possibile ascoltare la conversazione e dare dei suggerimenti all'agente. Il cliente non può sentire il supervisore.
  - **Intervento diretto.** Il supervisore prende il controllo della chiamata con il cliente. L'agente viene scollegato dalla chiamata e sul suo schermo appare il modulo Conclusione.
  - **Partecipa.** Il supervisore partecipa alla conversazione e può essere ascoltato sia dall'agente che dal cliente.
  - **Registra/arresta registrazione.** Il supervisore può registrare la conversazione. Quando la conversazione viene interrotta, il file wav viene memorizzato come allegato a questa attività nella cronologia delle interazioni.
  - **Disconnetti agente.** Il supervisore disconnette l'agente dall'applicazione. Utilizzare questa opzione per disconnettere agenti remoti che hanno lasciato la loro postazione. Quando si seleziona questa opzione, compare un messaggio in cui viene chiesto se si desidera disconnettere il canale. Selezionare Sì per disconnettere la chiamata alla quale stava rispondendo l'agente.

### *Per ascoltare la registrazione di un agente*

- 1 Fare clic su Supervisore e selezionare Registrazioni nella sezione Strumenti per le comunicazioni sulla barra delle azioni.

Vengono visualizzate le registrazioni effettuate dal supervisore mentre controllava l'agente.

**NOTA:** le registrazioni degli agenti sono disponibili nella cronologia delle interazioni.

- 2 Selezionare la registrazione nella finestra corrispondente.

**SUGGERIMENTO:** per trovare una registrazione nell'elenco, completare i campi Utente, Da e A e fare clic su Cerca. Per completare i campi Da e A, è anche possibile utilizzare le icone del calendario.

**3** Selezionare il comando di monitoraggio o di registrazione per la registrazione corrente.

■ **Riproduci.** Consente di riprodurre la registrazione selezionata.

■ **Chiudi.** Consente di arrestare la registrazione e chiudere la finestra delle registrazioni.

**SUGGERIMENTO:** se si verificano problemi durante l'ascolto dei messaggi registrati, modificare il lettore supporti predefinito sul computer.

## Pagina Elenco attività di comunicazione (Oracle Contact On Demand)

La pagina Elenco attività di Oracle Contact On Demand mostra il sottoinsieme o l'elenco delle interazioni con i clienti selezionati nella home page comunicazioni. Da questa pagina sarà possibile rivedere più interazioni contemporaneamente. È inoltre possibile selezionarne una da verificare o aggiornare.

### *Come visualizzare la pagina Elenco attività*

**1** Fare clic sulla scheda Chiamate, Messaggio vocale o E-mail.

**2** Nella sezione Inbox, fare clic sul collegamento Mostra elenco completo.

La pagina Elenco attività visualizza un elenco di tutte le interazioni con i clienti.

È possibile determinare il periodo di tempo durante il quale l'Inbox della home page comunicazioni visualizza le attività correnti e completate del proprio profilo personale. Per ulteriori informazioni, vedere [Aggiornamento dei dati personali](#) (a pagina 660).

Mediante il menu a discesa, è inoltre possibile passare a un altro elenco. L'elenco a discesa contiene sia elenchi standard distribuiti con l'applicazione, sia elenchi personalizzati per l'azienda. Per una descrizione degli elenchi standard, vedere la tabella Sezione Elenchi delle comunicazioni in [Utilizzo della Home page comunicazioni](#) (a pagina 320).

**NOTA:** le attività comprendono appuntamenti, task e comunicazioni. Non è possibile eliminare le attività di Oracle Contact On Demand dalla scheda Comunicazioni o dalle pagine Calendario o Home.

Nella tabella riportata di seguito vengono descritte le azioni che è possibile eseguire dalla pagina Elenco attività.

Operazione	Procedura
Creare un elenco filtrato	Fare clic sul collegamento Gestione elenchi nella barra del titolo, quindi fare clic su Nuovo elenco. Viene visualizzata una procedura guidata che guida l'utente nel processo.
Creare un record task	Fare clic su Nuovo task nella barra del titolo. Nella pagina di modifica del task, immettere le informazioni richieste e salvare il record.
Trovare un'attività	Fare clic sull'intestazione di colonna Oggetto. Quindi fare clic su una lettera sulla barra alfabetica. Per attività che iniziano con numeri, fare clic su un numero da 0 a 9.

Operazione	Procedura
Scorrere le pagine dell'elenco	Fare clic sulle icone di navigazione nella parte superiore o inferiore della pagina Elenco per spostarsi alla pagina successiva o precedente oppure alla prima o all'ultima pagina dell'elenco.
Mostrare più o meno record	Nell'elenco a discesa Numero di richieste visualizzate in fondo alla pagina, selezionare un numero di record da visualizzare contemporaneamente.
Visualizzare un altro sottoinsieme di attività	Fare clic sull'elenco a discesa nella barra del titolo e modificare la selezione. L'elenco a discesa contiene tutti gli elenchi filtrati disponibili all'utente.
Visualizzare i dettagli dell'attività	Fare clic su Oggetto per l'attività che si desidera visualizzare. Viene aperta la pagina Dettaglio.
Visualizzare tutte le attività dell'azienda	Nella barra del titolo, fare clic sull'elenco a discesa e selezionare una voce.

## Barra degli strumenti di Oracle Contact On Demand

Oracle Contact On Demand aggiunge due aree alla barra Azione: Strumenti per le comunicazioni e Controlli vocali. La tabella riportata di seguito descrive le opzioni che è possibile vedere in queste due aree, in funzione delle responsabilità dell'utente.

Pulsante	Descrizione
<b>Strumenti per le comunicazioni</b>	
Disponibile/Non disponibile	Consente di modificare lo stato di lavoro da Disponibile a Non disponibile per l'accettazione delle chiamate.
Componi	Consente di effettuare una chiamata interna o una chiamata esterna.
Supervisore	Consente ai supervisori di controllare e registrare le chiamate di un'agente e ascoltare le registrazioni dell'agente.
Preferenza utente	Consente di modificare il telefono in cui si accettano le chiamate in arrivo, nonché altre impostazioni.
Statistiche	Registra le statistiche della sessione dell'utente. Per ulteriori informazioni, vedere <a href="#">Verifica delle statistiche</a> (vedere " <a href="#">Revisione delle statistiche</a> " a pagina 337).
<b>Controlli vocali</b>	
Risposta	Accetta le richiamate (utilizzato quando si lavora a telefono sganciato).
Rifiuto	Rifiuta una richiamata o una chiamata smistata all'utente.
Riaggancio	Termina la chiamata attiva.
In attesa	Pone una chiamata in attesa, consentendo di effettuare una chiamata in uscita verso una fonte esterna. Fare clic di nuovo su questo pulsante per tornare alla chiamata.

Pulsante	Descrizione
Trasferimento	Trasferisce una chiamata attiva a un altro agente, gruppo o fonte esterna.
Registrazione	Registra la chiamata attiva, che viene salvata in un file wav e che può essere riprodotta sul lettore multimediale locale.

## Campi attività di comunicazione (Oracle Contact On Demand)

Se si fa clic su Modifica dalle pagine dei dettagli delle chiamate, dei messaggi vocali o delle e-mail, viene visualizzata la pagina Modifica attività contenente le informazioni recuperate dal modulo Conclusione per l'attività.

**NOTA:** gli amministratori delle aziende possono personalizzare l'applicazione in vari modi, ad esempio modificando i nomi dei tipi di record, dei campi e delle opzioni negli elenchi a discesa, pertanto le informazioni visualizzate sullo schermo possono essere diverse dalle informazioni standard descritte nella tabella. Non tutti i campi dell'applicazione sono modificabili. Se l'amministratore dell'azienda personalizza il tipo di record Attività in modo che vengano visualizzati campi aggiuntivi quando richiesto, tale personalizzazione impedisce a Oracle CRM On Demand di creare i record Attività per le nuove interazioni.

Nella tabella seguente vengono fornite informazioni aggiuntive relative ad alcuni campi.

**NOTA:** tutti gli orari sono indicati in secondi.

Campo	Descrizione
<b>Informazioni chiave attività</b>	
Proprietario	Vedere Proprietario in <a href="#">Conclusione delle attività di comunicazione</a> (a pagina 334).
Oggetto	Vedere Oggetto in <a href="#">Conclusione delle attività di comunicazione</a> (a pagina 334).
Priorità	Vedere Proprietà in <a href="#">Conclusione delle attività di comunicazione</a> (a pagina 334).
Origine	Vedere Origine in <a href="#">Conclusione delle attività di comunicazione</a> (a pagina 334).
Destinazione	Vedere Destinazione in <a href="#">Conclusione delle attività di comunicazione</a> (a pagina 334).
Stato	Vedere Stato in <a href="#">Conclusione delle attività di comunicazione</a> (a pagina 334).
Tipo	Vedere Tipo in <a href="#">Conclusione delle attività di comunicazione</a> (a pagina 334).
Sottotipo attività	Vedere Sottotipo attività in <a href="#">Conclusione delle attività di comunicazione</a> (a pagina 334).
Codice di risoluzione	Vedere Codice di risoluzione in <a href="#">Conclusione delle attività di comunicazione</a> (a

Campo	Descrizione
	pagina 334).
<b>Statistiche chiave</b>	
Tempo di attesa in coda	Tempo, in secondi, di inserimento in coda dell'interazione prima che venga assegnata a un agente.
Ora inizio	Ora, data e indicatore orario in cui la comunicazione è stata assegnata all'agente.
Ora fine	Ora, data e indicatore orario in cui la comunicazione è stata conclusa.
Tempo di attesa totale	Tempo, in secondi, in cui il chiamante seleziona le opzioni di menu, più il tempo di attesa in coda.
Coda assegnata	Nome del gruppo a cui viene instradata l'interazione.
Tempo IVR	Tempo, in secondi, in cui il cliente seleziona le opzioni di menu. Per i messaggi di e-mail, il valore è 0.
Tempo di interazione	Tempo, in secondi, tra ora di inizio e di fine.
Fase conclusiva	Tempo, in secondi, impiegato dall'agente per la conclusione (con il modulo Conclusione aperto).
Tempo di gestione	Somma tra tempo di interazione e di conclusione.
Tempo di attesa in coda	Tempo, in secondi, in cui il chiamante è rimasto in attesa dopo aver immesso le informazioni IVR.
<b>Elementi correlati</b>	Vedere Elementi correlati in <a href="#">Conclusione delle attività di comunicazione</a> (a pagina 334).
<b>Informazioni aggiuntive</b>	
Modifica di	Vedere Modifica di in <a href="#">Conclusione delle attività di comunicazione</a> (a pagina 334).
Descrizione	Vedere Descrizione in <a href="#">Conclusione delle attività di comunicazione</a> (a pagina 334).

## Pagine di dettagli chiamate, messaggi vocali ed e-mail

Fare clic su un argomento per visualizzare le istruzioni per effettuare le operazioni descritte di seguito nella pagina dei dettagli delle chiamate, dei messaggi vocali e delle e-mail.

- [Visualizzazione delle cronologie delle interazioni](#) (a pagina 338)
- [Collegamento di record al record selezionato](#) (a pagina 67)
- [Come allegare file e URL ai record](#) (a pagina 103)

Gli amministratori di Oracle Contact On Demand possono creare pagine dei dettagli Chiamata, Messaggio vocale e E-mail personalizzabili. Per ulteriori informazioni sui layout di pagina, vedere [Personalizzazione dei layout di pagina statici](#) (a pagina 1149).

**NOTA:** in Oracle Contact On Demand è possibile creare layout di pagina per chiamate, messaggi vocali e e-mail. I layout di pagina dinamici non sono supportati in Oracle Contact On Demand.

È possibile modificare il layout delle pagine dei dettagli Chiamata, Messaggio vocale e E-mail in modo che vengano visualizzate solo le sezioni utilizzate di frequente. La modifica dei layout di pagina aumenta inoltre la velocità di caricamento delle pagine ed elimina quelle non più necessarie.

### ***Per modificare il layout delle pagine dei dettagli delle chiamate, dei messaggi vocali e delle e-mail***

- 1 Fare clic su una chiamata, un messaggio vocale o un'e-mail per aprire la pagina dei dettagli corrispondente.
- 2 Fare clic sul collegamento Modifica layout a destra della pagina dei dettagli.
- 3 Utilizzando le frecce, spostare le sezioni (contenuto) dalla colonna Informazioni correlate disponibili alla colonna Informazioni correlate visualizzate.
- 4 Fare clic su Salva.

**NOTA:** è possibile inoltre comprimere ed espandere le sezioni utilizzate più di frequente o quelle meno utilizzate. Se una sezione viene utilizzata raramente, mantenerla compressa. La compressione delle sezioni migliora la velocità di ricaricamento delle pagine. È possibile utilizzare anche la funzione di modifica in linea per modificare i campi utilizzati più di frequente. Per ulteriori informazioni sulla modifica in linea, vedere [Aggiornamento dei dettagli del record](#) (a pagina 65).

### **Argomenti correlati**

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Campi attività di comunicazione \(Oracle Contact On Demand\)](#) (a pagina 342)
- [Informazioni su Oracle Contact On Demand](#) (a pagina 316)



# 7

## PRM (Partner Relationship Management) e High Tech

---

In Oracle CRM On Demand sono disponibili i tipi di record per le funzioni PRM (Gestione delle relazioni con i partner, Partner Relationship Management) descritti di seguito.

- **Partner.** Usare queste pagine per gestire le informazioni sulle aziende esterne o sui contatti presso le aziende responsabili della vendita o dell'assistenza per i prodotti appartenenti all'azienda.
- **Programmi partner.** Usare queste pagine per tenere traccia dei requisiti e dei vantaggi per le aziende che fanno parte dei programmi partner elaborati dall'azienda.
- **Richieste.** Usare queste pagine per gestire le richieste di partnership con l'azienda proprietaria della marca provenienti da partner nuovi o esistenti.
- **Registrazioni operazioni.** Usare queste pagine per gestire le registrazioni delle operazioni che consentono ai partner di richiedere diritti esclusivi per un'opportunità all'azienda proprietaria della marca.
- **Richieste MDF.** Usare queste pagine per gestire le richieste di fondi monetari MDF (Market Development Funds) inoltrate dal reparto vendite o marketing di un produttore. Le richieste MDF aiutano un partner a vendere i propri prodotti o a commercializzare la marca del produttore.
- **Richieste SP.** Usare queste pagine per gestire le richieste SP (Prezzi speciali, Special Pricing) inoltrate dai partner per l'adeguamento del prezzo di un prodotto.
- **Fondi.** Usare queste pagine per gestire le richieste, i crediti e le approvazioni relativi ai fondi.
- **Formazione e certificazione.** Usare queste pagine per informare la community partner sui corsi e i programmi di formazione offerti per i prodotti e i servizi dell'azienda proprietaria della marca. Queste pagine consentono inoltre di tenere traccia dell'abilità e delle competenze delle aziende partner e dei relativi dipendenti. I tipi di record Formazione e certificazione sono:
  - Corsi
  - Esami
  - Certificazioni
  - Riconoscimenti

**Nota:** tutti i tipi di record descritti sono disponibili solo con Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition. Il tipo di record Fondi è disponibile anche con Oracle CRM On Demand High Tech Edition.

## Gestione di PRM e High Tech

Per ulteriori informazioni sulla gestione e la configurazione di PRM (Partner Relationship Management), vedere *Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide*.

## Partner

Utilizzare le pagine Partner per tenere traccia delle aziende partner e dei relativi membri, creare clienti partner in Oracle CRM On Demand per supportare gli utenti partner, nonché impostare livelli appropriati di accesso a Oracle CRM On Demand e la visibilità dei dati per ogni cliente partner.

### Informazioni sui partner

La scheda Partner rappresenta qualsiasi azienda partner che vende o fornisce assistenza ai prodotti appartenenti al proprietario del marchio.

Le pagine Partner in Oracle CRM On Demand consentono di definire le informazioni aziendali sul partner e sulla partnership tra il proprietario del marchio e il partner. Le informazioni sul profilo del partner includono: nome dell'azienda, indirizzo, numeri di telefono e di fax, sito Web, fatturato annuo, numero di dipendenti, mercato, settore descrizione dell'attività e così via.

### Informazioni sui clienti partner

Un *cliente partner PRM*, noto anche come partner cliente gestito, è un partner con utenti in Oracle CRM On Demand. Un partner cliente non gestito non dispone di utenti in Oracle CRM On Demand. Un cliente partner PRM è presente sia nella scheda Cliente che nella scheda Partner e dispone degli attributi descritti di seguito.

- È un cliente con il tipo di cliente impostato su Partner.
- Il valore del flag del partner gestito è impostato su Y.
- Lo stato dell'organizzazione partner è impostato su Attivo.

Per organizzazioni che sono sia clienti che acquistano da funzionari commerciali, sia Partner PRM, è necessario creare due record: un record di cliente e un record di partner.

Il tipo di record partner è una sottoclasse del tipo di record cliente, pertanto i campi personalizzati aggiunti al tipo di record cliente sono disponibili anche per il tipo di record partner. Non vale tuttavia la condizione inversa: i campi personalizzati aggiunti al tipo di record partner non sono disponibili per il tipo di record cliente.

In generale, è opportuno mantenere gli attributi specifici del partner nella scheda Partner e gli attributi specifici del cliente non correlati alla partnership nella scheda Clienti. Tuttavia, è possibile che talvolta si desideri visualizzare un attributo specifico del partner nella scheda Clienti. In questo caso, è possibile aggiungere attributi personalizzati al tipo di record cliente; tali attributi diventeranno automaticamente parte del tipo di record Partner.

Quando si visualizza il cliente partner nella scheda Clienti, è possibile visualizzare il campo Tipo di cliente impostato su Partner. Quando si visualizza un cliente partner dalla scheda Partner, il campo Tipo di cliente non viene visualizzato poiché Partner è l'unico valore che può essere assegnato a un cliente partner.

**Nota:** quando lo stato dell'organizzazione del partner è impostato su Attivo, il campo Tipo di cliente di un cliente partner deve essere impostato su Partner.

## Utilizzo della Home page partner

La home page Partner è il punto di partenza per la gestione dei partner.

**NOTA:** l'amministratore dell'azienda può personalizzare l'aspetto della home page Partner. Inoltre, se il proprio ruolo utente prevede il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere e rimuovere sezioni dalla pagina.

## Creazione di un cliente partner

È possibile creare un cliente partner facendo clic sul pulsante Nuovo nella sezione Partner modificati di recente. Per ulteriori informazioni sulla creazione di partner, vedere [Creazione di record](#) (a pagina 42) e [Campi partner](#) (a pagina 351).

**SUGGERIMENTO:** selezionando i clienti principali è possibile indicare le gerarchie dei partner, come ad esempio un'azienda filiale di un'altra azienda. Per ulteriori informazioni sulle gerarchie dei partner, vedere [Specifiche dei clienti principali](#) (a pagina 205).

## Utilizzo degli elenchi partner

Nella sezione Elenchi partner vengono visualizzati diversi elenchi. Oracle CRM On Demand dispone di un insieme di elenchi standard. Tutti gli elenchi standard sono pubblici e visibili a chiunque. L'utente e i responsabili possono creare elenchi aggiuntivi basati su criteri diversi. Tali elenchi personalizzati vengono visualizzati sopra l'insieme standard di elenchi.

Nella tabella seguente vengono descritti gli elenchi standard per i partner.

Elenco partner	Descrizione
Tutti i partner	Consente di filtrare tutti partner visibili all'utente, indipendentemente dal proprietario.
I miei partner	I partner nel cui campo Proprietario è presente il nome dell'utente.
Partner creati di recente	Tutti i partner, ordinati per data di creazione.
Partner modificati di recente	Tutti i partner, ordinati per data di modifica.

Per visualizzare un elenco, fare clic sul nome dell'elenco.

Per creare un nuovo elenco, fare clic su Nuovo. Per ulteriori informazioni sulla creazione di elenchi, vedere [Creazione e ridefinizione di elenchi](#) (a pagina 81).

Per esaminare tutti gli elenchi disponibili creare un nuovo elenco oppure visualizzare modificare o eliminare un elenco esistente fare clic su Gestione elenchi. La pagina Gestione elenchi contiene anche tutti gli elenchi standard forniti con Oracle CRM On Demand. Questi elenchi sono di sola visualizzazione, pertanto non possono essere modificati o eliminati.

## Visualizzazione dei partner modificati di recente

Nella sezione Partner modificati di recente vengono visualizzati i partner modificati più di recente dall'utente.

Per espandere l'elenco, fare clic sul collegamento Mostra elenco completo.

## Aggiunta di sezioni alla Home page partner

Se il ruolo utente include il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere alla Home page partner alcune o tutte le sezioni riportate di seguito.

- Tutti i partner attivi
- Tutti i partner inattivi
- Partner creati di recente
- Partner modificati di recente
- Una o più sezioni di report (l'amministratore aziendale può rendere disponibili le sezioni dei report nella home page Partner)

### *Per aggiungere sezioni alla home page Partner*

- 1 Nella home page Partner, fare clic su Modifica layout.
- 2 Nella pagina del layout della home page Partner, utilizzare le frecce per aggiungere o rimuovere le sezioni e per organizzarle nella pagina.
- 3 Fare clic su Salva.

## Gestione dei clienti partner

Per gestire i clienti partner, effettuare i task riportati di seguito.

- [Attivazione e disattivazione di clienti partner](#) (a pagina 349)
- [Ricerca di clienti partner](#) (a pagina 350)
- [Eliminazione dei clienti partner](#) (a pagina 350)

Per procedure passo passo comuni a molti tipi di record, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Creazione di record](#) (a pagina 42)
- [Aggiornamento dei dettagli del record](#) (a pagina 65)
- [Collegamento di record al record selezionato](#) (a pagina 67)
- [Gestione degli elenchi](#) (a pagina 76)
- [Come tenere traccia di partner e concorrenti di clienti](#) (a pagina 206)
- [Come tenere traccia delle relazioni tra clienti](#) (a pagina 208)
- [Aggiunta di note](#) (a pagina 96)
- [Come allegare file e URL ai record](#) (a pagina 103)

**NOTA:** quando si crea un cliente partner e si imposta lo stato di tale cliente su Attivo, viene automaticamente creato un registro con il nome Registro partner <Nome partner>. Quando si crea un cliente partner e si definisce la relativa l'organizzazione partner, il cliente partner viene aggiunto al registro corrispondente. Un

cliente partner con stato Inattivo, viene disattivato nel registro corrispondente. Se l'organizzazione partner dell'utente viene modificata, il cliente partner viene rimosso dal registro associato all'organizzazione partner precedente e aggiunto al registro partner corretto per la relazione della nuova organizzazione partner.

**NOTA:** gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi per i tipi di record, i campi e le opzioni negli elenchi. Di conseguenza, le informazioni visualizzate sullo schermo possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Inoltre, a seconda del livello di accesso di cui si dispone, si potrebbe non essere in grado di eseguire tutte le procedure descritte nell'elenco precedente.

## Attivazione e disattivazione di clienti partner

Se la partnership è stata sospesa o è terminata, è possibile disattivare il cliente partner corrispondente. La disattivazione del cliente partner consente di mantenere il cliente in Oracle CRM On Demand in modo da riattivarlo in un secondo momento.

### *Per attivare o disattivare un cliente partner*

- 1 Passare alla pagina di modifica dei partner.
- 2 Nell'elenco degli stati dell'organizzazione partner, selezionare Attivo per attivare il cliente partner oppure Inattivo per disattivarlo.
- 3 Fare clic su Salva.

**NOTA:** la disattivazione di un client partner consente di modificare il valore di Tipo di cliente dalla scheda Clienti oppure di eliminare il cliente dalla medesima scheda. Se un cliente è attivo, non è possibile eliminarlo né modificare il valore di Tipo di cliente dalla scheda Clienti.

## Conversione di clienti in clienti partner

In Oracle CRM On Demand è possibile convertire clienti in clienti partner.

### **Procedure preliminari.**

L'amministratore dell'azienda deve aver aggiunto la casella di controllo Partner gestito alla pagina di dettaglio. Se la casella di controllo Partner gestito non è visualizzata nella pagina di dettaglio, fare clic sul collegamento Modifica layout e aggiungere la casella di controllo Partner gestito al layout di pagina nella sezione Informazioni chiave cliente della pagina Dettaglio cliente oppure contattare l'amministratore dell'azienda.

### *Per convertire un cliente in un cliente partner*

- 1 Nell'elenco clienti, selezionare il cliente da convertire in un partner cliente.
- 2 Nella pagina di dettaglio di Cliente, fare clic su Modifica.

**3** Nella pagina Modifica cliente, modificare il tipo di cliente in Partner.

**4** Selezionare la casella di controllo Partner gestito, quindi fare clic su Salva.

**NOTA:** quando si completa questo task, il nome del campo Proprietario viene automaticamente modificato nel nome dell'utente che esegue la conversione e il nuovo partner viene aggiunto al team del partner del proprietario.

### ***Per assicurarsi che un cliente partner non possa essere nuovamente convertito in cliente comune***

**1** Passare all'Elenco partner nella scheda Partner e selezionare il cliente partner.

**2** Nella pagina Dettaglio partner, fare clic su Modifica.

**3** Nella pagina Modifica partner, modificare lo stato dell'organizzazione partner in Attivo.

Dopo aver impostato lo stato su Attivo, il cliente partner non può essere modificato in cliente comune.

## **Ricerca di clienti partner**

È possibile ricercare i clienti partner utilizzando la funzionalità Ricerca avanzata nella barra delle azioni. È necessario specificare i criteri di ricerca riportati di seguito.

- Il campo è impostato su Tipo di cliente.
- La condizione è impostata su Uguale a.
- Il valore del filtro è impostato su Partner.

Per cercare clienti partner PRM (clienti partner gestiti), è necessario specificare i criteri di ricerca nell'elenco precedente e impostare i criteri di ricerca riportati di seguito.

- Il campo è impostato sul flag Partner gestito.
- La condizione è impostata su Uguale a.
- Il valore del filtro è impostato su Y.

Per ulteriori informazioni sulla ricerca dei record, vedere [Ricerca di record](#) (a pagina 45).

## **Eliminazione dei clienti partner**

Poiché i clienti partner possono essere utilizzati anche come clienti, è possibile che siano associati a opportunità nonché ad altri record. L'eliminazione di un cliente partner potrebbe generare errori a causa di queste associazioni.

Poiché i clienti possono essere utilizzati anche come clienti partner, anche l'eliminazione di un cliente di tipo Partner dalla scheda Clienti potrebbe generare errori. Per questo motivo, non è possibile eliminare clienti

partner dalla scheda Partner. È possibile solo disattivarli. Se il cliente non viene utilizzato in un altro modo e si desidera eliminarlo, è possibile eliminare il cliente partner inattivo dalla scheda Clienti.

Quando si elimina un cliente di tipo Partner dalla scheda Clienti, Oracle CRM On Demand verifica che lo stato dell'organizzazione partner sia Inattivo in modo da evitare l'eliminazione accidentale di un record di un partner attivo. Per informazioni sull'eliminazione e il ripristino dei record, vedere [Eliminazione e ripristino dei record](#) (a pagina 110).

## Campi partner

Utilizzare la pagina di modifica del partner per aggiungere un partner o aggiornare i dettagli relativi a un partner esistente. In questa pagina viene visualizzato l'insieme completo dei campi disponibili per un partner.

**SUGGERIMENTO:** è anche possibile modificare i partner nelle relative pagine di elenco e dei dettagli. Per ulteriori informazioni sull'aggiornamento dei record, vedere [Aggiornamento dei dettagli del record](#) (a pagina 65).

**NOTA:** gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi per i tipi di record, i campi e le opzioni negli elenchi. Di conseguenza, le informazioni visualizzate sullo schermo possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Nella tabella seguente vengono fornite informazioni aggiuntive relative ad alcuni campi.

Campo	Descrizione
<b>Informazioni chiave partner</b>	
Nome partner	Il nome del partner. Per evitare record duplicati, accertarsi di seguire le convenzioni di denominazione che l'azienda ha impostato per abbreviazioni, lettere maiuscole e così via.
Tipo di partner primario	Selezionare il tipo di partner da utilizzare come principale per questo cliente partner.
Ubicazione	Il tipo di struttura gestita dal cliente in questo luogo, ad esempio Headquarter.
Stato organizzazione partner	Indica se il cliente partner è attivo o non attivo.
Cliente principale	Il nome dell'azienda della quale il partner è consociato.
N. tel. principale	Il numero di telefono principale utilizzato per contattare il partner.
N. fax principale	Il numero di fax principale del partner.
Sito Web	L'indirizzo URL del partner.
Listino prezzi	Il listino prezzi al quale è associato il cliente partner. In genere è il listino prezzi in cui è memorizzato il costo di acquisto del partner.
<b>Informazioni aggiuntive</b>	

Campo	Descrizione
Indirizzi di spedizione e di fatturazione	La selezione della nazione determina le etichette per gli altri campi dell'indirizzo, in base al formato utilizzato nella nazione selezionata. È possibile che la schermata venga aggiornata per correggere i nomi dei campi.
Proprietario	L'alias del proprietario del record. In generale, il proprietario può aggiornare il record, trasferirlo a un altro proprietario o eliminarlo. Tuttavia, i livelli di accesso possono essere impostati in modo da limitare o ampliare l'accesso di un utente. Per riassegnare la proprietà di un record partner, occorre disporre dell'accesso in lettura, modifica ed eliminazione per il record partner.  Il valore nel campo Proprietario influenza i record inclusi nei report gestiti dall'utente o dai responsabili.
Responsabile clienti del canale	Il responsabile clienti del canale è responsabile della gestione della relazione tra i partner e l'azienda proprietaria del marchio. I responsabili clienti del canale rappresentano il contatto principale per il partner.
Esterno modificato	Il nome della persona che ha creato o che ha aggiornato per ultima il record del partner, seguito dalla data e dall'ora di aggiornamento. Questi dati vengono generati da Oracle CRM On Demand.
Numero di utenti attivi	Questo è un campo calcolato automaticamente e determina il numero corrente di utenti attivi in Oracle CRM On Demand per il partner.
Numero massimo di utenti	Il numero massimo di utenti che un'organizzazione partner può avere. Un partner non può avere un numero di utenti superiore a quello definito in questo campo.
Numero di utenti disponibile rimanente	Questo campo è calcolato automaticamente e corrisponde alla differenza tra il campo Numero massimo di utenti e il campo Numero corrente di utenti attivi. Se il valore di questo campo è 0 (zero), non è possibile aggiungere ulteriori utenti a Oracle CRM On Demand.
Descrizione	Informazioni aggiuntive sul partner. Questo campo può avere una lunghezza massima di 2.000 caratteri.

## Programmi partner

Utilizzare le pagine Programma partner per effettuare le operazioni riportate di seguito.

- Gestire tipi e livelli diversi di programmi partner.
- Specificare tipi di partner diversi.
- Amministrare le iscrizioni al programma partner.

Un *programma partner* descrive i requisiti e i vantaggi di cui usufruisce il partner se diventa membro del programma partner. I programmi partner sono utilizzati dall'azienda proprietaria del marchio per reclutare partner.



## Utilizzo della Home page programmi partner

La home page Programmi partner è il punto di partenza per la gestione dei programmi partner.

**NOTA:** l'amministratore dell'azienda può personalizzare il layout della home page Programmi partner. Inoltre, se il ruolo utente include il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere e rimuovere sezioni dalla pagina.

### Creazione di un programma partner

È possibile creare un programma partner facendo clic sul pulsante Nuovo nella sezione Programmi partner modificati di recente. Per ulteriori informazioni, vedere [Creazione di programmi partner](#) (a pagina 355) e [Campi programma partner](#) (a pagina 359).

### Utilizzo degli elenchi programma partner

Nella sezione Elenchi programma partner vengono visualizzati diversi elenchi. Oracle CRM On Demand dispone di un insieme di elenchi standard. Tutti gli elenchi standard sono pubblici e visibili a chiunque. L'utente e i responsabili possono creare elenchi aggiuntivi basati su criteri diversi. Tali elenchi personalizzati vengono visualizzati sopra l'insieme standard di elenchi.

Nella tabella riportata di seguito vengono descritti gli elenchi standard per programmi partner.

Elenco programmi partner	Descrizione
Programmi partner creati di recente	Filtra tutti i programmi partner, ordinati per data di creazione.
Programmi partner modificati di recente	Filtra tutti i programmi partner, ordinati per data di modifica.
Tutti i programmi partner	Questo elenco non è filtrato. Visualizza tutti i programmi partner che è possibile visualizzare, indipendentemente dal proprietario.
I miei programmi partner	Filtra i programmi partner con il nome dell'utente nel campo Proprietario.
I miei programmi partner creati di recente	Filtra i programmi partner con il nome dell'utente nel campo Proprietario, ordinati per data di creazione.
I miei programmi partner modificati di recente	Filtra i programmi partner con il nome dell'utente nel campo Proprietario, ordinati per data di modifica.
Tutti i programmi partner inattivi	Filtra tutti i programmi partner con lo stato Non attivo.
Tutti i programmi partner attivi	Filtra tutti i programmi partner con lo stato Attivo.

Per visualizzare un elenco, fare clic sul nome dell'elenco.

Per creare un nuovo elenco, fare clic su Nuovo. Per ulteriori informazioni sulla creazione di elenchi, vedere [Creazione e ridefinizione di elenchi](#) (a pagina 81).

Per esaminare tutti gli elenchi disponibili, creare un nuovo elenco oppure visualizzare, modificare o eliminare un elenco esistente, fare clic su Gestione elenchi. La pagina Gestione elenchi contiene anche tutti gli elenchi standard forniti con Oracle CRM On Demand. Questi elenchi sono di sola visualizzazione, pertanto non possono essere modificati o eliminati.

### Visualizzazione dei programmi partner modificati di recente

Nella sezione Programmi partner modificati di recente vengono visualizzati i programmi partner modificati più di recente dall'utente.

Per espandere l'elenco, fare clic sul collegamento Mostra elenco completo.

### Aggiunta di sezioni alla Home page programmi partner

Se il ruolo utente include il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere alla home page Programmi partner alcune o tutte le sezioni riportate di seguito.

- Tutti i programmi partner attivi
- Tutti i programmi partner inattivi
- Programmi partner creati di recente
- Programmi partner modificati di recente
- I miei programmi partner creati di recente
- I miei programmi partner modificati di recente
- Una o più sezioni di report (l'amministratore aziendale può rendere disponibili le sezioni dei report nella home page Programmi partner)

#### *Per aggiungere sezioni alla home page Programmi partner*

- 1 Nella home page Programmi partner, fare clic su Modifica layout.
- 2 Nella pagina del layout della home page Programmi partner, fare clic sulle frecce direzionali per aggiungere o rimuovere le sezioni e per organizzarle nella pagina.
- 3 Fare clic su Salva.

### Gestione dei programmi partner

Per gestire i programmi partner, effettuare i task riportati di seguito.

- [Creazione di programmi partner](#) (a pagina 355)
- [Gestione delle iscrizioni al programma partner](#) (a pagina 356)

- [Eliminazione dei programmi partner](#) (a pagina 358)

Per procedure passo passo comuni a molti tipi di record, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Creazione di record](#) (a pagina 42)
- [Aggiornamento dei dettagli del record](#) (a pagina 65)
- [Collegamento di record al record selezionato](#) (a pagina 67)
- [Gestione degli elenchi](#) (a pagina 76)
- [Utilizzo degli allegati](#) (a pagina 100)
- [Come tenere traccia di partner e concorrenti di clienti](#) (a pagina 206)
- [Come tenere traccia delle relazioni tra clienti](#) (a pagina 208)

**NOTA:** gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi per i tipi di record, i campi e le opzioni negli elenchi. Di conseguenza, le informazioni visualizzate sullo schermo possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Inoltre, a seconda del livello di accesso di cui si dispone, si potrebbe non essere in grado di eseguire tutte le procedure descritte nell'elenco precedente.

## Creazione di programmi partner

Da Oracle CRM On Demand è possibile creare un programma partner immettendo varie informazioni in un modulo. È possibile accedere al modulo da più aree all'interno di Oracle CRM On Demand, a seconda dell'applicazione che si sta utilizzando e del task che si desidera eseguire.

### *Per creare un programma partner*

- 1 Dalla pagina contenente l'elenco dei programmi partner, fare clic sull'opzione relativa al nuovo programma partner.  
Viene visualizzata la pagina di modifica del programma partner.
- 2 Nel campo relativo al programma partner, digitare un nome per il programma partner che si sta creando.  
**SUGGERIMENTO:** ogni programma partner deve avere un nome univoco.
- 3 Nel campo relativo allo stato, selezionare lo stato appropriato per il programma partner.
- 4 Aggiornare il resto dei campi nella pagina di modifica del programma partner in base alle esigenze.  
Per informazioni su ciascun campo, vedere [Campi programma partner](#) (a pagina 359).
- 5 Salvare il programma partner.

## Gestione delle iscrizioni al programma partner

È possibile utilizzare le pagine relative alla nuova iscrizione al programma e alla modifica dell'iscrizione al programma per effettuare i seguenti task amministrativi:

- [Creazione di iscrizioni al programma partner](#) (a pagina 356)
- [Modifica dello stato di iscrizione al programma partner](#) (a pagina 356)
- [Eliminazione delle iscrizioni al programma partner](#) (a pagina 357)
- [Come allegare file e URL ai record](#) (a pagina 103)

## Creazione di iscrizioni al programma partner

Una volta approvata una richiesta di iscrizione a un programma partner, il partner diventa membro di tale programma.

### *Per creare iscrizioni al programma partner*

- 1 Nella pagina relativa ai dettagli per il programma partner selezionato, fare clic su Nuovo nella barra Iscrizioni programma.  
Viene visualizzata la pagina relativa alla nuova iscrizione programma.
- 2 Nel campo relativo al nome partner, selezionare il nome del partner che si desidera aggiungere al programma partner.
- 3 Completare gli altri campi nella pagina relativa alla nuova iscrizione programma in base alle esigenze.  
Per ulteriori informazioni su questi campi, vedere [Campi iscrizione programma](#) (a pagina 357).  
  
**NOTA:** lo stato della casella di controllo Attivo e il valore del campo Stato devono essere sincronizzati tra loro. Ad esempio, se lo stato dell'iscrizione è impostato su Corrente, è necessario selezionare la casella di controllo Attivo.
- 4 Fare clic su Salva.

## Modifica dello stato di iscrizione al programma partner

Una volta approvata l'adesione di un partner a un programma partner e dopo aver creato un nuovo record di iscrizione per tale programma, lo stato predefinito di questo record è impostato su Corrente.

È possibile modificare lo stato dell'iscrizione al programma partner in uno dei seguenti valori:

- Scaduto
- Terminato

**NOTA:** lo stato della casella di controllo Attivo e il valore del campo Stato devono essere sincronizzati tra loro. Ad esempio, se lo stato dell'iscrizione è impostato su Scaduto o Terminato, è necessario deselezionare la casella di controllo Attivo.

**Per modificare lo stato dell'iscrizione al programma partner**

- 1 Nella pagina relativa ai dettagli del programma partner, fare clic sul collegamento di modifica relativo all'iscrizione al programma partner di cui si desidera modificare lo stato.
- 2 Nella pagina di modifica dell'iscrizione al programma, selezionare il valore appropriato dall'elenco a discesa Stato.
- 3 Fare clic su Salva.

**Eliminazione delle iscrizioni al programma partner**

Se l'iscrizione al programma è stata creata per errore o si desidera eliminarla, è possibile eseguire questa operazione nella pagina dei dettagli del programma partner.

**NOTA:** non è possibile eliminare l'iscrizione a un programma partner se il valore dello stato dell'iscrizione è impostato su Corrente.

**Per eliminare l'iscrizione a un programma partner**

- 1 Nella sezione Iscrizioni programma della pagina dei dettagli del programma partner, fare clic su Elimina per l'iscrizione al programma partner che si desidera rimuovere.  
  
Viene visualizzata una finestra di messaggio in cui viene richiesto di confermare l'eliminazione dell'iscrizione selezionata.
- 2 Fare clic su OK.  
  
L'iscrizione selezionata viene eliminata.

**Campi iscrizione programma**

Utilizzare la pagina relativa alla nuova iscrizione al programma e la pagina di modifica dell'iscrizione al programma per aggiungere un'iscrizione al programma partner o aggiungere dettagli per un'iscrizione esistente. È inoltre possibile utilizzare la pagina di modifica dell'iscrizione al programma per creare nuove iscrizioni al programma partner. In questa pagina di modifica viene visualizzato l'insieme completo dei campi disponibili per un programma partner.

**NOTA:** gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi per i tipi di record, i campi e le opzioni negli elenchi. Di conseguenza, le informazioni visualizzate sullo schermo possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Nella tabella seguente vengono fornite informazioni aggiuntive relative ai campi delle pagine di iscrizione al programma.

Campo	Descrizione
<b>Informazioni chiave iscrizione programma</b>	
Programma partner	Il programma partner a cui si sta aggiungendo un membro.

Campo	Descrizione
Tipo di partner	Tipo di partner (ad esempio, rivenditore, partner di soluzioni, distributore e così via) per il quale viene creato questo programma partner.
Nome partner	Il nome del partner che si sta aggiungendo al programma partner.
Livello di programma	Il livello del programma al quale questo partner aderisce.
Attivo	Indica se l'iscrizione al programma partner è attiva.
N. ID	Il numero identificativo dell'iscrizione assegnato da Oracle CRM On Demand.
Stato	Lo stato dell'iscrizione. I valori validi sono: Corrente, Terminato, Scaduto e Rinnovato.
Data di inizio	La data di inizio dell'iscrizione al programma partner. Per impostazione predefinita, questo campo visualizza la data e l'ora correnti. È possibile utilizzare i controlli del calendario per modificare questa data.
Data di fine	La data in corrispondenza della quale è pianificato il termine dell'iscrizione al programma partner. È possibile utilizzare i controlli del calendario per modificare questa data.
<b>Informazioni aggiuntive</b>	
Creazione di	Il nome della persona che ha creato il programma partner al quale si sta aggiungendo un membro, seguito dalla data. Questo nome viene generato da Oracle CRM On Demand.
Modificato	Il nome della persona che eseguito l'ultimo aggiornamento al programma partner al quale si sta aggiungendo un membro, seguito dalla data dell'aggiornamento. Questo nome viene generato da Oracle CRM On Demand.

## Eliminazione dei programmi partner

È possibile eliminare un programma partner dalla pagina relativa ai dettagli di tale programma.

**NOTA:** non è possibile eliminare un programma partner se lo stato è impostato su Attivo.

### *Per eliminare un programma partner*

- 1 Nella pagina dei dettagli del programma partner, fare clic su Elimina per il programma partner che si desidera eliminare.

Viene visualizzata una finestra di messaggio in cui viene richiesto di confermare l'eliminazione del programma partner selezionato.

## 2 Fare clic su OK.

Il programma partner viene eliminato.

## Campi programma partner

Utilizzare la pagina per la modifica del programma partner per aggiungere un programma partner o aggiornare i dettagli per un programma partner esistente. È inoltre possibile utilizzare questa pagina per creare nuove iscrizioni al programma partner. In questa pagina viene mostrato il set completo di campi per un programma partner.

**SUGGERIMENTO:** è inoltre possibile modificare i partner nella pagina contenente l'elenco dei programmi partner e nella pagina relativa ai dettagli dei programmi partner. Per ulteriori informazioni, vedere [Aggiornamento dei dettagli dei record](#) (vedere "[Aggiornamento dei dettagli del record](#)" a pagina 65).

**NOTA:** gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi per i tipi di record, i campi e le opzioni negli elenchi. Di conseguenza, le informazioni visualizzate sullo schermo possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Gli amministratori possono inoltre concedere un accesso partner a questi campi di dettaglio, in modo che il partner possa aggiornare le informazioni.

Nella tabella seguente vengono fornite informazioni aggiuntive relative ad alcuni campi.

Campo	Descrizione
<b>Informazioni chiave relative ai programmi partner</b>	
Nome programma partner	Nome del programma partner. Per evitare record duplicati, accertarsi di seguire le regole di denominazione che l'azienda ha impostato per abbreviazioni, lettere maiuscole e così via.
Stato	Indica se il programma partner è Attivo, Inattivo o In corso.
Data di inizio	Data in cui il programma partner ha inizio. Per impostazione predefinita, in questo campo vengono visualizzate la data e l'ora correnti. Per modificare questa data, è possibile utilizzare i controlli del calendario.
Data di fine	Data in cui il programma partner deve essere completato. Per modificare questa data, è possibile utilizzare i controlli del calendario.
Tipo di partner	Determina il tipo di partner, ad esempio rivenditore, partner di soluzioni, distributore e così via, per il quale viene creato questo programma partner.
Tipo di programma	Determina il tipo di programma creato, ad esempio una registrazione affare.
MDF consentito	Consente gli MDF (fondi di sviluppo del marketing). Si tratta di fondi monetari forniti da un reparto vendite o marketing di un produttore per consentire a un partner di vendere i relativi prodotti o di commercializzare il marchio del produttore.  Se si seleziona MDF consentito, qualsiasi partner membro di questo programma

Campo	Descrizione
	partner ha il diritto di commercializzare i fondi di sviluppo del marketing.
Prezzi speciali consentiti	Consente l'autorizzazione SPA (Special Pricing Authorization). La Special pricing authorization consente ai partner di richiedere un prezzo speciale per un prodotto o un gruppo di prodotti venduti. Questo prezzo viene in genere richiesto in modo che il partner possa restare competitivo o acquisire uno specifico margine sulla concorrenza.  Se si seleziona Prezzo speciale consentito, qualsiasi partner membro di questo programma partner ha il diritto di richiedere un prezzo speciale.
Registrazione operazione consentita	Se si seleziona Registrazione operazione consentita, qualsiasi partner membro di questo programma partner ha il diritto di richiedere un prezzo speciale.
Descrizione	Informazioni aggiuntive sul programma partner. Questo campo ha un limite di 2.000 caratteri.
<b>Informazioni aggiuntive</b>	
Creazione di	Nome della persona che ha creato il programma partner, seguito dalla data. Questo nome viene generato da Oracle CRM On Demand.
Nome completo proprietario	Nome del proprietario del programma partner. In genere, il proprietario può aggiornare o eliminare il programma partner. Tuttavia, i livelli di accesso possono essere modificati in modo da limitare o espandere l'accesso di un utente. Per riassegnare la proprietà di un programma partner, è necessario disporre dell'accesso in lettura/modifica/eliminazione al programma partner.  Il valore nel campo Proprietario influenza i record inclusi nei report gestiti dall'utente o dai responsabili.
Modificato	Nome dell'utente che ha aggiornato per ultimo il programma partner, seguito dalla data dell'aggiornamento. Questo nome viene generato da Oracle CRM On Demand.

## Richieste

Per *richiesta* si intende l'elemento usato da un partner nuovo o esistente per richiedere una partnership con il proprietario della marca. Il proprietario della marca esamina, approva o rifiuta la richiesta. Per popolare le richieste è possibile usare i dati ottenuti dal portale del proprietario della marca. Una richiesta partner consente al proprietario della marca di esaminare, rifiutare e approvare le richieste in modo efficiente. Il proprietario della marca può inoltre fare riferimento alle informazioni delle richieste mentre usa Oracle CRM On Demand.



## Uso della home page Richieste

La home page Richieste è il punto di partenza per la gestione delle richieste partner.

**NOTA:** l'amministratore dell'azienda può personalizzare il layout della home page Richieste. Inoltre, se il proprio ruolo utente prevede il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere e rimuovere sezioni dalla pagina.

### Creazione di una richiesta

Per creare una richiesta è possibile fare clic sul pulsante Nuovo nella sezione Richieste modificate di recente. Per ulteriori informazioni, vedere [Creazione di record](#) (a pagina 42) e [Campi richieste](#) (a pagina 367).

Per popolare le richieste con i dati del portale di un partner è possibile usare Web Services. È inoltre possibile usare lo strumento di importazione di Oracle CRM On Demand per importare le richieste. Per ulteriori informazioni sull'importazione delle richieste, vedere [Importazione delle richieste](#) (a pagina 367).

### Uso degli elenchi di richieste

Oracle CRM On Demand dispone di un insieme di elenchi standard. Tutti gli elenchi standard sono pubblici e visibili a chiunque. L'utente e i responsabili possono creare elenchi aggiuntivi basati su criteri diversi. Tali elenchi personalizzati vengono visualizzati sopra l'insieme standard di elenchi.

Nella tabella seguente vengono descritti gli elenchi standard per le richieste.

Elenco di richieste	Descrizione
Tutte le richieste	In questo elenco vengono visualizzati tutti i record visualizzabili indipendentemente dalla persona a cui appartiene. Le richieste non vengono filtrate.
Tutte le richieste inviate	Filtra le richieste con stato Inviato.
Tutte le richieste rifiutate	Filtra le richieste con stato Rifiutato.
Tutte le richieste approvate	Filtra le richieste con stato Approvato.
Le mie richieste	Filtra le richieste con il nome dell'utente nel campo Proprietario.
Tutte le richieste create di recente	Filtra le richieste ordinate in base alla data di creazione.

Per visualizzare un elenco, fare clic sul nome dell'elenco.

Per creare un nuovo elenco, fare clic su Nuovo. Per ulteriori informazioni sulla creazione di elenchi, vedere [Creazione e ridefinizione di elenchi](#) (a pagina 81).

Per esaminare tutti gli elenchi disponibili creare un nuovo elenco oppure visualizzare modificare o eliminare un elenco esistente fare clic su Gestione elenchi. La pagina Gestione elenchi contiene anche tutti gli elenchi standard forniti con Oracle CRM On Demand. Questi elenchi sono di sola visualizzazione, pertanto non possono essere modificati o eliminati.

## Visualizzazione della sezione Le mie richieste modificate di recente

Nella sezione Le mie richieste modificate di recente vengono mostrate le richieste di cui si è proprietari e che sono state modificate di recente. Per espandere l'elenco, fare clic sul collegamento [Mostra elenco completo](#).

## Aggiunta di sezioni alla home page Richieste

Se il ruolo utente include il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere alla home page Richieste alcune o tutte le sezioni riportate di seguito.

- Elenchi di richieste
- Tutte le richieste
- Tutte le richieste rifiutate
- Tutte le richieste approvate
- Tutte le richieste inviate
- Le mie richieste
- Tutte le richieste create di recente
- Una o più sezioni di report (l'amministratore dell'azienda può fare in modo che alcune sezioni di report, ad esempio del report di analisi Richieste, siano disponibili nella home page Richieste).

### *Per aggiungere sezioni alla home page Richieste*

- 1 Nella home page Richieste fare clic su Modifica layout.
- 2 Nella pagina Layout della home page Richieste fare clic sulle frecce per aggiungere o rimuovere le sezioni e per organizzare le sezioni nella pagina.
- 3 Fare clic su Salva.

## Gestione delle richieste

Per gestire le richieste, eseguire i task riportati di seguito.

- [Creazione delle richieste](#) (a pagina 363)
- [Invio delle richieste per l'approvazione](#) (a pagina 363)
- [Revisione delle richieste](#) (a pagina 364)
- [Rifiuto delle richieste](#) (a pagina 365)
- [Come richiamare le richieste](#) (a pagina 366)
- [Annullamento delle richieste](#) (a pagina 366)
- [Eliminazione delle richieste](#) (a pagina 366)
- [Importazione delle richieste](#) (a pagina 367)

- [Campi richieste](#) (a pagina 367)

Per ulteriori procedure comuni a tutti i record, vedere [Gestione dei record](#) (a pagina 41).

Per procedure passo passo comuni a molti tipi di record, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Creazione di record](#) (a pagina 42)
- [Aggiornamento dei dettagli del record](#) (a pagina 65)
- [Collegamento di record al record selezionato](#) (a pagina 67)
- [Gestione degli elenchi](#) (a pagina 76)
- [Utilizzo degli allegati](#) (a pagina 100)

**NOTA:** gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi per i tipi di record, i campi e le opzioni negli elenchi. Di conseguenza, le informazioni visualizzate sullo schermo possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Inoltre, a seconda del livello di accesso di cui si dispone, si potrebbe non essere in grado di eseguire tutte le procedure descritte nell'elenco precedente.

## Creazione delle richieste

In Oracle CRM On Demand la creazione di una richiesta consiste nell'immissione delle informazioni in un modulo.

### *Per creare una richiesta*

- 1 Nella pagina di elenco di Richiesta fare clic su Nuovo.
- 2 Nel campo Nome richiesta immettere il nome desiderato per la richiesta che si sta creando.  
**SUGGERIMENTO:** i nomi delle richieste devono essere univoci.
- 3 Nella sezione Richiesta inviata da immettere il nome e cognome nei campi appropriati.
- 4 Aggiornare i campi rimanenti della pagina di modifica di Richiesta.  
Per informazioni su ciascun campo, vedere [Campi richieste](#) (a pagina 367).
- 5 Salvare la richiesta.

## Invio delle richieste per l'approvazione

Una richiesta partner consente al proprietario della marca di esaminare, rifiutare e approvare le richieste in modo efficiente.

**Procedure preliminari.** È necessario in primo luogo creare la richiesta. Per ulteriori informazioni sulla creazione delle richieste, vedere [Creazione delle richieste](#) (a pagina 363). È inoltre necessario creare una

regola del workflow che qualifichi un utente appropriato come autore approvazione per le richieste. Per ulteriori informazioni sulla creazione delle regole del workflow, vedere [Creazione di regole del workflow](#) (a pagina 1329).

### ***Per inviare una richiesta per l'approvazione***

- 1** Selezionare la richiesta per la quale si desidera inviare una richiesta nella sezione Tutte le richieste della home page Richieste.  
Per informazioni sulla selezione delle richieste, vedere [Ricerca di record](#) (a pagina 45).
- 2** Nella pagina di dettaglio di Richieste fare clic sul pulsante Modifica.
- 3** Nella pagina di modifica di Richieste selezionare Inviato dal campo Stato invio, quindi fare clic su Salva.  
Dopo l'impostazione del campo Stato invio in Inviato e il salvataggio del record, si verifica quanto riportato di seguito.
  - Lo stato di approvazione viene impostato su In attesa di approvazione.
  - La data di invio viene automaticamente impostata sulla data e ora correnti.
  - Il processo di approvazione della richiesta ha inizio. Una regola del workflow imposta il campo Autore approvazione con il nome dell'utente appropriato.
  - Se non è già presente, l'autore approvazione viene aggiunto al team della richiesta.
  - Se è stata configurata per l'invio di messaggi e-mail, una regola del workflow invia le notifiche e-mail.

## **Revisione delle richieste**

Un proprietario di marca deve assumere i partner adatti per i programmi partner. Quando i partner potenziali inoltrano la richiesta di partnership oppure i partner esistenti richiedono l'estensione dell'appartenenza ai programmi definita con il proprietario della marca, Oracle CRM On Demand consente al proprietario della marca di rivedere le richieste. Il proprietario della marca potrà quindi approvare o rifiutare le richieste.

### ***Per rivedere una richiesta***

- 1** Nella pagina di elenco di Richieste fare clic sul nome della richiesta da rivedere.
- 2** Nella pagina di dettaglio di Richieste rivedere i campi appropriati.
- 3** Se si desidera apportare modifiche, ad esempio approvare o rifiutare una richiesta, fare clic su Modifica.
- 4** Apportare le modifiche necessarie nella pagina di modifica di Richiesta e fare clic su Salva.

## Approvazione delle richieste

I proprietari di marca possono usare Oracle CRM On Demand per approvare le richieste partner che considerano accettabili.

**NOTA:** è possibile approvare solo le richieste partner per le quali si è stati designati come autore approvazione corrente.

### *Per approvare una richiesta partner*

- 1 Nella pagina di elenco di Richieste fare clic sul nome dell'applicazione partner da approvare.
- 2 Nella pagina di dettaglio di Richieste fare clic su Modifica.
- 3 Impostare lo stato di approvazione su Approvato e fare clic su Salva.

## Rifiuto delle richieste

Un autore approvazione può rifiutare una richiesta sottoposta alla catena di approvazione.

**Procedure preliminari.** Lo stato di invio della richiesta deve essere Inviato.

### *Per rifiutare una richiesta*

- 1 Selezionare la richiesta da rifiutare nella sezione Tutte le richieste della home page Richieste.  
Per informazioni sulla selezione delle richieste, vedere [Ricerca di record](#) (a pagina 45).
- 2 Nella pagina di dettaglio di Richiesta fare clic sul pulsante Modifica.
- 3 Nella pagina di modifica di Richiesta selezionare Rifiutato dal campo Stato approvazione, quindi fare clic su Salva.

Quando si modifica lo stato di approvazione in Rifiutato e si fa clic su Salva, si verifica quanto riportato di seguito.

- Lo stato di invio della registrazione rimane Inviato.
- La data viene rimossa dal campo Data di approvazione. Tuttavia nel campo Data di invio rimane la data di invio impostata.  
**Nota:** se la richiesta non è stata approvata, nel campo Data di approvazione non viene visualizzata alcuna data.
- Se è stata opportunamente configurata, una regola del workflow crea un nuovo record di task per tenere traccia dell'azione intrapresa dall'autore approvazione.
- Se è stata configurata per l'invio di messaggi e-mail, una regola del workflow invia le notifiche e-mail appropriate.

## Come richiamare le richieste

Un partner può richiamare una richiesta sottoposta alla catena di approvazione.

**Procedure preliminari.** Lo stato di invio della richiesta deve essere Inviato e lo stato di approvazione deve essere In attesa di approvazione.

### *Per richiamare le richieste*

- 1 Selezionare la richiesta da richiamare nella sezione Tutte le richieste della home page Richieste.  
Per informazioni sulla selezione delle richieste, vedere [Ricerca di record](#) (a pagina 45).
- 2 Nella pagina di dettaglio di Richiesta fare clic sul pulsante Modifica.
- 3 Nella pagina di modifica di Richiesta selezionare Richiamato dal campo Stato invio, quindi fare clic su Salva.  
Dopo l'impostazione dello stato di invio su Richiamato, si verifica quanto riportato di seguito.
  - Lo stato dell'autore approvazione viene impostato su un valore nullo.
  - Se è stata opportunamente configurata, una regola del workflow crea un nuovo task per tenere traccia dell'azione di approvazione.
  - Se è stata configurata per l'invio di messaggi e-mail, una regola del workflow invia le notifiche e-mail appropriate.

## Annullamento delle richieste

Un autore approvazione può annullare una richiesta sottoposta alla catena di approvazione.

**Procedure preliminari.** Lo stato di approvazione della richiesta deve essere Approvato.

### *Per annullare una richiesta*

- 1 Selezionare la richiesta da annullare nella sezione Tutte le richieste della home page Richieste.  
Per informazioni sulla selezione delle richieste, vedere [Ricerca di record](#) (a pagina 45).
- 2 Nella pagina di dettaglio di Richieste fare clic sul pulsante Modifica.
- 3 Nella pagina di modifica di Richieste selezionare Annullato dal campo Stato invio, quindi fare clic su Salva.

## Eliminazione delle richieste

Per eliminare una richiesta si usa la pagina di dettaglio di Richieste.

### Per eliminare una richiesta

- 1 Nella pagina di dettaglio di Richieste fare clic su Elimina.  
Viene visualizzata una casella di messaggio in cui si chiede se si è sicuri di voler eliminare la richiesta.
- 2 Fare clic su OK.  
La richiesta viene eliminata.

## Importazione delle richieste

Nella maggior parte dei casi, i proprietari di marca scelgono di popolare le richieste partner iniziali con i dati di un'altra origine. I proprietari di marca possono popolare le richieste partner mediante lo strumento di importazione di Oracle CRM On Demand oppure usare Web Services per caricare i dati delle richieste da un portale di partner. Per ulteriori informazioni sull'importazione dei dati, con Oracle CRM On Demand, vedere [Importazione dei dati](#) (a pagina 1576).

## Campi richieste

Per aggiungere una nuova richiesta oppure aggiornare i dettagli di una richiesta esistente si usa la pagina di modifica di Richieste. In questa pagina viene visualizzato l'insieme completo dei campi disponibili per una richiesta.

**SUGGERIMENTO:** è possibile modificare le richieste anche nelle pagine di elenco e dettaglio di Richieste. Per ulteriori informazioni sull'aggiornamento dei record, vedere [Aggiornamento dei dettagli del record](#) (a pagina 65).

**NOTA:** gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi per i tipi di record, i campi e le opzioni negli elenchi. Di conseguenza, le informazioni visualizzate sullo schermo possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Nella tabella seguente vengono fornite informazioni aggiuntive relative ad alcuni campi.

Campo	Descrizione
<b>Profilo dell'azienda</b>	
Nome	Il nome dell'azienda. Per evitare record duplicati, attenersi alle convenzioni di denominazione impostate dall'azienda per le abbreviazioni, l'uso delle maiuscole e così via.
Ubicazione	L'ubicazione dell'azienda.
N. tel. principale	Il numero di telefono principale dell'azienda.
N. fax principale	Il numero di fax principale dell'azienda.
Sito Web	L'indirizzo URL dell'azienda.
Numero di	Il numero totale di dipendenti dell'azienda.

Campo	Descrizione
dipendenti	
Fatturato annuo	Il fatturato annuo totale dell'azienda.
Settore	Il settore in cui è impegnata l'azienda.
Paese	La parte Paese dell'indirizzo dell'azienda.
Indirizzo 1	Informazioni aggiuntive per l'indirizzo dell'azienda.
Indirizzo 2	Informazioni aggiuntive per l'indirizzo dell'azienda.
Città	La parte Città dell'indirizzo dell'azienda
Provincia	La parte Stato o Provincia dell'indirizzo dell'azienda
Codice postale	La parte Codice postale dell'indirizzo dell'azienda.
<b>Richiesta inviata da</b>	
Nome	Il nome del richiedente.
Cognome	Il cognome del richiedente.
N. telefono ufficio	Il numero di telefono dell'ufficio del richiedente.
N. cell.	Il numero di telefono cellulare del richiedente.
N. fax ufficio	Il numero di fax dell'ufficio del richiedente.
Indirizzo e-mail	L'indirizzo e-mail del richiedente.
Qualifica	La qualifica del richiedente.
Stato invio	Lo stato di invio corrente della richiesta. I valori disponibili sono: Non inviato, Inviato o Richiamato.
Autore approvazione corrente	Il nome della persona in grado di approvare la richiesta.
Paese	La parte Paese dell'indirizzo del richiedente.
Indirizzo 1	Informazioni aggiuntive per l'indirizzo del richiedente.
Indirizzo 2	Informazioni aggiuntive per l'indirizzo del richiedente.
Città	La parte Città dell'indirizzo del richiedente.
Provincia	La parte Stato o Provincia dell'indirizzo del richiedente.
Codice postale	La parte Codice postale dell'indirizzo del richiedente.
<b>Informazioni partnership</b>	



Campo	Descrizione
Stato approvazione	Lo stato di approvazione corrente della richiesta. I valori disponibili sono: In attesa di approvazione, Approvato, Rifiutato o Annullato.
Data di invio	La data in cui la richiesta è stata inviata.
Data di approvazione	La data in cui la richiesta è stata approvata.
Elaborato da    nome	Il nome della persona che ha esaminato e quindi accettato o rifiutato questa richiesta.
Motivo del rifiuto	Il motivo del rifiuto della richiesta. I valori disponibili sono: Duplicato, Informazioni errate, Informazioni insufficienti e Altro.
Programma partner	Il nome del programma partner associato alla richiesta.
Livello di programma	Il livello del programma partner associato alla richiesta.
Tipo di partner	Il tipo di partner per il quale viene inviata la richiesta.
Vantaggi partnership previsti	I vantaggi derivanti dalla partnership previsti. Si tratta di un campo di testo limitato a 500 caratteri.
Partnership esistenti	Campo di testo limitato a 300 caratteri in cui vengono elencate le partnership esistenti.
<b>Informazioni aggiuntive</b>	
Partner	Il partner associato a questa richiesta.
Origine	L'origine della richiesta, ad esempio un sito Web, un messaggio e-mail diretto e così via.
Campagna	La campagna alla base della richiesta partner. Si tratta della campagna associata alla richiesta.
ID richiesta	Il numero identificativo (ID) univoco della richiesta.

## Registrazioni operazioni

*Registrazione operazione* è un processo mediante il quale i partner richiedono i diritti in esclusiva di un'opportunità a un proprietario del marchio. Fornisce ai partner i mezzi per informare il fornitore di un'opportunità potenziale, quindi i partner ricevono la priorità per quell'opportunità. Le registrazioni operazioni sono meno speculative dei lead, ma più delle opportunità, pertanto la loro esistenza viene considerata tra i lead e le opportunità.

Nella maggior parte dei casi un partner richiede la registrazione di un lead o di un'opportunità individuata personalmente. Il partner può tuttavia richiedere anche la registrazione di un'opportunità ricevuta in offerta dal proprietario del marchio.

Le registrazioni operazioni consentono di mitigare il conflitto di canale, dove i partner devono competere uno con l'altro o con il reparto vendite interno del fornitore per la stessa opportunità. Le registrazioni operazioni sono vantaggiose anche per i motivi illustrati di seguito.

- Migliorano la visibilità del proprietario del marchio della pipeline dell'opportunità dei partner.
- Aumentano la capacità del proprietario del marchio di eseguire vendite aggiuntive, incrociate o entrambe.

Quando si registra un'operazione, il partner potrebbe non disporre di informazioni sufficienti sull'opportunità. Ad esempio, il partner potrebbe non conoscere la natura esatta dei prodotti che il cliente potenziale intende acquistare. Il partner potrebbe avere solo una vaga idea dell'interesse del cliente potenziale, ad esempio *server high-end* anziché un'immagine definitiva dell'elenco delle spese del cliente potenziale. Pertanto, quando si registrano operazioni, i partner possono fornire il minimo o il massimo delle informazioni che desiderano.

## Gestione della home page Registrazione operazione

La home page Registrazione operazione è il punto di partenza per la gestione delle registrazioni delle operazioni.

**NOTA:** l'amministratore dell'azienda può personalizzare il layout della home page Registrazione operazione. Inoltre, se il ruolo utente include il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere sezioni alla pagina e rimuovere sezioni da essa.

### Creazione di una registrazione operazione

È possibile creare una registrazione operazione facendo clic sul pulsante Nuovo nella sezione Registrazioni visualizzate di recente in attesa della mia approvazione. Per ulteriori informazioni, vedere [Creazione di record](#) (a pagina 42) e [Campi registrazione operazione](#) (a pagina 383).

### Gestione degli elenchi di Registrazione operazione

Nella sezione degli elenchi di Registrazione operazione vengono visualizzati diversi elenchi filtrati. Oracle CRM On Demand è dotato di un insieme di elenchi standard. Tutti gli elenchi standard sono pubblici e possono essere visualizzati da chiunque. È possibile creare elenchi aggiuntivi, personalmente o grazie ai responsabili, basandosi su vari criteri. Gli elenchi personalizzati vengono visualizzati al di sopra dell'insieme di elenchi standard.

Di seguito sono riportate alcune sezioni visualizzabili nella home page Registrazione operazione.

Elenchi di Registrazione operazione	Descrizione
-------------------------------------	-------------

Elenchi di Registrazione operazione	Descrizione
Tutte le registrazioni operazioni	In questo elenco vengono visualizzati tutti i record visualizzabili indipendentemente dalla persona a cui appartiene il record. Le registrazioni operazioni non vengono filtrate.
Registrazioni operazioni modificate di recente	Filtra tutte le registrazioni operazioni ordinandole in base alla data di modifica.
Registrazioni operazioni create di recente	Filtra tutte le registrazioni operazioni ordinandole in base alla data di creazione.
Registrazioni operazioni visualizzate di recente	Filtra tutte le registrazioni operazioni, in ordine di visualizzazione a partire dalle più recenti.
Registrazioni operazioni che scadono nei prossimi 30 giorni	Tutte le registrazioni operazioni approvate con data di scadenza che rientra entro i 30 giorni di calendario successivi alla data corrente.
Registrazioni operazioni in attesa della mia approvazione	Tutte le registrazioni affari con stato di approvazione In attesa di approvazione di cui si è l'attuale autore approvazione.
Registrazioni operazioni senza alcuna Attività negli ultimi 30 giorni	Tutte le registrazioni operazioni approvate che non hanno riportato attività sull'opportunità associata negli ultimi 30 giorni di calendario dalla data corrente.
Registrazioni operazioni attive	Tutte le registrazioni operazioni con stato di approvazione Approvata.

Per visualizzare un elenco, fare clic sul nome dell'elenco.

Per creare un nuovo elenco, fare clic su Nuovo. Per ulteriori informazioni sulla creazione di elenchi, vedere [Creazione e ridefinizione di elenchi](#) (a pagina 81).

Per esaminare tutti gli elenchi disponibili creare un nuovo elenco oppure visualizzare modificare o eliminare un elenco esistente fare clic su Gestione elenchi. La pagina Gestione elenchi contiene anche tutti gli elenchi standard forniti con Oracle CRM On Demand. Questi elenchi sono di sola visualizzazione, pertanto non possono essere modificati o eliminati.

## Registrazioni operazioni in attesa della mia approvazione

Nella sezione Registrazioni operazioni in attesa della mia approvazione sono visualizzate tutte le registrazioni operazioni di cui si è l'attuale autore approvazione ancora non approvate.

## Altre sezioni

Se il ruolo utente include il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere alcune o tutte le sezioni riportate di seguito alla home page Registrazione operazione.

- Registrazioni operazioni approvate

- RegISTRAZIONI operazioni che scadono nei prossimi 30 giorni
- RegISTRAZIONI operazioni senza alcuna Attività negli ultimi 30 giorni
- RegISTRAZIONI operazioni create di recente
- RegISTRAZIONI operazioni modificate di recente
- RegISTRAZIONI operazioni attive
- Una o più sezioni del report [L'amministratore dell'azienda può creare sezioni del report, ad esempio RegISTRAZIONI approvate per volume delle operazioni (diagramma a barre), RegISTRAZIONI approvate per età (diagramma a barre), RegISTRAZIONI per stato (diagramma a torta), RegISTRAZIONI con vincite (per periodo) (diagramma a barre) o N. di regISTRAZIONI (per periodo) (diagramma a barre)].

## **Aggiunta di sezioni alla propria home page RegISTRAZIONE operazione**

Se il ruolo utente include il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere ulteriori sezioni alla home page RegISTRAZIONE operazione, a seconda delle sezioni che l'amministratore dell'azienda ha reso disponibili per la visualizzazione nella home page RegISTRAZIONE operazione.

### ***Per aggiungere sezioni alla home page RegISTRAZIONE operazione***

- 1** Nella home page RegISTRAZIONE operazione, fare clic su Modifica layout.
- 2** Nella pagina Layout della home page RegISTRAZIONE operazione fare clic sulle frecce per aggiungere o rimuovere le sezioni e per organizzare le sezioni nella pagina, quindi fare clic su Salva.

## **Gestione delle RegISTRAZIONI operazioni**

Per gestire le regISTRAZIONI operazioni, effettuare i task descritti di seguito.

- [Creazione di regISTRAZIONI operazioni](#) (a pagina 373)
- [Invio di regISTRAZIONI operazioni per approvazione](#) (a pagina 374)
- [Approvazione di regISTRAZIONI operazioni](#) (a pagina 375)
- [Restituzione di regISTRAZIONI operazioni](#) (a pagina 376)
- [Rifiuto di regISTRAZIONI operazioni](#) (a pagina 376)
- [Reinvio di regISTRAZIONI operazioni](#) (a pagina 377)
- [Annullamento di regISTRAZIONI operazioni](#) (a pagina 377)
- [Termine del periodo per regISTRAZIONI operazioni](#) (a pagina 378)
- [Aggiornamento di regISTRAZIONI operazioni](#) (a pagina 378)
- [Collegamento di prodotti a regISTRAZIONI operazioni](#) (a pagina 379)
- [Calcolo del volume operazione](#) (a pagina 379)

- [Associazione di registrazioni operazioni a opportunità](#) (a pagina 380)
- [Conversione di registrazioni operazioni in clienti, contatti od opportunità](#) (a pagina 380)
- [Impostazioni del profilo di accesso e del ruolo per la conversione di registrazioni operazioni](#) (a pagina 382)
- [Campi registrazione operazione](#) (a pagina 383)

## Creazione di registrazioni operazioni

In Oracle CRM On Demand, i partner creano una registrazione operazione immettendo le informazioni in un modulo. Il partner può accedere a questo modulo da aree diverse all'interno dell'applicazione, in base all'attività a cui il partner sta lavorando o le operazioni che il partner desidera effettuare. Questo argomento descrive un metodo di creazione di una registrazione operazione dalla scheda Registrazione operazione. I partner possono creare registrazioni operazioni utilizzando anche altri metodi; vedere [Creazione di record](#) (a pagina 42).

Quando un partner crea una registrazione operazione, può renderla indipendente o associarla a un'opportunità. Il partner crea una registrazione operazione indipendente (registrazione autonoma) quando è convinto di avere scoperto una nuova opportunità commerciale potenziale e desidera registrarla con il proprietario del marchio. Tuttavia, il proprietario del marchio potrebbe non considerarla un'opportunità finché non viene verificata da una o più persone nell'organizzazione.

In questo caso, quando il partner è convinto di avere scoperto un'opportunità e il proprietario del marchio sostiene che non è un'opportunità finché non viene verificata e confermata, la soluzione è la creazione di una registrazione operazione da parte del partner. La registrazione operazione contiene informazioni sia sull'opportunità che sulla registrazione. A un certo punto, il partner invia la registrazione per approvazione e, se appropriato, il proprietario del marchio la approva. Prima di concedere l'approvazione finale per la registrazione operazione, il proprietario del marchio la associa a un'opportunità.

### ***Per creare una registrazione operazione***

- 1 Nella pagina di elenco di Registrazione operazione, fare clic su Nuovo.
- 2 Nel modulo di dettaglio di Registrazione operazione, immettere le informazioni necessarie.
  - a Se la registrazione operazione è relativa a un'opportunità esistente, cercare e selezionare l'opportunità appropriata nel campo Opportunità associata. Nel campo Opportunità associata vengono visualizzate solo le opportunità visibili dall'utente. Il campo Cliente viene compilato automaticamente con il nome del cliente associato all'opportunità selezionata.
  - b Se la registrazione operazione è relativa a una nuova opportunità (o a un'opportunità non visibile dall'utente), selezionare la casella di controllo Nuova opportunità e immettere le seguenti informazioni nella sezione Informazioni opportunità.
    - Valuta
    - Volume operazione
    - Data di chiusura
    - Interesse prodotto

### ■ Passo successivo

- c Se la registrazione operazione riguarda una nuova opportunità, potrebbe essere relativa a un cliente esistente o a un nuovo cliente. Se la registrazione operazione è relativa a un cliente esistente, cercare e selezionare il cliente dal campo Cliente associato. Se la registrazione operazione è relativa a un nuovo cliente, selezionare la casella di controllo Nuovo cliente e completare i campi nella sezione di informazioni Nuova azienda.

Per ulteriori informazioni sui campi di registrazione operazione, vedere [Campi registrazione operazione](#) (a pagina 383).

### 3 Salvare il record.

## Invio di registrazioni operazioni per approvazione

Una *registrazione operazione* è una richiesta da parte di un partner al proprietario del marchio dei diritti in esclusiva di un'opportunità. La richiesta potrebbe essere o non essere concessa dal proprietario del marchio. La maggior parte delle aziende hanno processi ben definiti per gestire tali richieste per l'approvazione da parte dei partner. In genere, uno o più dipendenti del proprietario del marchio valutano la registrazione in base a diversi criteri e decidono se approvare la richiesta. Nelle aziende di piccole dimensioni, i dipendenti che devono approvare una registrazione restano statici, cioè lo stesso gruppo di autori approvazioni approvano tutte le registrazioni operazioni. Tuttavia, nelle aziende di maggiori dimensioni, il gruppo di autori approvazioni che devono approvare una registrazione è dinamico ed è basato su diversi fattori, ad esempio il volume operazione, il partner, i prodotti e così via.

**Procedure preliminari.** Creare la registrazione operazione. Per ulteriori informazioni sulla creazione di registrazioni operazioni, vedere [Creazione di registrazioni operazioni](#) (a pagina 373). Creare una regola di workflow che assegna un utente appropriato come autore approvazione delle registrazioni operazioni. Per ulteriori informazioni sulla creazione di regole di workflow, vedere [Creazione di regole di workflow](#) (vedere "Creazione di regole del workflow" a pagina 1329).

### **Per inviare registrazioni operazioni per approvazione**

- 1 Nel campo Stato invio nella pagina di modifica di Registrazioni operazioni, selezionare Inviato.

La modifica dello stato di invio in Inviato avvia il processo di approvazione. Chiunque disponga dell'accesso per aggiornamento alla registrazione operazione può fare clic sul processo di approvazione.

- 2 Fare clic su Salva.

Dopo la modifica del valore del campo Stato invio in Inviato, si verifica quanto riportato di seguito.

- Lo stato di approvazione viene impostato su In attesa di approvazione.
- La data di invio viene automaticamente impostata sulla data e ora correnti.
- L'instradamento della registrazione ha inizio. Una regola di workflow imposta il campo Autore approvazione della registrazione operazione sull'utente appropriato.
- L'autore approvazione viene aggiunto al team della registrazione operazione se l'autore approvazione non è già presente.

- Se configurata, la regola di workflow invia notifiche e-mail.

## Approvazione di registrazioni operazioni

In base alle procedure commerciali dell'azienda, una registrazione operazione potrebbe richiedere l'approvazione da parte di una o più persone all'interno dell'azienda. Attualmente, l'instradamento di approvazione è manuale ed è supportato un solo livello di approvazione. È necessario modificare manualmente il campo dell'autore approvazione corrente per consentire l'avanzamento della registrazione nel processo di approvazione.

**Nota:** è possibile applicare l'approvazione a più livelli se ciascun autore approvazione nel processo di approvazione aggiorna il campo Autore approvazione.

A una registrazione operazione può essere concessa l'approvazione finale solo se è associata a un'opportunità. Se la registrazione non associata a un'opportunità, (ad esempio se è una registrazione autonoma), deve essere collegata a un'opportunità esistente o deve essere convertita manualmente in un'opportunità. Per ulteriori informazioni sulla conversione di una registrazione operazione in un'opportunità, vedere [Conversione di registrazioni operazioni in clienti, contatti od opportunità](#) (a pagina 380). Quando una registrazione operazione ottiene l'approvazione finale, l'opportunità associata ad essa diventa visibile all'organizzazione partner, poiché l'utente partner potrebbe avere necessità di accedere all'opportunità.

**Nota:** l'opportunità associata diventa visibile all'organizzazione partner solo dopo l'approvazione della registrazione operazione. Se la registrazione viene restituita o rifiutata, la visibilità dell'opportunità associata (se presente) non è concessa.

**Procedure preliminari.** Prima di poter approvare la registrazione operazione, lo stato di invio di tale registrazione deve essere impostato su Inviato.

### Per approvare registrazioni operazioni

- 1 Nel campo Stato approvazione nella pagina di modifica di Registrazione operazione, selezionare Approvato.
- 2 Fare clic su Salva.

Quando si modifica lo stato di approvazione in Approvato, si verifica quanto riportato di seguito.

- Oracle CRM On Demand verifica che il valore dello stato di invio sia Inviato. Se lo stato di invio è impostato su qualsiasi altro valore, la verifica ha esito negativo e viene visualizzato un messaggio di errore appropriato.
- Oracle CRM On Demand verifica che il campo Opportunità associata sia compilato con un'opportunità.
- Oracle CRM On Demand verifica che l'opportunità specificata nel campo Opportunità associata non sia già associata a una registrazione operazione approvata.
- La casella di controllo Registrato nell'intestazione dell'opportunità è selezionata.
- Il campo Data scadenza registrazione sull'intestazione dell'opportunità è compilato con la data di scadenza per la registrazione approvata.
- Le informazioni sul partner della registrazione approvata vengono copiate sull'intestazione dell'opportunità.

- L'autore approvazione viene modificato nel nome dell'utente corrente. Il campo Autore approvazione corrente non viene aggiornato.
- La data di approvazione viene modificata nella data corrente in Oracle CRM On Demand.
- Una regola di workflow crea un nuovo task per tenere traccia dell'azione di approvazione.
- Se configurata, la regola di workflow invia le notifiche e-mail appropriate.

## Restituzione di registrazioni operazioni

Nel corso del processo di approvazione di una registrazione operazione, un autore approvazione può restituire tale registrazione al creatore per apportare modifiche ai parametri della registrazione operazione.

**Procedure preliminari.** Lo stato di invio della registrazione operazione deve essere impostato su Inviato.

### *Per restituire registrazioni operazioni*

- Nel campo Stato approvazione nella pagina di modifica di Registrazione operazione, selezionare Restituito. Quindi, fare clic su Salva.  
Quando si modifica lo stato di approvazione in Restituito, si verifica quanto riportato di seguito.
  - Lo stato di invio della registrazione viene impostato su Non inviato.
  - La data viene rimossa dal campo Data di approvazione. Tuttavia, nel campo Data di invio rimane la data di invio impostata.
  - Un record di task viene creato per tenere traccia dell'azione di restituzione dell'autore approvazione.
  - Se configurata, la regola di workflow invia le notifiche e-mail appropriate.

Il creatore della registrazione operazione può quindi aggiornare la registrazione operazione e reinviarla. Per ulteriori informazioni sull'invio di registrazioni operazioni, vedere [Invio di registrazioni operazioni per approvazione](#) (a pagina 374).

## Rifiuto di registrazioni operazioni

Nel corso del processo di approvazione di una registrazione operazione, un autore approvazione può rifiutare tale registrazione.

**Procedure preliminari.** Lo stato di invio della registrazione operazione deve essere impostato su Inviato.

### *Per rifiutare registrazioni operazioni*

- Nel campo Stato approvazione nella pagina di modifica di Registrazione operazione, selezionare Rifiutato. Quindi, fare clic su Salva.  
Quando si modifica lo stato di approvazione in Rifiutato, si verifica quanto riportato di seguito.
  - Lo stato di invio della registrazione rimane Inviato.



- La data viene rimossa dal campo Data di approvazione. Tuttavia, nel campo Data di invio rimane la data di invio impostata.
- Un record di task viene creato per tenere traccia dell'azione di restituzione dell'autore approvazione.
- Se configurata, la regola di workflow crea le notifiche e-mail appropriate.

## Reinvio di registrazioni operazioni

Nel corso del processo di approvazione di una registrazione operazione, l'autore approvazione potrebbe richiedere informazioni aggiuntive per approvare o rifiutare la registrazione. In tal caso, l'autore approvazione può restituire la registrazione al proprietario e specificare un motivo per la restituzione. In alternativa, il proprietario della registrazione potrebbe richiamare la registrazione per fornire informazioni aggiuntive.

Una volta che la registrazione è stata restituita o richiamata, il proprietario può aggiornarla. Dopo aver aggiornato la registrazione operazione, il proprietario può reinviarla per approvazione.

**Procedure preliminari.** Lo stato di invio per la registrazione operazione deve essere Richiamato o Non inviato.

### *Per reinviare registrazioni operazioni per approvazione*

- 1 Nella pagina di modifica di Registrazione operazione, aggiungere le informazioni aggiuntive.
- 2 Nel campo Stato invio nella pagina di modifica di Registrazioni operazioni, selezionare Inviato.

La modifica dello stato di invio in Inviato avvia il processo di approvazione. Chiunque disponga dell'accesso per aggiornamento alla registrazione operazione può fare clic sul processo di approvazione. Quindi, fare clic su Salva.

Se il valore del campo Stato invio viene modificato in Inviato, si verifica quanto riportato di seguito.

- Lo stato di approvazione viene impostato su In attesa di approvazione.
- La data di invio viene automaticamente impostata sulla data e ora correnti.
- L'instradamento della registrazione ha inizio. Un workflow imposta il campo Autore approvazione della registrazione operazione sull'utente appropriato.
- L'autore approvazione viene aggiunto al team della registrazione operazione se l'autore approvazione non è già presente.
- Se configurata, la regola di workflow invia le notifiche e-mail appropriate.

## Annullamento di registrazioni operazioni

Il proprietario del marchio può annullare le registrazioni operazioni se il campo Stato approvazione è impostato su una delle opzioni riportate di seguito.

- In attesa di approvazione
- Approvato

L'annullamento di una registrazione operazione non è supportato se lo stato approvazione è impostato su qualsiasi altro valore.

### ***Per annullare registrazioni operazioni***

- Nel campo Stato approvazione nella pagina di modifica di Registrazione operazione, selezionare Annullato. Quindi, fare clic su Salva.

Se una registrazione operazione approvata viene annullata, l'opportunità associata viene aggiornata come riportato di seguito.

- La casella di controllo Registrato non è selezionata.
- Il valore del campo Data scadenza registrazione diventa nullo.
- Il valore del campo Partner registrato diventa nullo.

## **Termine del periodo per registrazioni operazioni**

È possibile terminare il periodo per registrazioni operazioni in qualsiasi momento.

### ***Per terminare il periodo per registrazioni operazioni***

- Nel campo Stato approvazione nella pagina di modifica di Registrazione operazione, selezionare Scaduto. Quindi, fare clic su Salva.

Quando si modifica lo stato di approvazione in Scaduto, si verifica quanto riportato di seguito.

- La casella di controllo Registrato nell'intestazione dell'opportunità non è selezionata.
- La data nel campo Data scadenza registrazione sull'intestazione dell'opportunità torna a un valore nullo.
- Il campo Partner registrato sull'intestazione dell'opportunità torna a un valore nullo.

## **Aggiornamento di registrazioni operazioni**

Non sempre si dispone delle informazioni necessarie quando si crea per la prima volta una registrazione operazione. Inoltre, è possibile aggiungere informazioni sul prodotto a una registrazione solo una volta creata. Quindi, Oracle CRM On Demand consente di visualizzare e modificare una registrazione operazione visibile all'utente.

Quando una registrazione operazione ha lo stato di Non inviato o Richiamato, è possibile modificare la registrazione oppure aggiungere o rimuovere elementi di fatturato. Quando una registrazione operazione ha qualsiasi altro stato, non è possibile apportare tali modifiche.

### ***Per aggiornare una registrazione operazione***

- 1 Nella pagina di elenco di Registrazione operazione, fare clic su Modifica.

- 2 Nella pagina di modifica di Registrazione operazione, apportare le modifiche desiderate alla registrazione operazione. Quindi, fare clic su salva.

## Collegamento di prodotti a registrazioni operazioni

Quando si registra una nuova opportunità, l'utente ha un'idea del tipo e della quantità di prodotti a cui il cliente potenziale è interessato. È importante salvare queste informazioni nella registrazione operazione, poiché molte aziende tengono conto dei prodotti durante il processo decisionale di approvazione della registrazione. Dal momento che la registrazione operazione potrebbe essere convertita in un'opportunità prima dell'approvazione finale, è importante salvare le informazioni sulla linea di prodotti nell'operazione in modo che tali informazioni possano essere copiate nell'opportunità al momento della conversione.

**Procedure preliminari.** L'amministratore dell'azienda deve aver reso disponibile per la pagina di dettaglio la sezione di informazioni correlate Fatturati prodotto. Se la sezione di informazioni correlate non è visualizzata nella pagina di dettaglio, fare clic sul collegamento Modifica layout e aggiungere la sezione come sezione Informazioni correlate visualizzate.

Creare la registrazione operazione e impostare lo stato in Non inviato o Richiamato. È possibile aggiungere linee di prodotto alla registrazione operazione dopo aver creato la registrazione ma prima di inviarla per approvazione.

### *Per collegare i prodotti a registrazioni operazioni*

- 1 Nella sezione Fatturati prodotto della pagina di dettaglio di Registrazione operazione, fare clic su Aggiungi.
- 2 Nei campi, immettere il nome del prodotto, la quantità e il prezzo per il prodotto che si desidera collegare alla registrazione operazione. Quindi, fare clic su Salva.

Per ulteriori informazioni sul collegamento dei record, vedere [Collegamento di record al record selezionato](#) (a pagina 67).

## Calcolo del volume operazione

Una registrazione operazione potrebbe avere nessuno, uno o più elementi di prodotto associati. Ogni elemento di prodotto potrebbe avere un valore di fatturato associato. È possibile impostare il volume operazione sull'intestazione della registrazione operazione in modo che corrisponda al totale di tutti gli elementi di fatturato, utilizzando la conversione di valuta appropriata.

**Procedure preliminari.** L'amministratore dell'azienda deve aver reso disponibile per la pagina di dettaglio la sezione di informazioni correlate Fatturati prodotto. Se la sezione di informazioni correlate non è visualizzata nella pagina di dettaglio, fare clic sul collegamento Modifica layout e aggiungere la sezione come sezione Informazioni correlate visualizzate.

### *Per calcolare il volume operazione*

- 1 Nella sezione Fatturati prodotto della pagina dei dettagli di Registrazione operazione, fare clic su Aggiorna volume operazione.

Oracle CRM On Demand rileva il fatturato da ogni elemento e lo converte nella valuta dell'operazione (specificata sull'intestazione della registrazione). Durante l'esecuzione della conversione, Oracle CRM On Demand considera la data di cambio sull'elemento. Se è stata specificata una data di cambio per l'elemento, il tasso di cambio in quella data viene utilizzato durante la conversione. Se non è stata specificata una data di cambio, Oracle CRM On Demand utilizza la data corrente per i calcoli di conversione.

Il fatturato convertito da ciascun elemento viene aggiunto a un totale corrente e il valore risultante viene riportato nel campo Volume operazione nell'intestazione della registrazione.

- 2 Fare clic su Salva.

## Associazione di registrazioni operazioni a opportunità

Oracle CRM On Demand consente di associare le registrazioni operazioni esistenti alle opportunità esistenti e di modificare associazioni esistenti tra le due categorie. Inoltre, una registrazione operazione potrebbe essere associata a un'opportunità errata.

### *Per associare una registrazione operazione a un'opportunità*

- 1 Nella pagina di elenco di Registrazioni operazioni, fare clic su Modifica per la registrazione operazione con cui si desidera lavorare.
- 2 Nel campo Opportunità associata nella pagina di modifica di Registrazioni operazioni, cercare e selezionare l'opportunità che si desidera associare alla registrazione operazione. Quindi, fare clic su Salva.

## Conversione di registrazioni operazioni in clienti, contatti od opportunità

Se il ruolo utente è impostato in modo appropriato, è possibile creare record di cliente, contatto e opportunità o unire le informazioni sulla registrazione operazione con quelle dei record esistenti convertendo il record di registrazione operazione. In base alle impostazioni dell'azienda, il nuovo record di opportunità può includere informazioni che influiscono sui calcoli del fatturato.

**Operazioni preliminari.** È necessario effettuare i task riportati di seguito.

- Creare la registrazione operazione. Per ulteriori informazioni sulla creazione di registrazioni operazioni, vedere [Creazione di registrazioni operazioni](#) (a pagina 373).
- Impostare il ruolo dell'utente e le impostazioni del profilo di accesso. Per ulteriori informazioni su tali impostazioni, vedere [Impostazioni del profilo di accesso e del ruolo per la conversione di registrazioni operazioni](#) (a pagina 382).

**Per convertire una registrazione operazione in un cliente, contatto od opportunità**

- 1** Selezionare la registrazione operazione che si desidera convertire dalla sezione Tutte le registrazioni operazioni nella Home page registrazione operazione.  
Per informazioni sulla selezione delle registrazioni operazioni, vedere [Ricerca di record](#) (a pagina 45).
- 2** Nella pagina di dettaglio di Registrazione operazioni, fare clic sul pulsante Converti in opportunità.
- 3** Nella pagina di conversione di Registrazione operazione, effettuare una delle seguenti operazioni.
  - Per creare nuovi record di cliente e contatto per questa registrazione operazione, selezionare le opzioni Creazione automatica nuovo cliente e Creazione automatica nuovo contatto.  
Nella sezione Cliente, per impostazione predefinita, nel campo Cliente associato viene visualizzato il campo Azienda associata per la registrazione operazione per impostazione predefinita. Nella sezione Contatto, per impostazione predefinita, vengono visualizzati nome e cognome per la registrazione operazione.
  - Per creare una nuova opportunità e collegarla a un cliente e a un contatto esistenti, selezionare le opzioni Utilizza cliente esistente e Utilizza contatto esistente.  
Se al record di registrazione è associato un cliente, questo viene visualizzato nel campo Cliente associato. Se al record di registrazione è associato un contatto, questo viene visualizzato nel campo Contatto associato.
  - Per collegare la registrazione operazione a un cliente o contatto differente, fare clic sull'icona di ricerca accanto ai campi Cliente associato o Contatto associato e selezionare un altro cliente e contatto. Assicurarsi che vengano visualizzati i nomi corretti nei campi Cliente associato e Contatto associato e che i pulsanti Utilizza cliente esistente e Utilizza contatto esistente siano selezionati.
- 4** Per convertire la registrazione operazione in un'opportunità, selezionare Creazione automatica opportunità e completare i campi.  
Il nome della registrazione operazione viene visualizzato nel campo Nome opportunità per impostazione predefinita. Anche i dati nei campi relativi al fatturato, alla data di chiusura, al passo successivo e alla descrizione vengono riportati nel record di opportunità. È possibile modificare questi dati nella pagina di conversione di Registrazione operazione. È possibile inoltre associare la registrazione operazione a un'opportunità esistente. A tale scopo, effettuare le operazioni riportate di seguito.
  - a** Selezionare l'opzione Utilizza opportunità esistente
  - b** Selezionare l'opportunità appropriata utilizzando l'icona di ricerca accanto al campo Opportunità associata.
- 5** Per convertire la registrazione operazione, fare clic su Salva.

## Impostazioni del profilo di accesso e del ruolo per la conversione di registrazioni operazioni

Per convertire registrazioni operazioni in clienti, contatti o opportunità, è necessario disporre delle impostazioni appropriate nei profili di accesso e nel ruolo dell'utente. In questo argomento vengono descritte le impostazioni necessarie.

### Impostazioni del profilo di accesso per la conversione di registrazioni operazioni

I livelli di accesso che consentono di convertire le registrazioni operazioni vengono illustrati nelle tabelle riportate di seguito. Queste impostazioni sono necessarie sia nel profilo di accesso predefinito che nel profilo di accesso del proprietario.

Nella seguente tabella vengono illustrati i livelli di accesso per tipi di record che consentono di convertire le registrazioni operazioni.

Tipo di record	Livello di accesso
Cliente	Lettura e Modifica
Contatto	Lettura e Modifica
Registrazione operazione	Lettura e Modifica
Opportunità	Lettura e Modifica

Nella seguente tabella vengono illustrati i livelli di accesso per tipi di record di informazioni correlate che consentono di convertire le registrazioni operazioni.

Tipo di record	Tipo di record delle informazioni correlate	Livello di accesso
Cliente	Indirizzi	Lettura, Creazione e Modifica
Contatto	Clienti	Lettura e Creazione
	Indirizzi	Lettura, Creazione e Modifica
Opportunità	Fatturato	Lettura e Modifica
	Contatto	Lettura e Creazione

### Impostazioni del ruolo dell'utente per la conversione di registrazioni operazioni

Di seguito vengono riportate le impostazioni del ruolo che consentono di convertire le registrazioni operazioni.

- L'accesso del tipo di record per il ruolo deve avere le impostazioni riportate di seguito.

- Di seguito vengono riportate le impostazioni di accesso del tipo di record per il ruolo.
- La casella di controllo Accesso consentito deve essere selezionata per il tipo di record Registrazione operazione in tutti i casi di conversione di registrazioni operazioni.
- Per convertire (cioè associare o collegare) registrazioni operazioni in opportunità esistenti, la casella di controllo Accesso consentito deve essere selezionata per il tipo di record Opportunità.
- Per convertire registrazioni operazioni in nuove opportunità, le caselle di controllo Accesso consentito e Diritto di creazione devono essere selezionate per il tipo di record Opportunità.
- Per convertire registrazioni operazioni in clienti esistenti, la casella di controllo Accesso consentito deve essere selezionata per il tipo di record Cliente.
- Per convertire registrazioni operazioni in nuovi clienti, le caselle di controllo Accesso consentito e Diritto di creazione devono essere selezionate per il tipo di record Cliente.
- Per convertire registrazioni operazioni in contatti esistenti, la casella di controllo Accesso consentito deve essere selezionata per il tipo di record Contatto.
- Per convertire registrazioni operazioni in nuovi contatti, le caselle di controllo Accesso consentito e Diritto di creazione devono essere selezionate per il tipo di record Contatto.

## Campi registrazione operazione

Utilizzare la pagina di modifica di Registrazione operazione per aggiungere una registrazione operazione o aggiornare i dettagli per una registrazione operazione esistente. Nella pagina di modifica di Registrazione operazione viene visualizzato l'insieme completo di campi per una registrazione operazione.

**NOTA:** gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi per i tipi di record, i campi e le opzioni negli elenchi. Di conseguenza, le informazioni visualizzate sullo schermo possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Nella tabella seguente vengono fornite informazioni aggiuntive relative ad alcuni campi.

Campo	Descrizione
<b>Informazioni chiave registrazione operazione</b>	
Nome	Il nome della registrazione operazione. Per evitare record duplicati, assicurarsi di seguire le regole di denominazione che l'azienda ha impostato per abbreviazioni, lettere maiuscole e così via.
Tipo	Il tipo di registrazione operazione. Le opzioni disponibili sono Standard e Non standard.
Stato invio	Lo stato di invio della registrazione operazione. Le opzioni disponibili sono Non inviato, Inviato e Richiamato.
Data di scadenza	La data di scadenza della registrazione operazione.
Prezzo speciale richiesto	Indica se per la registrazione operazione è richiesto un prezzo speciale.

Campo	Descrizione
Lead associato	L'identificativo univoco per il lead ottenuto nella registrazione operazione.
ID	L'identificativo univoco (ID) per la registrazione operazione.
Partner principale	Il cliente partner che ha scoperto la registrazione operazione, che potrebbe non esserne più il proprietario.
Ubicazione partner principale	L'ubicazione del cliente partner di origine.
Programma partner	Il programma partner a cui la registrazione operazione è collegata.
Obiettivo	L'obiettivo associato alla registrazione operazione.
Supporto richiesto	Indica se per la registrazione operazione è richiesto un supporto prevendite.
<b>Informazioni opportunità</b>	
Opportunità associata	Il nome dell'opportunità a cui la registrazione operazione è associata.
Nuova opportunità	Indica se l'opportunità associata alla registrazione operazione è nuova.
Valuta	La valuta selezionata per l'opportunità a cui la registrazione operazione è associata.
Volume operazione	Il volume dell'operazione espresso in unità della valuta selezionata.
Data di chiusura	La data di chiusura per l'opportunità a cui la registrazione operazione è associata.
Interesse prodotto	L'area di prodotti a cui il cliente potenziale è interessato.
Passo successivo	Il passo logico successivo nel processo di vendita per l'opportunità associata alla registrazione operazione.
<b>Informazioni cliente</b>	
Cliente associato	Il nome dell'organizzazione cliente associata alla registrazione operazione.
Nuovo cliente	Indica se la registrazione operazione è per una nuova organizzazione cliente.
Nome azienda	Il nome dell'organizzazione cliente.
Paese	Il paese in cui l'organizzazione cliente è basata.
Via	L'indirizzo dell'organizzazione cliente.
Città	La città dell'indirizzo dell'organizzazione cliente.
Stato	Lo stato dell'indirizzo dell'organizzazione cliente.



Campo	Descrizione
Codice postale	Il codice postale dell'indirizzo dell'organizzazione cliente.
Contatto associato	Il nome del contatto associato.
Nuovo contatto	Indica se si tratta di un nuovo contatto.
Sig./Sig.ra	Indica la formula introduttiva per l'appellativo appropriata.
Nome	Il nome del cliente.
Secondo nome	Il secondo nel del cliente.
Cognome	Il cognome del contatto del cliente.
Qualifica	La qualifica del contatto del cliente.
E-mail	L'indirizzo e-mail del contatto del cliente.
N. telefono	Il numero di telefono del contatto del cliente.
Cellulare	Il numero di telefono cellulare del contatto del cliente.
Fax	Il numero di fax del contatto del cliente.
<b>Informazioni di approvazione</b>	
Stato approvazione	Lo stato corrente dell'approvazione della registrazione operazione.
Autore approvazione corrente	Il nome della persona che deve effettuare la successiva approvazione della registrazione operazione.
Autore approvazione finale	Il nome della persona che ha concesso l'approvazione finale alla registrazione operazione.
Data di invio	La data in cui la registrazione operazione è stata inviata per approvazione.
Data di approvazione	La data in cui la registrazione operazione è stata approvata definitivamente.
Motivo del rifiuto	Il motivo per cui l'approvazione della registrazione operazione è stata rifiutata.
Descrizione	Informazioni aggiuntive sulla registrazione operazione. Questo campo ha un limite di 250 caratteri.
<b>Informazioni aggiuntive</b>	
Proprietario	Il nome del proprietario della registrazione operazione. Il proprietario può aggiornare il record, trasferirlo a un altro proprietario o eliminarlo. Tuttavia, i livelli di accesso possono essere regolati in modo da limitare o estendere i diritti di accesso di un utente. Questo valore influenza i record inclusi nei report eseguiti dall'utente o dai responsabili dalle pagine Report e Dashboard.

Campo	Descrizione
Cliente partner proprietario	Il nome del cliente partner che possiede la registrazione operazione.
Cliente partner di origine	Il nome del cliente partner che ha scoperto la registrazione operazione, il quale potrebbe non esserne più il proprietario.
Creazione di	Il nome della persona che ha creato la registrazione operazione.
Modificato	Il nome della persona che ha effettuato la modifica più recente alla registrazione operazione.
Descrizione	Immettere eventuali informazioni aggiuntive sulla registrazione operazione.

## Richieste MDF

I fondi MDF (Market Development Funds) consentono ai proprietari delle marche di rendere disponibili fondi di marketing per un partner in modo organizzato, affinché un partner possa vendere i prodotti del proprietario della marca in aree geografiche specifiche oppure commercializzare la propria marca. Per *richiesta MDF* si intende la richiesta di fondi inoltrata da un partner al proprietario della marca.

I partner possono richiedere la preapprovazione per finanziare le attività di marketing. Le richieste MDF identificano i dettagli il costo stimato dell'attività di marketing. Successivamente la richiesta MDF viene sottoposta al processo di approvazione. Il proprietario della marca fornisce i fondi approvati per la richiesta MDF e può approvare, rifiutare o restituire la richiesta.

Una volta concluse le attività di marketing, i partner possono creare richieste per recuperare il denaro speso preapprovato in precedenza dal proprietario della marca. Le richieste di questo tipo vengono create rispetto a una richiesta MDF specifica oppure sono indipendenti. A una richiesta MDF è possibile associare una sola richiesta di recupero del denaro. Quando la richiesta di recupero viene approvata, i fondi vengono addebitati con la richiesta MDF associata.

## Uso della home page Richieste MDF

La home page Richieste MDF è il punto di partenza per la gestione delle richieste MDF (Market Development Funds).

**NOTA:** l'amministratore dell'azienda può personalizzare il layout della home page Richieste MDF. Inoltre, se il proprio ruolo utente prevede il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere e rimuovere sezioni dalla pagina.

## Creazione di una richiesta MDF

Per creare una richiesta MDF è possibile fare clic sul pulsante Nuovo nella sezione Richieste MDF modificate di recente. Per ulteriori informazioni, vedere [Creazione di record](#) (a pagina 42) e Campi richieste MDF.

## Uso degli elenchi di richieste MDF

Nella sezione degli elenchi di Richiesta MDF vengono visualizzati numerosi elenchi. Oracle CRM On Demand è dotato di un insieme di elenchi standard. Tutti gli elenchi standard sono pubblici e possono essere visualizzati da chiunque. È possibile creare elenchi aggiuntivi, personalmente o grazie ai responsabili, basandosi su vari criteri. Gli elenchi personalizzati vengono visualizzati al di sopra dell'insieme standard di elenchi.

Nella tabella seguente vengono descritti gli elenchi standard per le richieste MDF.

Elenco di richieste MDF	Descrizione
Tutte le richieste MDF	Questo elenco contiene tutti i record visualizzabili indipendentemente dal proprietario. Non filtra le richieste MDF.
Richieste MDF create di recente	Filtra tutte le richieste MDF ordinandole in base alla data di creazione.
Richieste MDF modificate di recente	Filtra tutte le richieste MDF ordinandole in base alla data di modifica.
Le mie richieste MDF	Filtra le richieste MDF con il nome dell'utente nel campo Proprietario.
Le mie richieste MDF create di recente	Filtra le richieste MDF con il nome dell'utente nel campo Proprietario ordinandole in base alla data di creazione.
Le mie richieste MDF modificate di recente	Filtra le richieste MDF con il nome dell'utente nel campo Proprietario ordinandole in base alla data di modifica.
Tutte le richieste MDF in sospeso	Tutte le richieste MDF con stato di approvazione In attesa di approvazione o stato richiesta di tipo Richiesta inviata.
Le mie richieste MDF in sospeso	Le richieste MDF di cui si è proprietari con stato di approvazione In attesa di approvazione o stato richiesta di tipo Richiesta inviata.
Le mie richieste MDF approvate	Tutte le richieste MDF approvate di cui si è proprietari.

Per visualizzare un elenco, fare clic sul nome dell'elenco.

Per creare un nuovo elenco, fare clic su Nuovo. Per ulteriori informazioni sulla creazione di elenchi, vedere [Creazione e ridefinizione di elenchi](#) (a pagina 81).

Per esaminare tutti gli elenchi disponibili creare un nuovo elenco oppure visualizzare modificare o eliminare un elenco esistente fare clic su Gestione elenchi. La pagina Gestione elenchi contiene anche tutti gli elenchi standard forniti con Oracle CRM On Demand. Questi elenchi sono di sola visualizzazione, pertanto non possono essere modificati o eliminati.

## Visualizzazione della sezione Le mie richieste MDF modificate di recente

Nella sezione Le mie richieste MDF modificate di recente vengono mostrate le richieste di cui si è proprietari e che sono state modificate di recente. Per espandere l'elenco, fare clic sul collegamento Mostra elenco completo.

## Visualizzazione della sezione Le mie richieste MDF in sospeso

Nella sezione Le mie richieste MDF in sospeso vengono mostrate le richieste di cui si è proprietari con stato di approvazione In attesa di approvazione o stato richiesta di tipo Richiesta inviata. Per espandere l'elenco, fare clic sul collegamento Mostra elenco completo.

## Aggiunta di sezioni alla home page Richiesta MDF

Se il ruolo utente include il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere alla home page Richieste MDF alcune o tutte le sezioni riportate di seguito.

- Elenchi di richieste MDF
- Tutte le richieste MDF in sospeso
- Richieste MDF create di recente
- Richieste MDF modificate di recente
- Le mie richieste MDF in sospeso
- Le mie richieste MDF approvate
- Le mie richieste MDF create di recente
- Le mie richieste MDF modificate di recente
- Richieste MDF con mia approvazione in sospeso

### ***Per aggiungere sezioni alla home page Richieste MDF***

- 1** Nella home page Richieste MDF fare clic su Modifica layout.
- 2** Nella pagina Layout della home page Richieste MDF fare clic sulle frecce per aggiungere o rimuovere le sezioni e per organizzare le sezioni nella pagina. Al termine fare clic su Salva.

## Gestione delle richieste MDF

Per gestire le richieste MDF, eseguire i task riportati di seguito.

- [Invio delle richieste MDF per l'approvazione](#) (a pagina 389)
- [Come richiamare le richieste MDF](#) (a pagina 390)
- [Restituzione delle richieste MDF](#) (a pagina 391)
- [Rifiuto delle richieste MDF](#) (a pagina 391)

- [Approvazione delle richieste MDF](#) (a pagina 392)
- [Annullamento delle richieste MDF](#) (a pagina 393)
- [Invio di richieste per MDF](#) (a pagina 393)
- [Rifiuto di richieste per MDF](#) (a pagina 394)
- [Approvazione di richieste per MDF](#) (a pagina 394)

Per ulteriori procedure comuni a tutti i record, vedere [Gestione dei record](#) (a pagina 41).

Per le procedure comuni a numerosi tipi di record, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Creazione di record](#) (a pagina 42)
- [Aggiornamento dei dettagli del record](#) (a pagina 65)
- [Collegamento di record al record selezionato](#) (a pagina 67)
- [Gestione degli elenchi](#) (a pagina 76)
- [Utilizzo degli allegati](#) (a pagina 100)

**NOTA:** gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi per i tipi di record, i campi e le opzioni negli elenchi. Di conseguenza, le informazioni visualizzate sullo schermo possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Inoltre, a seconda del livello di accesso di cui si dispone, si potrebbe non essere in grado di eseguire tutte le procedure descritte nell'elenco precedente.

## Invio delle richieste MDF per l'approvazione

I partner possono richiedere la preapprovazione per il finanziamento delle attività di marketing inviando una richiesta MDF (Market Development Funds). La richiesta MDF include i dettagli dell'attività e l'importo dei fondi che il partner prevede di spendere.

**Procedure preliminari.** Creare la richiesta MDF. Creare una regola del workflow che assegni un utente appropriato come autore approvazione per le richieste MDF. Per ulteriori informazioni sulla creazione delle regole del workflow, vedere [Creazione di regole del workflow](#) (a pagina 1329).

### *Per inviare una richiesta MDF per l'approvazione*

- 1 Selezionare la richiesta MDF da inviare per l'approvazione nella sezione Tutte le richieste MDF della home page Richiesta MDF.

Per informazioni sulla selezione delle richieste MDF, vedere [Ricerca di record](#) (a pagina 45).

- 2 Nella pagina di dettaglio di Richiesta MDF fare clic sul pulsante Modifica.

- 3 Nella pagina di modifica di Richiesta MDF selezionare Inviato dal campo Stato invio, quindi fare clic su Salva.

Dopo l'impostazione del campo Stato invio su Inviato e il salvataggio del record, si verifica quanto riportato di seguito.

- Lo stato di approvazione viene impostato su In attesa di approvazione.
- Il campo Data di invio viene impostato in modo automatico sull'indicatore orario corrente.
- Il percorso della richiesta MDF ha inizio. Una regola del workflow imposta il campo Autore approvazione per la richiesta MDF sull'utente appropriato.
- L'autore approvazione viene aggiunto al team della richiesta MDF se non ne fa già parte.
- Una regola del workflow invia le notifiche e-mail.

La richiesta MDF viene visualizzata nell'elenco dei record in attesa delle azioni dell'autore approvazione e diventa di sola lettura per il partner (proprietario). Ulteriori aggiornamenti della richiesta, ad esempio l'aggiornamento dell'importo richiesto, la modifica dei fondi associati e così via, non sono consentiti. Il partner può apportare modifiche a una richiesta MDF inviata solo dopo che la richiesta è stata richiamata.

## Come richiamare le richieste MDF

È possibile richiamare una richiesta MDF (Market Development Funds) inviata ma non ancora approvata. Dopo aver richiamato la richiesta, è possibile aggiornarla e inviarla di nuovo per l'approvazione.

**Procedure preliminari.** Lo stato di invio della richiesta MDF deve essere Inviato e lo stato di approvazione deve essere In attesa di approvazione.

### *Per richiamare una richiesta MDF*

- 1 Selezionare la richiesta MDF da richiamare nella sezione Tutte le richieste MDF della home page Richiesta MDF.

Per informazioni sulla selezione delle richieste MDF, vedere [Ricerca di record](#) (a pagina 45).

- 2 Nella pagina di dettaglio di Richiesta MDF fare clic sul pulsante Modifica.

- 3 Nella pagina di modifica di Richiesta MDF selezionare Richiamato dal campo Stato invio, quindi fare clic su Salva.

Dopo l'impostazione dello stato di invio su Richiamato, si verifica quanto riportato di seguito.

- Il campo Stato approvazione viene impostato su un valore nullo.
- Se è stata opportunamente configurata, una regola del workflow crea un nuovo task per tenere traccia dell'azione.
- Se configurata, una regola del workflow invia le notifiche e-mail appropriate.

Ora è possibile aggiornare la richiesta MDF e inviarla di nuovo. Per ulteriori informazioni sull'invio delle richieste, vedere [Invio delle richieste MDF per l'approvazione](#) (a pagina 389).

## Restituzione delle richieste MDF

Un autore approvazione può restituire al proprietario una richiesta MDF sottoposta alla catena di approvazione per sollecitare modifiche o informazioni aggiuntive.

**Procedure preliminari.** Lo stato di invio della richiesta MDF deve essere Inviato.

### *Per restituire una richiesta MDF*

- 1** Selezionare la richiesta MDF da restituire nella sezione Tutte le richieste MDF della home page Richiesta MDF.  
Per informazioni sulla selezione delle richieste MDF, vedere [Ricerca di record](#) (a pagina 45).
- 2** Nella pagina di dettaglio di Richiesta MDF fare clic sul pulsante Modifica.
- 3** Nella pagina di modifica di Richiesta MDF selezionare Restituito dal campo Stato approvazione, quindi fare clic su Salva.  
Quando si modifica lo stato di approvazione in Restituito e si fa clic su Salva, si verifica quanto riportato di seguito.
  - Lo stato di invio della richiesta MDF viene impostato su Non inviato.
  - La data viene rimossa dal campo Data preapprovazione, mentre la data di invio rimane nel campo Data di invio.
  - Un record di task viene creato per tenere traccia dell'azione di restituzione dell'autore approvazione.
  - Una regola di workflow invia le notifiche e-mail appropriate.

Ora il proprietario può aggiornare la richiesta MDF e inviarla di nuovo. Per ulteriori informazioni sull'invio delle richieste, vedere [Invio delle richieste MDF per l'approvazione](#) (a pagina 389).

## Rifiuto delle richieste MDF

Un autore approvazione può rifiutare una richiesta MDF sottoposta alla catena di approvazione se l'importo richiesto per l'attività di marketing non può essere concesso.

**Procedure preliminari.** Lo stato di invio della richiesta MDF deve essere Inviato.

### *Per rifiutare una richiesta MDF*

- 1** Selezionare la richiesta MDF che si desidera rifiutare nella sezione Tutte le richieste MDF della home page Richiesta MDF.  
Per informazioni sulla selezione delle richieste MDF, vedere [Ricerca di record](#) (a pagina 45).
- 2** Nella pagina di dettaglio di Richiesta MDF fare clic sul pulsante Modifica.
- 3** Nella pagina di modifica di Richiesta MDF selezionare Rifiutato dal campo Stato approvazione, quindi fare clic su Salva.

Quando si modifica lo stato di approvazione in Rifiutato e si fa clic su Salva, si verifica quanto riportato di seguito.

- Lo stato di invio della richiesta MDF rimane Inviato.
- La data viene rimossa dal campo Data preapprovazione, mentre la data di invio rimane nel campo Data di invio.
- Un record di task viene creato per tenere traccia dell'azione di restituzione dell'autore approvazione.
- Una regola di workflow invia le notifiche e-mail appropriate.

Una volta rifiutata, la richiesta MDF diventa di sola lettura per il proprietario e non sono consentiti ulteriori aggiornamenti.

## Approvazione delle richieste MDF

Un autore approvazione può preapprovare una richiesta MDF e allocare i fondi per l'attività di marketing da finanziare. Attualmente il percorso di approvazione per le richieste MDF è un processo manuale ed è supportato un solo livello di approvazione.

**NOTA:** è possibile effettuare approvazioni a più livelli quando ogni autore approvazione della catena aggiorna il campo Autore approvazione per l'autore approvazione successivo della catena.

**Procedure preliminari.** L'approvazione di una richiesta MDF è possibile solo se lo stato di invio della richiesta è impostato su Inviato.

### *Per approvare una richiesta MDF*

- 1 Selezionare la richiesta MDF da approvare nella sezione Tutte le richieste MDF della home page Richiesta MDF.

Per informazioni sulla selezione delle richieste MDF, vedere [Ricerca di record](#) (a pagina 45).

- 2 Nella pagina di dettaglio di Richiesta MDF fare clic sul pulsante Modifica.
- 3 Nella pagina di modifica di Richiesta MDF immettere l'importo nel campo Importo preapprovato.
- 4 Selezionare Approvato dal campo Stato approvazione e fare clic su Salva.

Quando si modifica lo stato di approvazione in Approvato, si verifica quanto riportato di seguito.

- Oracle CRM On Demand verifica che il valore dello stato di invio sia effettivamente Inviato e convalida. In presenza di qualsiasi altro valore la convalida non riesce e viene generato un messaggio di errore appropriato.
- Oracle CRM On Demand verifica che l'importo preapprovato non superi il limite di approvazione impostato per l'autore approvazione corrente e che l'approvazione non comporti un saldo negativo per i fondi e convalida. Se la convalida non riesce viene generato un messaggio di errore appropriato.
- Il campo Autore ultima approvazione viene impostato sull'utente corrente, mentre il campo Autore approvazione corrente non viene modificato.
- La data di preapprovazione viene impostata sulla data corrente di Oracle CRM On Demand.



- Una regola di workflow crea un nuovo task per tenere traccia dell'azione di approvazione.
- Una regola di workflow invia le notifiche e-mail appropriate.

Una volta approvata, la richiesta MDF diventa di sola lettura e non sono consentiti ulteriori aggiornamenti, a eccezione dell'invio di una richiesta per il recupero del denaro correlata o dell'estensione della data di scadenza.

## Annullamento delle richieste MDF

Il proprietario della marca può annullare in qualsiasi momento una richiesta MDF (Market Development Funds) non più valida.

**Procedure preliminari.** Lo stato di approvazione della richiesta MDF deve essere impostato su Approvato.

### *Per annullare una richiesta MDF*

- 1** Selezionare la richiesta MDF da annullare nella sezione Tutte le richieste MDF della home page Richiesta MDF.  
Per informazioni sulla selezione delle richieste MDF, vedere [Ricerca di record](#) (a pagina 45).
- 2** Nella pagina di dettaglio di Richiesta MDF fare clic sul pulsante Modifica.
- 3** Nella pagina di modifica di Richiesta MDF selezionare Annullato dal campo Stato approvazione, quindi fare clic su Salva.  
Quando si modifica lo stato di approvazione in Annullato, si verifica quanto riportato di seguito.
  - Oracle CRM On Demand convalida l'impostazione dello stato di approvazione su Approvato.
  - Una regola di workflow crea un nuovo task per tenere traccia dell'azione.
  - Una regola di workflow invia le notifiche e-mail appropriate.

Una volta annullata, la richiesta MDF diventa di sola lettura e non sono consentiti ulteriori aggiornamenti.

## Invio di richieste per MDF

I partner creano richieste per recuperare il denaro preapprovato speso per le attività di marketing. Le richieste di questo tipo vengono create rispetto a una richiesta MDF specifica oppure sono indipendenti.

### *Per inviare una richiesta per MDF*

- 1** Selezionare la richiesta MDF per la quale si desidera inviare una richiesta di recupero dalla sezione Tutte le richieste della home page Richiesta MDF.  
Per informazioni sulla selezione delle richieste MDF, vedere [Ricerca di record](#) (a pagina 45).

- 2 Nella pagina di dettaglio di Richiesta MDF fare clic sul pulsante Modifica.
- 3 Nella pagina di modifica di Richiesta MDF immettere l'importo nel campo Totale importo richieste.
- 4 Nel campo Stato richiesta selezionare Richiesta inviata, quindi fare clic su Salva.  
Dopo la modifica del campo Stato richiesta su Richiesta inviata e il salvataggio del record, si verifica quanto riportato di seguito.
  - Il percorso della richiesta per MDF ha inizio.
  - Una regola del workflow imposta il campo Autore approvazione della richiesta MDF sull'utente appropriato.
  - L'autore approvazione viene aggiunto al team della richiesta MDF se non ne fa già parte.
  - Una regola di workflow invia le notifiche e-mail appropriate.

## Rifiuto di richieste per MDF

Un autore approvazione può rifiutare una richiesta per MDF sottoposta alla catena di approvazione.

**Procedure preliminari.** La richiesta per MDF deve avere lo stato Richiesta inviata.

### *Per rifiutare una richiesta per MDF*

- 1 Selezionare la richiesta MDF per la quale si desidera rifiutare una richiesta di recupero dalla sezione Tutte le richieste della home page Richiesta MDF.  
Per informazioni sulla selezione delle richieste MDF, vedere [Ricerca di record](#) (a pagina 45).
- 2 Nella pagina di dettaglio di Richiesta MDF fare clic sul pulsante Modifica.
- 3 Nella pagina di modifica di Richiesta MDF selezionare Richiesta negata nel campo Stato richiesta e fare clic su Salva.

Quando si modifica lo stato della richiesta impostandolo su Richiesta negata e si fa clic su Salva, una regola del workflow invia le notifiche e-mail appropriate.

## Approvazione di richieste per MDF

Un autore approvazione può approvare una richiesta per (MDF) e offrire un credito al partner. Attualmente è supportato un solo livello di approvazione per le richieste per MDF.

**Procedure preliminari.** L'approvazione della richiesta per MDF è possibile solo se lo stato di invio è Richiesta inviata.

**Per approvare una richiesta per MDF**

- 1 Selezionare la richiesta MDF per la quale si desidera approvare una richiesta di recupero dalla sezione Tutte le richieste della home page Richiesta MDF.

Per informazioni sulla selezione delle richieste MDF, vedere [Ricerca di record](#) (a pagina 45).

- 2 Nella pagina di dettaglio di Richiesta MDF fare clic sul pulsante Modifica.
- 3 Nella pagina di modifica di Richiesta MDF immettere l'importo nel campo Totale importo richieste approvato.

- 4 Selezionare Richiesta approvata dal campo Stato richiesta. Quindi, fare clic su Salva.

Quando si modifica lo stato di approvazione in Approvato, si verifica quanto riportato di seguito.

- Oracle CRM On Demand verifica che il valore Totale importo richieste approvato non superi il limite di approvazione impostato per l'autore approvazione e che l'approvazione non comporti un saldo negativo per i fondi e convalida. Se la convalida non riesce viene generato un messaggio di errore appropriato.
- La data della decisione sulla richiesta viene impostata sulla data corrente di Oracle CRM On Demand.
- Una regola di workflow invia le notifiche e-mail appropriate.

Dopo l'approvazione della richiesta di recupero, i fondi associati alla richiesta MDF vengono addebitati.

## Campi richieste MDF

Per aggiungere una nuova richiesta MDF o aggiornare i dettagli di una richiesta MDF esistente si usa la pagina di modifica di Richiesta MDF. In questa pagina viene visualizzato l'insieme completo dei campi disponibili per una richiesta MDF.

**NOTA:** gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi per i tipi di record, i campi e le opzioni negli elenchi. Di conseguenza, le informazioni visualizzate sullo schermo possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Nella tabella seguente vengono fornite informazioni aggiuntive relative ad alcuni campi.

Campo	Descrizione
<b>Informazioni chiave della richiesta MDF</b>	
ID	L'identificativo (ID) della richiesta MDF.
Nome richiesta	Il nome univoco della richiesta MDF.
Cliente partner principale	L'azienda partner responsabile dell'invio della richiesta MDF.
Fondo	Il nome del fondo associato alla richiesta MDF.

Campo	Descrizione
Stato invio	Lo stato di invio della richiesta, ovvero Inviato, Non inviato o Richiamato.
Data di scadenza	La data entro la quale è necessario che la richiesta MDF venga approvata. Viene impostata per impostazione predefinita su un valore uguale alla data del giorno più 7 giorni.
Data di scadenza	La data in cui la richiesta MDF non è più valida.
Campagna	Il nome della campagna a cui è associata la richiesta MDF.
Finalità di marketing	Il motivo di marketing per la richiesta MDF.
Regione	La regione per la quale viene effettuata la richiesta MDF.
Categoria	La categoria a cui appartiene la richiesta MDF.
Programma partner	Il nome del programma partner a cui è associata la richiesta MDF.
Valuta richiesta MDF	La valuta che si desidera venga usata per la richiesta MDF.
<b>Informazioni di dettaglio della richiesta MDF</b>	
Data di inizio	La data e l'ora di inizio dell'attività di marketing. Per modificare la data è possibile usare i controlli calendario.
Data di fine	La data e l'ora di fine dell'attività di marketing. Per modificare la data è possibile usare i controlli calendario.
Importo richiesto	L'importo totale richiesto per l'attività di marketing.
Importo preapprovato	Il proprietario della marca immette l'importo preapprovato totale per l'attività di marketing.
Stato approvazione	Lo stato di approvazione corrente per la richiesta MDF.
Data di richiesta	La data e l'ora di creazione della richiesta MDF.
Data di invio	La data e l'ora di invio della richiesta MDF.
Data preapprovazione	La data e l'ora di approvazione preliminare della richiesta MDF.
Autore approvazione	Il nome dell'autore approvazione corrente.
Autore ultima approvazione	Il nome dell'autore precedente dell'approvazione.

Campo	Descrizione
Codice motivo	Il motivo della mancata approvazione dell'attività di marketing. I valori predefiniti sono: Duplicato, Informazioni errate, Informazioni insufficienti e Altro.
<b>Informazioni di richiesta</b>	
Totale importo richieste	L'importo totale della richiesta che il partner sollecita per l'attività di marketing.
Totale importo richieste approvato	L'importo totale della richiesta approvato dal proprietario della marca per l'attività di marketing.
Stato richiesta	Lo stato corrente della richiesta.
Data della decisione sulla richiesta	La data in cui è stata presa una decisione riguardo alla richiesta.
<b>Informazioni aggiuntive</b>	
Proprietario	In genere il proprietario può aggiornare il record, trasferirlo a un altro proprietario oppure eliminarlo. È tuttavia possibile regolare i livelli di accesso per limitare o espandere la possibilità di accesso di un utente.  Questo valore ha effetto sui record che verranno inclusi nei report eseguiti personalmente o dal proprio responsabile dalle pagine Report e Dashboard.
Modificato	Il nome della persona che crea o aggiorna il record seguito dalla data e l'ora di creazione o aggiornamento. Questo valore viene generato da Oracle CRM On Demand.
Descrizione	Ulteriori informazioni sulla richiesta MDF. La lunghezza del testo del campo è limitata 250 caratteri.
Cliente partner proprietario	Il cliente partner per il quale lavora il proprietario. Se il proprietario è un partner, come cliente proprietario verrà usato il nome del cliente partner al quale appartiene il partner.
Responsabile canale	Il responsabile di canale ha il compito di gestire la relazione tra i partner e la società del proprietario della marca. I responsabili di canale fungono da contatto principale per il partner.
Cliente partner di origine	Il nome del partner che ha avviato la richiesta MDF.

## Richieste prezzi speciali

Le *Richieste prezzi speciali* includono l'insieme di processi aziendali mediante i quali un partner chiede al proprietario del marchio uno sconto su un prodotto. Ad esempio, una richiesta prezzi speciali potrebbe essere una risposta a un lead competitivo o a un calo dei prezzi. Il proprietario del marchio garantisce i prezzi ridotti e fornisce crediti al partner dopo la vendita. Il prezzo autorizzato in via eccezionale è in genere valido per un prodotto, una quantità e una durata autorizzati per il partner, il cliente finale o entrambi.

Le richieste prezzi speciali includono le due fasi riportate di seguito.

**Gestione della richiesta prezzi speciali.** Il partner o il proprietario del marchio per conto del partner, crea una richiesta prezzi speciali per un prodotto e fornisce dettagli, ad esempio il motivo del prezzo ridotto. Il partner invia la richiesta al proprietario del marchio per approvazione e quando la richiesta è approvata, vende gli articoli di magazzino per un nuovo prezzo ridotto al cliente. Dopo la vendita, il partner può utilizzare il processo di richiesta prezzi speciali per richiedere la differenza tra il costo d'acquisto originale e il nuovo costo autorizzato.

**Gestione della richiesta prezzi speciali.** Il partner crea una richiesta prezzi speciali su richieste prezzi speciali approvate e aperte al fine di ricevere il credito per una perdita. In genere, dopo la vendita con richieste prezzi speciali, vengono inviati i report dei punti vendita. Dopo l'approvazione della richiesta, il proprietario del marchio offre un credito al partner per la differenza tra il costo originale e il nuovo costo autorizzato.

Le richieste prezzi speciali sono vantaggiose per i proprietari del marchio e i partner per i motivi riportati di seguito.

- Consentono ai proprietari del marchio di supportare i propri partner in situazioni competitive
- Incoraggiano i partner ad acquistare prodotti in stock dai proprietari del marchio, anche se è probabile che in futuro i prezzi diminuiscano

## Utilizzo della Home page richiesta prezzi speciali

La Home page richiesta prezzi speciali è il punto di partenza per la gestione di richieste prezzi speciali.

**NOTA:** L'amministratore dell'azienda può personalizzare il layout della Home page richiesta prezzi speciali. Se, inoltre, il ruolo dell'utente include il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere e rimuovere sezioni dalla pagina.

## Creazione di una richiesta prezzi speciali

È possibile creare una richiesta prezzi speciali facendo clic sul pulsante Nuovo nella sezione Richieste di prezzi speciali modificate di recente. Per ulteriori informazioni, vedere [Creazione di record](#) (a pagina 42) e [Campi richiesta prezzi speciali](#) (a pagina 412).

## Utilizzo degli elenchi Richiesta prezzi speciali

Nella sezione Elenchi richiesta prezzi speciali vengono visualizzati diversi elenchi. Oracle CRM On Demand dispone di un insieme di elenchi standard. Tutti gli elenchi standard sono pubblici e visibili a chiunque. L'utente e i responsabili possono creare elenchi aggiuntivi basati su criteri diversi. Tali elenchi personalizzati vengono visualizzati sopra l'insieme standard di elenchi.

Nella tabella riportata di seguito vengono descritti gli elenchi standard per richieste prezzi speciali.

Elenco di richiesta prezzi speciali	Descrizione
Tutte le richieste di prezzi speciali	In questo elenco vengono visualizzati tutti i record visibili all'utente, indipendentemente dal proprietario dell'elenco. Le richieste prezzi speciali non sono filtrate.
Richieste di prezzi speciali create di recente	Consente di filtrare tutte le richieste prezzi speciali, ordinate per data di creazione.
Richieste di prezzi speciali modificate di recente	Consente di filtrare tutte le richieste prezzi speciali, ordinate per data di modifica.
Richieste di prezzi speciali personali	Consente di filtrare le richieste prezzi speciali nel cui campo Proprietario è presente il nome dell'utente.
Le mie richieste di prezzi speciali create di recente	Consente di filtrare le richieste prezzi speciali nel cui campo Proprietario è presente il nome dell'utente, ordinate in base alla data di creazione.
Le mie richieste di prezzi speciali modificate di recente	Consente di filtrare le richieste prezzi speciali nel cui campo Proprietario è presente il nome dell'utente, ordinate in base alla data di modifica.
Tutte le richieste di prezzi speciali in sospeso	Consente di filtrare le richieste prezzi speciali con stato di approvazione impostato su In attesa di approvazione o con stato di richiesta impostato su Richiesta inviata.
Le mie richieste di prezzi speciali in sospeso	Consente di filtrare le richieste prezzi speciali di proprietà dell'utente con stato di approvazione impostato su In attesa di approvazione o con stato di richiesta impostato su Richiesta inviata.
Richieste di prezzi speciali approvate personali	Consente di filtrare tutte le richieste prezzi speciali approvate di proprietà dell'utente.
Richieste di prezzi speciali in attesa di approvazione personali	Consente di filtrare le richieste prezzi speciali con stato di approvazione impostato su In attesa di approvazione o con stato di richiesta impostato su Richiesta inviata e di cui l'utente è l'autore approvazione successivo.

Per visualizzare un elenco, fare clic sul nome dell'elenco.

Per creare un nuovo elenco, fare clic su Nuovo. Per ulteriori informazioni sulla creazione di elenchi, vedere [Creazione e ridefinizione di elenchi](#) (a pagina 81).

Per esaminare tutti gli elenchi disponibili creare un nuovo elenco oppure visualizzare modificare o eliminare un elenco esistente fare clic su Gestione elenchi. La pagina Gestione elenchi contiene anche tutti gli elenchi standard forniti con Oracle CRM On Demand. Questi elenchi sono di sola visualizzazione, pertanto non possono essere modificati o eliminati.

## Visualizzazione della sezione Le mie richieste di prezzi speciali modificate di recente

Nella sezione Le mie richieste di prezzi speciali modificate di recente vengono visualizzate le richieste prezzi speciali di proprietà dell'utente e modificate di recente. Per espandere l'elenco, fare clic su Mostra elenco completo.

## Visualizzazione della sezione Le mie richieste di prezzi speciali in sospeso

Nella sezione Le mie richieste di prezzi speciali in sospeso vengono visualizzate tutte le richieste prezzi speciali di proprietà dell'utente con stato di approvazione impostato su In attesa di approvazione o con stato di richiesta impostato su Richiesta inviata. Per espandere l'elenco, fare clic su Mostra elenco completo.

## Aggiunta di sezioni alla Home page richiesta prezzi speciali

Se il ruolo utente include il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere alla Home page richiesta prezzi speciali alcune o tutte le sezioni riportate di seguito.

- Elenchi richiesta prezzi speciali
- Tutte le richieste di prezzi speciali in sospeso
- Richieste di prezzi speciali create di recente
- Richieste di prezzi speciali modificate di recente
- Le mie richieste di prezzi speciali in sospeso
- Richieste di prezzi speciali approvate personali
- Le mie richieste di prezzi speciali create di recente
- Le mie richieste di prezzi speciali modificate di recente
- Richieste di prezzi speciali in attesa di approvazione personali
- Una o più sezioni (l'amministratore dell'azienda può creare sezioni di report, ad esempio il report di analisi della richiesta prezzi speciali, disponibile nella Home page richieste prezzi speciali).

### *Per aggiungere sezioni alla Home page richieste prezzi speciali*

- 1 Nella Home page richieste prezzi speciali, fare clic su Modifica layout.
- 2 Nella pagina di layout della Home page richieste prezzi speciali, fare clic sulle frecce direzionali per aggiungere o rimuovere le sezioni e per organizzarle nella pagina. Quindi, fare clic su Salva.

## Gestione di richieste prezzi speciali

Per gestire le richieste prezzi speciali, effettuare i task riportati di seguito.

- [Collegamento di prodotti a richieste prezzi speciali](#) (a pagina 401)



- [Collegamento di programmi a richieste prezzi speciali](#) (a pagina 402)
- [Invio di richieste prezzi speciali per approvazione](#) (a pagina 402)
- [Richiamo di richieste prezzi speciali](#) (a pagina 403)
- [Restituzione di richieste prezzi speciali](#) (a pagina 404)
- [Rifiuto di richieste prezzi speciali](#) (a pagina 405)
- [Approvazione di richieste prezzi speciali](#) (a pagina 405)
- [Annullamento di richieste prezzi speciali](#) (a pagina 406)
- [Invio di richieste prezzi speciali](#) (a pagina 407)
- [Rifiuto di richieste prezzi speciali](#) (a pagina 408)
- [Approvazione di richieste prezzi speciali](#) (a pagina 408)

Per ulteriori procedure comuni a tutti i record, vedere [Gestione dei record](#) (a pagina 41).

Per procedure passo passo comuni a molti tipi di record, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Creazione di record](#) (a pagina 42)
- [Aggiornamento dei dettagli del record](#) (a pagina 65)
- [Collegamento di record al record selezionato](#) (a pagina 67)
- [Gestione degli elenchi](#) (a pagina 76)
- [Utilizzo degli allegati](#) (a pagina 100)

**NOTA:** gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi per i tipi di record, i campi e le opzioni negli elenchi. Di conseguenza, le informazioni visualizzate sullo schermo possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Inoltre, a seconda del livello di accesso di cui si dispone, si potrebbe non essere in grado di eseguire tutte le procedure descritte nell'elenco precedente.

## Collegamento di prodotti a richieste prezzi speciali

È possibile collegare prodotti a richieste prezzi speciali per effettuare le operazioni riportate di seguito.

- Monitorare quali prodotti appartengono alla richiesta prezzi speciali
- Calcolare gli importi richiesti e preapprovati (autorizzati) totali

**NOTA:** è possibile fare clic sul pulsante [Totali richieste aggiornamento per calcolare gli importi richiesti e preapprovati totali](#).

**Procedure preliminari.** L'amministratore dell'azienda deve aver reso disponibile per la pagina di dettaglio la sezione di informazioni correlate Prodotti a prezzi speciali. Se la sezione di informazioni correlate non è visualizzata nella pagina di dettaglio, fare clic sul collegamento [Modifica layout](#) e aggiungere la sezione come sezione Informazioni correlate visualizzate.

### ***Per collegare un prodotto a una richiesta prezzi speciali***

- 1** Selezionare una richiesta prezzi speciali (elencata nella sezione Tutte le richieste di prezzi speciali nella Home page richiesta prezzi speciali) a cui si desidera collegare un prodotto.  
Per informazioni sulla selezione di richieste prezzi speciali, vedere [Ricerca di record](#) (a pagina 45).
- 2** Nella pagina di dettaglio di Richiesta prezzi speciali, scorrere fino alla sezione Prodotti a prezzi speciali, quindi fare clic su Aggiungi.
- 3** Nel campo Prodotto, selezionare il prodotto da aggiungere per la richiesta prezzi speciali.
- 4** Nella pagina di dettaglio di Prodotto a prezzi speciali, aggiornare i campi necessari.  
Per informazioni sui campi, vedere [Campi prodotto a prezzi speciali](#) (a pagina 410).
- 5** Salvare il record.

### ***Per calcolare gli importi richiesti e preapprovati totali***

- 1** Selezionare la richiesta prezzi speciali (elencata nella sezione Tutte le richieste di prezzi speciali nella Home page richiesta prezzi speciali) per la quale si desidera calcolare gli importi richiesti e preapprovati totali.  
Per informazioni sulla selezione di richieste prezzi speciali, vedere [Ricerca di record](#) (a pagina 45).
- 2** Nella pagina di dettaglio di Richiesta prezzi speciali, scorrere fino alla sezione Prodotti a prezzi speciali.
- 3** Fare clic su Totali richieste aggiornamento nella sezione Prodotti a prezzi speciali.  
Questa operazione consente di calcolare gli importi richiesti e preapprovati totali e di aggiornare i campi Importo totale richiesto e Importo totale autorizzato nella richiesta prezzi speciali.

## **Collegamento di programmi a richieste prezzi speciali**

È possibile associare una richiesta prezzi speciali a un programma partner specifico al quale l'utente partecipa.

### ***Per collegare programmi a richieste prezzi speciali***

- 1** Passare alla pagina di modifica di Richiesta prezzi speciali.
- 2** Nell'elenco Programma partner, selezionare il programma partner che si desidera aggiungere alla richiesta prezzi speciali, quindi fare clic su Salva.

## **Invio di richieste prezzi speciali per approvazione**

Il partner o il proprietario del marchio nelle veci del partner, crea una richiesta di prezzi speciali per la regolazione del prezzo di un prodotto e fornisce dettagli, quali la ragione per il prezzo ridotto. Il partner invia

la richiesta di prezzi speciali al proprietario del marchio per l'approvazione. La richiesta può essere garantita o meno dal proprietario del marchio. Gran parte delle aziende prevedono processi ben definiti per la gestione di tali richieste di approvazione da parte dei partner. Generalmente, uno o più dipendenti del proprietario del marchio valutano la richiesta di prezzi speciali in base a diversi criteri e infine decidono se approvare o meno la richiesta.

**Procedure preliminari.** È necessario in primo luogo creare la richiesta. Per ulteriori informazioni sulla creazione di record, vedere [Creazione di record](#) (a pagina 42). È inoltre necessario creare una regola del workflow che qualifichi un utente appropriato come autore approvazione per le richieste di prezzi speciali. Per ulteriori informazioni sulla creazione delle regole del workflow, vedere [Creazione di regole del workflow](#) (a pagina 1329).

### ***Per inviare richieste di prezzi speciali per l'approvazione***

- 1 Selezionare una richiesta di prezzi speciali (elencata nella sezione Tutte le richieste di prezzi speciali nella home page Richiesta prezzi speciali) che si desidera inviare per l'approvazione.

Per informazioni sulla selezione di richieste prezzi speciali, vedere [Ricerca di record](#) (a pagina 45).

- 2 Nella pagina di dettaglio di Richiesta prezzi speciali, fare clic sul pulsante Modifica.
- 3 Nella pagina di modifica delle richieste prezzi speciali, selezionare Inviato dal campo Stato invio.
- 4 Fare clic su Salva.

Dopo l'impostazione del campo Stato invio su Inviato e il salvataggio del record, si verifica quanto riportato di seguito.

- Lo stato di approvazione viene impostato su In attesa di approvazione.
- La data di invio viene impostata in modo automatico sull'indicatore orario corrente.
- Inizia l'instradamento della richiesta di prezzi speciali. Una regola del workflow imposta il campo Autore approvazione della richiesta di prezzi speciali sull'utente appropriato.
- L'autore approvazione viene aggiunto (se non è già presente) al team della richiesta di prezzi speciali.
- Una regola del workflow invia le notifiche e-mail richieste.

La richiesta di prezzi speciali viene visualizzata nell'elenco dei record in attesa dell'azione dell'autore approvazione e diviene di sola lettura per il partner (proprietario). Ulteriori aggiornamenti alla richiesta di prezzi speciali (ad esempio l'aggiunta o la rimozione di prodotti, l'aggiornamento dei prezzi richiesti e così via) non sono consentiti. Il partner può apportare modifiche a una richiesta di prezzi speciali inviata solo dopo averne effettuato il richiamo.

## **Richiamo di richieste prezzi speciali**

È possibile richiamare la richiesta prezzi speciali una volta inviata per approvazione e prima che sia stata approvata. Dopo aver richiamato correttamente la richiesta prezzi speciali, è possibile aggiornare tale richiesta e inviarla nuovamente per approvazione.

**Procedure preliminari.** Lo stato di invio della richiesta prezzi speciali deve essere impostato su Inviato, mentre lo stato di approvazione deve essere impostato su In attesa di approvazione.

### ***Per richiamare richieste prezzi speciali***

- 1 Selezionare una richiesta prezzi speciali (elencata nella sezione Tutte le richieste di prezzi speciali nella Home page richiesta prezzi speciali) che si desidera richiamare.

Per informazioni sulla selezione di richieste prezzi speciali, vedere [Ricerca di record](#) (a pagina 45).

- 2 Nella pagina di dettaglio di Richiesta prezzi speciali, fare clic sul pulsante Modifica.
- 3 Nella pagina di modifica di Richiesta prezzi speciali, selezionare Richiamato dal campo Stato invio.
- 4 Fare clic su Salva.

Dopo l'impostazione dello stato di invio su Richiamato si verifica quanto riportato di seguito.

- Il valore dello stato di approvazione viene cancellato.
- Una regola di workflow crea un nuovo task per tenere traccia dell'azione.
- Una regola di workflow invia le notifiche e-mail appropriate.

È possibile quindi aggiornare la richiesta prezzi speciali e inviarla nuovamente. Per ulteriori informazioni sull'invio di richieste prezzi speciali, vedere [Invio di richieste prezzi speciali per approvazione](#) (a pagina 402).

## **Restituzione di richieste prezzi speciali**

Nel corso del processo di approvazione di una richiesta prezzi speciali, un autore approvazione può restituire tale richiesta al proprietario per apportare modifiche. L'autore approvazione può fornire commenti e richiedere informazioni aggiuntive al proprietario.

**Procedure preliminari.** Lo stato di invio della richiesta prezzi speciali deve essere impostato su Inviato.

### ***Per restituire richieste prezzi speciali***

- 1 Selezionare la richiesta prezzi speciali da restituire nella sezione Tutte le richieste di prezzi speciali nella Home page richiesta prezzi speciali.

Per informazioni sulla selezione di richieste prezzi speciali, vedere [Ricerca di record](#) (a pagina 45).

- 2 Nella pagina di dettaglio di Richiesta prezzi speciali, fare clic sul pulsante Modifica.
- 3 Nella pagina di modifica di Richiesta prezzi speciali, selezionare Restituito dal campo Stato approvazione. Quindi, fare clic su Salva.

Quando si modifica lo stato di approvazione in Restituito e si fa clic su Salva, si verifica quanto riportato di seguito.

- Lo stato di invio della richiesta prezzi speciali viene impostato su Non inviato.
- La data viene rimossa dal campo Data di autorizzazione. Tuttavia, nel campo Data di invio rimane la data di invio impostata.
- Una regola di workflow crea un record di task per tenere traccia dell'azione di restituzione dell'autore approvazione.

- Una regola di workflow invia le notifiche e-mail appropriate.

Il proprietario della richiesta prezzi speciali può aggiornare la richiesta prezzi speciali e inviarla nuovamente. Per ulteriori informazioni sull'invio di richieste prezzi speciali, vedere [Invio di richieste prezzi speciali per approvazione](#) (a pagina 402).

## Rifiuto di richieste prezzi speciali

Nel corso del processo di approvazione di una richiesta prezzi speciali, un autore approvazione può rifiutare tale richiesta se non è possibile concedere gli sconti richiesti.

**Procedure preliminari.** Lo stato di invio della richiesta prezzi speciali deve essere impostato su Inviato.

### *Per rifiutare richieste prezzi speciali*

- 1 Selezionare la richiesta prezzi speciali da rifiutare nella sezione Tutte le richieste di prezzi speciali nella Home page richiesta prezzi speciali.  
Per informazioni sulla selezione di richieste prezzi speciali, vedere [Ricerca di record](#) (a pagina 45).

- 2 Nella pagina di dettaglio di Richiesta prezzi speciali, fare clic sul pulsante Modifica.

- 3 Nella pagina di modifica di Richiesta prezzi speciali, selezionare Rifiutato dal campo Stato approvazione.

- 4 Fare clic su Salva.

Quando si modifica lo stato di approvazione in Rifiutato e si fa clic su Salva, si verifica quanto riportato di seguito.

- Il valore dello stato di invio della richiesta prezzi speciali rimane impostato su stato Inviato.
- La data viene rimossa dal campo Data di autorizzazione. Tuttavia, nel campo Data di invio rimane la data di invio impostata.
- Una regola di workflow crea un record di task per tenere traccia dell'azione di restituzione dell'autore approvazione.
- Una regola di workflow invia le notifiche e-mail appropriate.

Dopo che la richiesta prezzi speciali è stata rifiutata, diventa di sola lettura per il proprietario e non è consentito aggiornarla ulteriormente.

## Approvazione di richieste prezzi speciali

In base alle procedure aziendali dell'azienda, una richiesta prezzi speciali potrebbe richiedere l'approvazione da parte di una o più persone all'interno dell'azienda. Attualmente, l'instradamento di approvazione è manuale ed è supportato un solo livello di approvazione. Il campo dell'autore approvazione corrente deve essere modificato manualmente per consentire l'avanzamento della richiesta prezzi speciali nel processo di approvazione.

**Nota:** ciascun autore approvazione nel processo di approvazione aggiorna il campo Autore approvazione; in tal modo è possibile applicare l'approvazione a più livelli.

**Procedure preliminari.** Prima di poter approvare la richiesta prezzi speciali, lo stato di invio di tale richiesta deve essere impostato su Inviato.

### ***Per approvare richieste prezzi speciali***

- 1 Selezionare la richiesta prezzi speciali da approvare nella sezione Tutte le richieste di prezzi speciali nella Home page richiesta prezzi speciali.

Per informazioni sulla selezione di richieste prezzi speciali, vedere [Ricerca di record](#) (a pagina 45).

- 2 Nella pagina di dettaglio di Richiesta prezzi speciali, fare clic sul pulsante Modifica.
- 3 Nella pagina di modifica di Richiesta prezzi speciali, selezionare Approvato dal campo Stato approvazione.
- 4 Fare clic su Salva.

Quando si modifica lo stato di approvazione in Approvato, si verifica quanto riportato di seguito.

- Oracle CRM On Demand verifica che il valore dello stato di invio sia impostato su Inviato. Se lo stato di invio è impostato su qualsiasi altro valore, la verifica ha esito negativo e viene visualizzato un messaggio di errore appropriato.
- Oracle CRM On Demand verifica che l'importo totale autorizzato non superi il limite di approvazione impostato per l'autore approvazione corrente e che l'approvazione non comporti un saldo dei fondi negativo. Se la verifica ha esito negativo, viene visualizzato un messaggio di errore appropriato.
- Oracle CRM On Demand verifica che l'Importo totale autorizzato sia uguale alla somma degli importi autorizzati di tutti i prodotti a prezzi speciali. In caso contrario, la verifica ha esito negativo e viene visualizzato un messaggio di errore appropriato.
- Il valore del campo Autore ultima approvazione viene aggiornato con il nome dell'utente corrente. Il campo Autore approvazione corrente non viene aggiornato.
- La data di autorizzazione viene modificata nella data corrente in Oracle CRM On Demand.
- Una regola di workflow crea un nuovo task per tenere traccia dell'azione di approvazione.
- Una regola di workflow invia le notifiche e-mail appropriate

Una volta approvata, la richiesta prezzi speciali diventa di sola lettura e ulteriori aggiornamenti a tale richiesta non sono consentiti a eccezione dell'invio di una richiesta correlata o dell'estensione della data di scadenza.

## **Annullamento di richieste prezzi speciali**

Il proprietario del marchio può annullare una richiesta prezzi speciali in qualsiasi punto, se la richiesta non è più valida.

**Procedure preliminari.** Lo stato di approvazione della richiesta prezzi speciali deve essere impostato su Approvato.

***Per annullare una richiesta prezzi speciali***

- 1 Selezionare la richiesta prezzi speciali da annullare nella sezione Tutte le richieste di prezzi speciali nella Home page richiesta prezzi speciali.

Per informazioni sulla selezione di richieste prezzi speciali, vedere [Ricerca di record](#) (a pagina 45).

- 2 Nella pagina di dettaglio di Richiesta prezzi speciali, fare clic sul pulsante Modifica.
- 3 Nella pagina di modifica di Richiesta prezzi speciali, selezionare Annullato dal campo Stato approvazione. Quindi, fare clic su Salva.

Quando si modifica lo stato di approvazione in Annullato, si verifica quanto riportato di seguito.

- Oracle CRM On Demand verifica che il valore dello stato di approvazione sia impostato su Approvato.
- Una regola di workflow crea un nuovo task per tenere traccia dell'azione.
- Una regola di workflow invia le notifiche e-mail appropriate.

Dopo che la richiesta prezzi speciali è stata annullata, diventa di sola lettura e non è consentito aggiornarla ulteriormente.

**Invio di richieste prezzi speciali**

I partner utilizzano il processo di richiesta prezzi speciali per richiedere la differenza tra il costo d'acquisto originale e il nuovo costo approvato autorizzato dalla richiesta prezzi speciali. In genere, uno o più dipendenti del proprietario del marchio valutano la richiesta utilizzando diversi criteri e decidono se approvarla.

***Per inviare richieste prezzi speciali***

- 1 Selezionare la richiesta prezzi speciali per la quale si desidera inviare una richiesta nella sezione Tutte le richieste di prezzi speciali nella Home page richiesta prezzi speciali.

Per informazioni sulla selezione di richieste prezzi speciali, vedere [Ricerca di record](#) (a pagina 45).

- 2 Nella pagina di dettaglio di Richiesta prezzi speciali, fare clic sul pulsante Modifica.
- 3 Nella pagina di modifica di Richiesta prezzi speciali, immettere un importo nel campo Totale importo richieste.
- 4 Selezionare Richiesta inviata dal campo Stato richiesta. Quindi, fare clic su Salva.

Una volta modificato il campo Stato richiesta in Inviato e salvato il record, si verifica quanto riportato di seguito.

- L'instradamento della richiesta prezzi speciali viene avviato. Una regola di workflow imposta il campo Autore approvazione della richiesta prezzi speciali sull'utente appropriato.
- Se non è già presente, l'autore approvazione viene aggiunto al team della richiesta prezzi speciali.
- Una regola di workflow invia le notifiche e-mail appropriate.

## Rifiuto di richieste prezzi speciali

Nel corso del processo di approvazione di una richiesta prezzi speciali, un autore approvazione può rifiutarla.

**Procedure preliminari.** Lo stato di richiesta prezzi speciali deve essere impostato su Inviato.

### *Per rifiutare una richiesta prezzi speciali*

- 1 Selezionare la richiesta prezzi speciali per la quale si desidera rifiutare una richiesta nella sezione Tutte le richieste di prezzi speciali nella Home page richiesta prezzi speciali.  
Per informazioni sulla selezione di richieste prezzi speciali, vedere [Ricerca di record](#) (a pagina 45).
- 2 Nella pagina di dettaglio di Richiesta prezzi speciali, fare clic sul pulsante Modifica.
- 3 Nella pagina di modifica di Richiesta prezzi speciali, selezionare Richiesta negata dal campo Stato richiesta.
- 4 Fare clic su Salva.  
Quando si modifica lo stato di richiesta in Richiesta negata e si fa clic su Salva, si verifica quanto segue: una regola di workflow invia le notifiche e-mail appropriate.

## Approvazione di richieste prezzi speciali

Un autore approvazione può approvare una richiesta di prezzo speciale e offrire un credito al partner. Al momento è supportato un solo livello di approvazione per le richieste di prezzo speciale.

**Procedure preliminari.** Prima di poter approvare la richiesta prezzi speciali, lo stato di tale richiesta deve essere impostato su Richiesta inviata.

### *Per approvare richieste prezzi speciali*

- 1 Selezionare la richiesta di prezzo speciale per la quale si desidera approvare una richiesta nella sezione Tutte le richieste di prezzi speciali nella home page richiesta prezzi speciali.  
Per informazioni sulla selezione di richieste prezzi speciali, vedere [Ricerca di record](#) (a pagina 45).
- 2 Nella pagina di dettaglio di Richiesta prezzi speciali, fare clic sul pulsante Modifica.
- 3 Nella pagina di modifica di Richiesta prezzi speciali, immettere un importo nel campo Totale importo richieste approvato.
- 4 Selezionare Richiesta approvata dal campo Stato richiesta. Quindi, fare clic su Salva.  
Quando si modifica lo stato di richiesta in Richiesta approvata, si verifica quanto riportato di seguito.
  - Oracle CRM On Demand verifica che l'importo totale della richiesta approvato non superi il limite di approvazione impostato per l'autore approvazione e che l'approvazione non comporti un saldo dei fondi negativo. Se la verifica ha esito negativo, viene visualizzato un messaggio di errore appropriato.



- La data della decisione sulla richiesta viene modificata nella data corrente in Oracle CRM On Demand.
- Una regola di workflow invia le notifiche e-mail appropriate.

## Gestione di prodotti a prezzi speciali come elementi correlati

Per gestire prodotti a prezzi speciali come elementi correlati, effettuare i task descritti di seguito.

- [Creazione di prodotti a prezzi speciali come elementi correlati](#) (a pagina 409)
- [Campi prodotto a prezzi speciali](#) (a pagina 410)

Per ulteriori procedure comuni a tutti i record, vedere [Gestione dei record](#) (a pagina 41).

Per procedure passo passo comuni a molti tipi di record, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Creazione di record](#) (a pagina 42)
- [Aggiornamento dei dettagli del record](#) (a pagina 65)
- [Collegamento di record al record selezionato](#) (a pagina 67)
- [Gestione degli elenchi](#) (a pagina 76)

**NOTA:** gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi per i tipi di record, i campi e le opzioni negli elenchi. Di conseguenza, le informazioni visualizzate sullo schermo possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Inoltre, a seconda del livello di accesso di cui si dispone, si potrebbe non essere in grado di eseguire tutte le procedure descritte nell'elenco precedente.

## Creazione di prodotti a prezzi speciali come elementi correlati

È possibile creare un prodotto a prezzi speciali come un elemento correlato di una richiesta prezzi speciali per indicare il costo richiesto (o altre informazioni) per un prodotto specifico. Da Oracle CRM On Demand, si crea un prodotto a prezzi speciali come un elemento correlato immettendo le informazioni in un modulo, al quale è possibile accedere dalla pagina dei dettagli della richiesta prezzi speciali.

**NOTA:** prima di poter creare prodotti a prezzi speciali, è necessario aggiungere l'area Prodotti a prezzi speciali alla pagina dei dettagli di Richiesta prezzi speciali come un elemento correlato. Per ulteriori informazioni sull'aggiunta di elementi correlati, vedere [Personalizzazione dei layout degli elementi correlati](#) (a pagina 1148)

### ***Per creare prodotti a prezzi speciali come elementi correlati***

- 1 Nella pagina di dettaglio di Richiesta prezzi speciali, scorrere fino alla sezione Prodotti a prezzi speciali, quindi fare clic su Aggiungi.
- 2 Nel campo Nome prodotto, selezionare un prodotto.

- 3** Aggiornare i campi rimanenti nella pagina di modifica del prodotto di Richiesta prezzi speciali, in base alle esigenze. Quindi, fare clic su Salva.

Per informazioni su ciascun campo, vedere [Campi prodotto a prezzi speciali](#) (a pagina 410).

## Campi prodotto a prezzi speciali

Utilizzare la pagina di modifica di Prodotto a prezzi speciali per creare un nuovo prodotto a prezzi speciali. La pagina di modifica di Prodotto a prezzi speciali mostra l'insieme completo di campi disponibili per un prodotto a prezzi speciali.

**NOTA:** gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi dei tipi di record, dei campi e delle opzioni negli elenchi a discesa. Di conseguenza, le informazioni visualizzate sullo schermo possono essere diverse dalle informazioni standard descritte nella tabella.

Nella tabella seguente vengono fornite informazioni aggiuntive relative ai campi delle pagine di modifica di Prodotto a prezzi speciali.

Campo	Descrizione
<b>Informazioni chiave del prodotto</b>	
Prodotto	Il nome del prodotto per la richiesta prezzi speciali. Se la richiesta prezzi speciali è correlata a un'opportunità, è possibile selezionare solo i prodotti esistenti per quell'opportunità. In caso contrario, tutti i prodotti vengono elencati.
Prodotto: Categoria prodotto	la categoria del prodotto riportata con la definizione del prodotto. Campo di sola lettura.
Quantità	La quantità di prodotti che si prevede verrà venduta sotto questa richiesta prezzi speciali.
Valuta	La valuta per il prodotto a prezzi speciali.
Prodotto: N. parte	Il numero parte riportato con la definizione del prodotto. Questo campo è di sola lettura.
Prodotto: Tipo	Il tipo di prodotto riportato con la definizione del prodotto. Questo campo è di sola lettura.
Prodotto: Stato	Lo stato riportato con la definizione del prodotto. Questo campo è di sola lettura.
MSRP	Il prezzo di vendita suggerito dal produttore (MSRP, Manufacturer's Suggested Retail Price) nella valuta utilizzata. Questo campo è di sola lettura per il partner.  Se per la richiesta prezzi speciali è stato definito un cliente finale al quale è stato associato un listino prezzi, Oracle CRM On Demand compila il campo Prezzo di vendita suggerito con le informazioni salvate nel record di

Campo	Descrizione
	<p>Prodotto a prezzi speciali, in base a tale listino prezzi. È inoltre necessario che le condizioni riportate di seguito siano soddisfatte.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Il listino prezzi associato al cliente finale corrisponde al tipo "Prezzo di vendita suggerito"</li> <li>■ Lo stato di questo listino prezzi è "Pubblicato"</li> <li>■ Il prodotto esiste nel suddetto listino prezzi</li> <li>■ La data di inizio della Richiesta prezzi speciali rientra nell'intervallo delle date Valido dal/Validità fino al del listino prezzi (e di Elemento listino prezzi)</li> </ul> <p>Se il listino prezzi non è stato associato a un cliente finale, il listino prezzi nell'intestazione Richiesta prezzi speciali resterà vuota.</p>
<b>Informazioni dettaglio richiesta prezzi speciali</b>	
Costo di acquisto	<p>Il prezzo originariamente pagato dal partner per il prodotto. Oracle CRM On Demand compila questo campo con le informazioni salvate nel record di Prodotto a prezzi speciali dal listino prezzi associato al cliente partner proprietario. È inoltre necessario che le condizioni riportate di seguito siano soddisfatte.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Il listino prezzi associato al Cliente partner proprietario corrisponde al tipo "DIST COST"</li> <li>■ Lo stato di questo listino prezzi è "Pubblicato"</li> <li>■ Il prodotto esiste nel suddetto listino prezzi</li> <li>■ La data di inizio della Richiesta prezzi speciali rientra nell'intervallo delle date Valido dal/Validità fino al del Listino prezzi (e di Elemento listino prezzi)</li> </ul> <p>È possibile modificare il campo Costo di acquisto e cambiare il valore predefinito.</p>
Costo richiesto	Il prezzo ridotto richiesto dal partner per la richiesta prezzi speciali.
Costo rivendita richiesto	Il prezzo di rivendita al quale il partner desidera vendere il prodotto.
Costo autorizzato	Il prezzo del partner negoziato per la richiesta prezzi speciali. Questo campo è di sola lettura per il partner.
Prezzo rivendita suggerito	Il prezzo di rivendita suggerito dal proprietario del marchio. Questo campo è di sola lettura per il partner.
Importo richiesto	Calcola lo sconto richiesto. Oracle CRM On Demand

Campo	Descrizione
	calcola l'importo.
Percentuale di sconto richiesta	Calcola la percentuale di sconto richiesta. Oracle CRM On Demand calcola la percentuale di sconto.
Importo autorizzato	Calcola lo sconto autorizzato. Oracle CRM On Demand calcola lo sconto autorizzato.
Percentuale di sconto autorizzata	Calcola la percentuale di sconto autorizzata. Oracle CRM On Demand calcola la percentuale di sconto autorizzata.
<b>Giustificazione richiesta prezzi speciali</b>	
Nome concorrente	Il nome del concorrente per la richiesta prezzi speciali.
Prodotto concorrente	Il nome del prodotto del concorrente.
Prezzo prodotto concorrente	Il prezzo del prodotto del concorrente.
Partner concorrente	Il nome del partner concorrente.
Altre informazioni concorrenza	Qualsiasi altra informazione relativa alle offerte di prodotto della concorrenza, alla giustificazione del prezzo speciale e così via.
<b>Informazioni aggiuntive</b>	
Creazione di	Il nome della persona che crea l'elemento di elenco. Questo valore è generato da Oracle CRM On Demand.
Modifica di	Il nome della persona che crea o aggiorna il record seguito dalla data e dall'ora di creazione o aggiornamento. Questo valore è generato da Oracle CRM On Demand.
Descrizione	Informazioni aggiuntive su questo elemento di elenco. Questo campo ha un limite di 16.350 caratteri.

## Campi richiesta prezzi speciali

Utilizzare la pagina di modifica di Richiesta prezzi speciali per aggiungere una richiesta prezzi speciali o aggiornare dettagli per una richiesta prezzi speciali esistente. La pagina di modifica di Richiesta prezzi speciali mostra l'insieme completo di campi per una richiesta prezzi speciali.

**NOTA:** gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi dei tipi di record, dei campi e delle opzioni negli elenchi. Di conseguenza, le informazioni visualizzate possono essere diverse dalle informazioni standard descritte nella tabella.

Nella tabella seguente vengono fornite informazioni aggiuntive relative ad alcuni campi.

Campo	Descrizione
<b>Informazioni chiave richiesta prezzi speciali</b>	
ID	L'identificatore (ID) della richiesta prezzi speciali.
Nome richiesta	Il nome univoco della richiesta prezzi speciali.
Cliente partner principale	L'azienda partner responsabile dell'impegno sulla richiesta prezzi speciali.
Stato invio	Lo stato dell'invio, ad esempio Non inviato, Inviato, Richiamato.
Data di scadenza	La data entro la quale la richiesta prezzi speciali deve essere approvata. In questo campo viene visualizzata la data come una settimana dal giorno corrente per impostazione predefinita.
Fondo	Il nome del fondo associato alla richiesta di prezzi speciali.
Opportunità	L'opportunità alla quale la richiesta prezzi speciali è correlata.
Cliente finale	Il cliente finale per la richiesta prezzi speciali. Se la richiesta è associata a un'opportunità, è possibile selezionare solo Cliente opportunità.
Cliente partner di origine	Il partner che ha originato la richiesta di prezzi speciali.
Registrazione operazione	La registrazione operazione per la quale la richiesta è correlata.
Programma partner	Il programma partner al quale la richiesta prezzi speciali è associata.
Valuta	La valuta in cui il prezzo viene convertito. È possibile selezionare un'altra valuta per convertire il prezzo in un'altra valuta, se l'amministratore dell'azienda imposta la funzione.
<b>Informazioni dettaglio richiesta prezzi speciali</b>	
Data di inizio	La data e l'ora di inizio del prezzo speciale. È possibile utilizzare i comandi del calendario per modificare questa data.
Data di fine	La data e l'ora dopo le quali il prezzo speciale non è più valido. È possibile utilizzare i comandi del calendario per modificare questa data.
Importo totale richiesto	Oracle CRM On Demand genera il totale per l'importo richiesto di ciascun prodotto a prezzi speciali.

Campo	Descrizione
Importo totale autorizzato	Oracle CRM On Demand genera il totale per l'importo autorizzato di ciascun prodotto a prezzi speciali.
Data di richiesta	La data e l'ora in cui la richiesta prezzi speciali è stata creata.
Data di invio	La data e l'ora in cui la richiesta prezzi speciali è stata inviata.
Data di autorizzazione	La data e l'ora in cui la richiesta prezzi speciali è stata approvata.
Autore approvazione	Il nome dell'autore approvazione corrente.
Stato approvazione	Lo stato di approvazione corrente della richiesta prezzi speciali, ad esempio In attesa di approvazione, Approvato, Restituito, Rifiutato, Scaduto o Annullato.
Autore ultima approvazione	Il nome della persona che ha approvato più di recente la richiesta prezzi speciali.
Codice motivo	Indica il motivo per cui una richiesta prezzi speciali è stata restituita o rifiutata.
<b>Informazioni richiesta</b>	
Totale importo richieste	L'importo totale della richiesta proposto dal partner.
Totale importo richieste approvato	L'importo totale della richiesta approvato dal proprietario del marchio.
Stato richiesta	Lo stato corrente della richiesta, ad esempio In corso, Richiesta inviata, Richiesta negata e Richiesta approvata.
Data della decisione sulla richiesta	La data in cui è stata presa la decisione della richiesta.
<b>Informazioni aggiuntive</b>	
Proprietario	<p>In generale, il proprietario può aggiornare il record, trasferirlo a un altro proprietario o eliminarlo. Tuttavia, i livelli di accesso possono essere impostati in modo da limitare o ampliare l'accesso di un utente.</p> <p>Questo valore influenza i record inclusi nei report eseguiti dall'utente o dai responsabili dalle pagine Report e Dashboard.</p>
Modificato	Il nome della persona che crea o aggiorna il record seguito dalla data e dall'ora di creazione o aggiornamento. Questo valore è generato da Oracle CRM On Demand.

Campo	Descrizione
Descrizione	Informazioni aggiuntive sulla richiesta prezzi speciali. Questo campo ha un limite di 250 caratteri.
Cliente partner proprietario	Il cliente partner per il quale lavora il proprietario. Se il proprietario è un partner, come cliente proprietario verrà usato il nome del cliente partner al quale appartiene il partner.
Responsabile canale	Il responsabile di canale ha il compito di gestire la relazione tra i partner e la società del proprietario della marca. I responsabili di canale fungono da contatto principale per il partner.

## Fondi

Utilizzare le pagine Fondi per creare, aggiornare e monitorare i fondi.

Per *fondo* si intende in genere una somma di denaro o un insieme di altre risorse stanziato per un fine specifico. I fondi possono essere fondi di sviluppo del mercato, cooperativi, per la promozione commerciale e così via. Dalle pagine Fondi è possibile gestire un insieme di attività che richiedono preapprovazione e l'elaborazione di richieste per fondi di mercato. La creazione dei record di fondo è una prerogativa del responsabile del fondo.

Quando si crea un record di fondo, se ne diventa il proprietario o responsabile. I proprietari possono aggiornare o eliminare i fondi, aggiungere altri utenti come partecipanti al fondo, creare voci di credito e di debito, nonché aggiungere allegati e note a un fondo.

I partecipanti al fondo possono visualizzare il record di fondo ma non possono modificarlo; possono inoltre inviare richieste normali e di preapprovazione relative ai fondi a cui sono stati assegnati come partecipanti. I responsabili dei fondi possono visualizzare e modificare tutte le richieste di fondi relative ai fondi di cui sono proprietari, nonché approvare o rifiutare tali richieste di fondi.

**NOTA:** Non è possibile modificare richieste di fondi con il campo dello stato impostato su Richiesta approvata.

**NOTA:** L'amministratore dell'azienda determina quali schede sono disponibili agli utenti. Se il ruolo lavorativo dell'utente non comprende attività relative ai fondi, è possibile che la scheda Fondi sia esclusa dalla configurazione.

## Utilizzo della Home page fondi

La Home page fondi è il punto di partenza per la gestione dei fondi e delle richieste di fondi.

**NOTA:** L'amministratore dell'azienda può personalizzare il layout della Home page fondi. Se, inoltre, il ruolo dell'utente include il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere e rimuovere sezioni dalla pagina.

## Creazione di un fondo o di una richiesta di fondi

È possibile creare un fondo o una richiesta di fondi facendo clic su Fondo o su Richiesta di fondi nella sezione Crea nella parte sinistra della Home page fondo. Per ulteriori informazioni, vedere [Creazione di record](#) (a pagina 42) e [Campi fondo](#) (a pagina 425).

## Utilizzo degli elenchi di fondi o degli elenchi di richieste dei fondi

Nelle sezioni Elenchi fondi ed Elenco di richieste del fondo vengono visualizzati diversi elenchi. Oracle CRM On Demand dispone di un insieme di elenchi standard. Tutti gli elenchi standard sono pubblici e visibili a chiunque. L'utente e i responsabili possono creare elenchi aggiuntivi basati su criteri diversi. Tali elenchi personalizzati vengono visualizzati sopra l'insieme standard di elenchi.

Nella tabella riportata di seguito vengono descritti gli elenchi di fondi standard disponibili per impostazione predefinita.

Elenco fondi	Filtri
Tutti i fondi	Tutti i fondi di proprietà dell'utente e dei subordinati.
Tutti i fondi attivi	Tutti i fondi di proprietà dell'utente e dei subordinati con stato Attivo.
I miei fondi	Fondi nel cui campo Proprietario è presente il nome dell'utente.
I miei fondi attivi	Fondi nel cui campo Proprietario è presente il nome dell'utente e con stato Attivo.

Nella tabella riportata di seguito vengono descritti gli elenchi di richieste di fondi standard disponibili per impostazione predefinita.

Elenco di richieste del fondo	Filtri
Tutte le richieste di fondi	Tutte le richieste di fondi di proprietà dell'utente e dei subordinati.
Le mie rich. di fondi	Richieste di fondi con il nome dell'utente nel campo Proprietario.
Le mie richieste di fondi in sospeso	Tutte le richieste di fondi di proprietà dell'utente con stato Preapprovazione inviata.
Richiesta fondi in sospeso	Tutte le richieste di fondi con stato Preapprovazione inviata.
Le mie richieste fondi approvate	Tutte le richieste di fondi di proprietà dell'utente con stato Preapprovato.

Per visualizzare un elenco, fare clic sul nome dell'elenco.

Per creare un nuovo elenco, fare clic su Nuovo. Per ulteriori informazioni sulla creazione di elenchi, vedere [Creazione e ridefinizione di elenchi](#) (a pagina 81).

Per esaminare tutti gli elenchi disponibili, creare un nuovo elenco oppure visualizzare, modificare o eliminare un elenco esistente, fare clic su Gestione elenchi. La pagina Gestione elenchi contiene anche tutti gli elenchi



standard forniti con Oracle CRM On Demand. Questi elenchi sono di sola visualizzazione, pertanto non possono essere modificati o eliminati.

## Visualizzazione delle richieste di fondi in sospeso

Le proprie richieste di fondi in sospeso sono visualizzabili nella sezione Le mie richieste di fondi in sospeso, che contiene le seguenti informazioni: Nome richiesta fondo, Fondo, Richiesta preapprovata, Concesso, Approvato, Data di richiesta, Data di scadenza e Stato.

Le proprie richieste di fondi in sospeso solo quelle con stato Preapprovazione inviata.

Per espandere l'elenco di fondi modificati di recente, fare clic su Mostra elenco completo.

## Visualizzazione di attività aperte per richieste di fondi

Le attività aperte per richieste di fondi sono visualizzabili nella sezione Richiesta di fondi - Apri attività, che contiene le seguenti informazioni: Data di scadenza, Priorità, Attività, Oggetto e Richiesta di fondi.

Queste informazioni forniscono l'elenco delle attività aperte collegate alle proprie richieste di fondi. Il campo Priorità indica la priorità dei task specificata dall'utente o dal responsabile, ad esempio 1-Alto, 2-Medio o 3-Basso. La priorità dei task viene indicata tramite frecce: la freccia verso l'alto per la priorità alta, nessuna freccia per la priorità media e la freccia verso il basso per la priorità bassa.

**NOTA:** Se l'amministratore dell'azienda ha modificato i valori predefiniti per il campo Priorità, è possibile che le frecce non vengano visualizzate negli elenchi dei task in tale campo.

Per espandere l'elenco di richieste di fondi modificate di recente, fare clic su Mostra elenco completo.

## Aggiunta di sezioni alla Home page fondi

Se il ruolo utente include il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere alla home page Fondi alcune o tutte le sezioni riportate di seguito.

- Richieste fondi in sospeso
- Una o più sezioni di report (l'amministratore aziendale può rendere disponibili le sezioni dei report nella home page Fondi)

### *Per aggiungere sezioni alla home page Fondi*

- 1 Nella home page Fondi, fare clic su Modifica layout.
- 2 Nella pagina del layout della home page Fondi, utilizzare le frecce per aggiungere o rimuovere le sezioni e per organizzarle nella pagina.
- 3 Fare clic su Salva.

## Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni relative ai fondi.

- [Fondi](#) (a pagina 415)
- [Gestione dei fondi](#) (a pagina 418)
- [Campi fondo](#) (a pagina 425)

## Gestione dei fondi

Per gestire i fondi, effettuare i task riportati di seguito.

- [Aggiunta di partecipanti al fondo](#) (a pagina 419)
- [Aggiunta di crediti ai fondi](#) (a pagina 419)
- [Richieste di elaborazione per i fondi](#) (a pagina 420)
- [Elaborazione delle richieste](#) (vedere "[Elaborazione dei sinistri](#)" a pagina 423)
- [Applicazione di debiti ai fondi](#) (a pagina 424)
- [Analisi dell'attività dei fondi](#) (a pagina 425)

**Nota:** Questa funzione non fa parte dell'edizione standard di Oracle CRM On Demand, quindi potrebbe non essere disponibile per l'azienda.

il proprietario del record di fondo può aggiornarlo, mentre i partecipanti al fondo possono creare e aggiornare richieste di fondi.

Per procedure passo passo comuni a molti tipi di record, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Creazione di record](#) (a pagina 42)
- [Aggiornamento dei dettagli del record](#) (a pagina 65)
- [Collegamento di record al record selezionato](#) (a pagina 67)
- [Gestione degli elenchi](#) (a pagina 76)
- [Trasferimento della proprietà dei record](#) (a pagina 92)
- [Aggiunta di note](#) (a pagina 96)
- [Come allegare file e URL ai record](#) (a pagina 103)
- [Eliminazione e ripristino dei record](#) (a pagina 110)
- [Visualizzazione dello storico modifiche per i record](#) (a pagina 116)
- [Personalizzazione dello storico modifiche](#) (a pagina 1163)

**NOTA:** gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi per i tipi di record, i campi e le opzioni negli elenchi. Di conseguenza, le informazioni visualizzate sullo schermo possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Inoltre, a seconda del livello di accesso di cui si dispone, si potrebbe non essere in grado di eseguire tutte le procedure descritte nell'elenco precedente.

## Informazioni correlate

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni e argomenti relativi ai fondi.

- [Utilizzo della Home page fondi](#) (a pagina 415)
- [Campi fondo](#) (a pagina 425)
- [Report](#) (a pagina 737)
- [Come tenere traccia dei beni](#) (a pagina 209)

## Aggiunta di partecipanti al fondo

Quando si crea un record di fondo, se ne diventa il proprietario predefinito. In seguito si potrebbe scegliere di aggiungere altri partecipanti al fondo, in modo che queste persone possano visualizzare il record del fondo e inviare richieste di fondi.

**Procedure preliminari.** Per poter essere visualizzati nell'elenco dei partecipanti idonei al fondo, gli utenti devono essere impostati come utenti attivi di Oracle CRM On Demand High Tech Edition.

### *Per aggiungere un partecipante al fondo*

- 1** Selezionare il fondo.  
Per istruzioni sulla selezione dei fondi, vedere [Ricerca di record](#) (a pagina 45).
- 2** Nella pagina Dettagli del fondo, scorrere fino alla sezione Partecipanti al fondo, quindi fare clic su Aggiungi partecipante.  
  
**NOTA:** potrebbe essere necessario aggiungere al layout la sezione Partecipanti al fondo. Per informazioni sulla modifica del layout, vedere [Modifica del layout della pagina Dettaglio](#) (a pagina 677).
- 3** Nella pagina Aggiungi partecipante al fondo, fare clic sull'icona di ricerca e selezionare l'utente.  
L'elenco degli utenti contiene tutte le persone che utilizzano Oracle CRM On Demand High Tech Edition.
- 4** Salvare il record.

## Aggiunta di crediti ai fondi

Per rendere disponibili i fondi, occorre aggiungere crediti al fondo stesso.

**Per aggiungere crediti a un fondo**

- 1 Selezionare il fondo.

Per istruzioni sulla selezione dei fondi, vedere [Ricerca di record](#) (a pagina 45).

- 2 Nella pagina Dettagli del fondo, scorrere fino alla sezione Crediti del fondo, quindi fare clic su Nuovo nella barra del titolo.

**NOTA:** potrebbe essere necessario aggiungere la sezione Crediti del fondo al layout. Per informazioni sulla modifica del layout, vedere [Modifica del layout della pagina Dettaglio](#) (a pagina 677).

- 3 Immettere le informazioni come descritto nella tabella riportata di seguito, quindi salvare il record.

Campo	Descrizione
Fondo	Il nome del fondo, impostato sul fondo corrente per impostazione predefinita. (Campo di sola lettura).
Nome credito	Il nome di questo record di credito. Questo campo ha un limite di 30 caratteri. (Campo obbligatorio).
Importo	L'importo del credito che si sta applicando al fondo, ad esempio \$ 500.
Descrizione	La descrizione di questo credito di fondi.
Data di scadenza	La data oltre la quale il credito non sarà più valido (MM/GG/AAAA). La data viene fornita a scopo informativo. Per selezionare la data usare l'icona Calendario.

**Richieste di elaborazione per i fondi**

Se si intende iniziare a utilizzare parte dell'importo del fondo, occorre creare una richiesta di fondi e inviarla al responsabile del fondo per l'approvazione. Per tenere traccia della fase in cui si trova la richiesta di fondi, l'utente e il responsabile possono aggiornare il campo Stato.

**Per inviare una richiesta di preapprovazione**

- 1 Selezionare il fondo.

Per istruzioni sulla selezione dei fondi, vedere [Ricerca di record](#) (a pagina 45).

- 2 Nella pagina Dettagli del fondo, scorrere fino alla sezione Richieste di fondi e fare clic su Nuovo.

**NOTA:** potrebbe essere necessario aggiungere la sezione Richieste di fondi al layout. Per ulteriori informazioni, vedere [Modifica del layout della pagina Dettaglio](#) (a pagina 677).

- 3 Nella pagina Modifica richiesta di fondi, immettere le informazioni necessarie.

Nella tabella riportata di seguito vengono descritte le informazioni dei campi per le richieste di fondi. L'amministratore può aggiungere, rinominare o eliminare i campi, quindi è possibile che quelli qui visualizzati siano diversi da quelli riportati nella tabella.

Campo	Descrizione
<b>Informazioni chiave sulla richiesta di fondi</b>	
ID richiesta*	L'identificatore per la richiesta di fondi. Oracle CRM On Demand genera l'ID richiesta. (Campo obbligatorio).
Nome richiesta fondo	Il nome della richiesta di fondi. Limite di 50 caratteri. (Campo obbligatorio).
Tipo	<p>Indica il tipo di fondo. Si tratta di un campo personalizzabile, modificabile dall'amministratore dell'azienda. (Campo obbligatorio).</p> <p>Vengono forniti i due tipi di fondi riportati di seguito.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>MDF (Market Development Funds, fondi di sviluppo del mercato).</b> Questi fondi sono utilizzati dal reparto vendite o marketing dell'azienda per consentire a un partner, un rivenditore o un distributore di vendere o immettere sul mercato i prodotti della propria azienda.</li> <li>■ <b>SPA (Special Pricing Authorization, autorizzazione prezzi speciali).</b> Questi fondi sono utilizzati da un'azienda per supportare richieste prezzi speciali. Queste richieste prezzi speciali sono richieste di fondi inviate da un partner per ottenere un prezzo speciale su un prodotto o un gruppo di prodotti. Questo prezzo viene in genere richiesto per consentire al partner di mantenere la propria competitività o di acquisire il margine necessario sulla concorrenza.</li> </ul>
Fondo	Il nome del fondo collegato. (Campo obbligatorio).
Stato	<p>Lo stato corrente della richiesta di fondi. (Campo obbligatorio).</p> <p>Di seguito sono elencate le opzioni predefinite: Richiesta approvata, Richiesta negata, Richiesta inviata, In corso, Preapprovazione negata, Preapprovazione inviata o Preapprovato.</p> <p>I partecipanti al fondo possono modificare lo stato nei seguenti valori: In corso, Preapprovazione inviata o Richiesta inviata.</p>
Data di scadenza	La data entro la quale è necessario che la richiesta di fondi venga approvata. (Campo obbligatorio).
Opportunità	Opportunità a cui è correlato il fondo.
Cliente opportunità	Cliente a cui appartiene l'opportunità correlata.
Campagna	Da utilizzare per collegare una campagna a un fondo.
Finalità di marketing	Le opzioni predefinite sono Incentivo partner, Marketing in partecipazione, Posizionamento competitivo, Lancio nuovo prodotto o Mantenimento cliente.

Campo	Descrizione
Regione	Le opzioni predefinite sono Africa, Asia/Pacifico, Europa, America latina, Medio oriente, Nessuno, America del nord, Nord Europa, Altro, America del sud, Sud Europa o Mondiale.
Categoria	Le opzioni predefinite sono Pubblicità, Attività attinente alle marche, Evento clienti, Posta ordinaria, Espositori, Evento esecutivo, Pubblicità congiunta, Altro, Promozione, Campioni, Seminario, Incentivo, Fiera o Formazione.
Programma partner	Il programma del partner per cui è stata effettuata la richiesta di fondi.
<b>Informazioni dettaglio richiesta di fondi</b>	
Richiesta preapprov.	Importo dei fondi necessari per eseguire i task previsti.
Concesso	Questo campo viene utilizzato dal responsabile del fondo e contiene l'importo concesso al partecipante, basato sull'importo richiesto nel campo Richiesta preapprov..
Importo richiesta	Una volta completato il task, il partecipante deve utilizzare questo campo per richiedere l'importo speso.
Approvato	Questo campo viene utilizzato dal responsabile del fondo e contiene l'importo approvato in base all'importo richiesto.
Data di richiesta	Il valore predefinito è la data corrente.
Data preapprovazione	Questo campo viene utilizzato dal responsabile del fondo e contiene la data in cui è stato approvato l'importo della richiesta di fondi.
Data della decisione sulla richiesta	Questo campo viene utilizzato dal responsabile del fondo e contiene la data in cui è stato approvato l'importo richiesto.
Data di inizio	Inizio del periodo per il quale il proprietario della marca ha approvato la richiesta di fondi.
Data di fine	Fine del periodo per il quale il proprietario della marca ha approvato la richiesta di fondi. Dopo questa data, la richiesta di fondi non è più valida.
Valuta richiesta di fondi	Indica la valuta in cui è stato richiesto il fondo.
<b>Informazioni aggiuntive</b>	
Proprietario	In generale, il proprietario può aggiornare il record, trasferirlo a un altro proprietario o eliminarlo. Tuttavia, i livelli di accesso possono essere impostati in modo da limitare o ampliare l'accesso di un utente.  Questo valore influenza i record inclusi nei report eseguiti dall'utente o dai responsabili dalle pagine Report e Dashboard.
Modificato	Il nome della persona che crea o aggiorna il record, seguito dalla data e dall'ora di creazione o aggiornamento del record. Generato dal sistema.
Proprietario del conto	Cliente partner per il quale il proprietario lavora. Pertanto, se il

Campo	Descrizione
	proprietario è un partner, il proprietario del conto viene compilato con il nome del cliente partner a cui il partner appartiene.
Responsabile canale	Il responsabile di canale ha il compito di gestire la relazione tra i partner e la società del proprietario della marca. I responsabili di canale fungono da contatto principale per il partner.
Descrizione	Questo campo ha un limite di 250 caratteri.

**1** Nel campo Stato selezionare Preapprovazione inviata.

**2** Salvare il record.

Il record della richiesta di fondi compare nella sezione Richieste fondi in sospeso all'interno della home page dei fondi del responsabile.

### ***Per preapprovare una richiesta di fondi***

**1** Nella home page Fondi, selezionare la richiesta di fondi dalla sezione Richieste fondi in sospeso.

**2** Dalla pagina Dettaglio richiesta di fondi, fare clic sul pulsante Modifica.

**3** Nella pagina Modifica richiesta di fondi, effettuare le seguenti operazioni.

**a** Immettere la data appropriata nel campo Data preapprovazione.

**b** Immettere l'importo approvato nel campo Concesso.

**c** Aggiornare il campo Stato in Preapprovato.

**4** Salvare il record.

## **Elaborazione dei sinistri**

Una volta che il responsabile dei fondi ha approvato la richiesta e l'utente ha completato il task per il quale si erano richiesti i fondi, è possibile inoltrare un sinistro. Una volta inviato, il responsabile potrà controllarlo e approvarlo.

### ***Per inviare un sinistro***

**1** Selezionare una richiesta di fondi da un elenco di richieste di fondi per il quale si desidera inviare una richiesta o selezionare una richiesta di fondo preapprovato (dalla sezione Richieste fondi in sospeso nella Home page fondi).

Per istruzioni sulla selezione delle richieste di fondi, vedere [Ricerca di record](#) (a pagina 45).

- 2 Dalla pagina Dettaglio richiesta di fondi, fare clic sul pulsante Modifica.
- 3 Nella pagina Modifica richiesta di fondi, effettuare le seguenti operazioni.
  - a Immettere l'importo da rimborsare nel campo Importo sinistro.
  - b Selezionare Richiesta inviata dal campo Stato.
  - c Immettere la data appropriata nel campo Data di scadenza.
- 4 Salvare il record.

### **Per approvare il sinistro**

- 1 Selezionare la richiesta di fondi, elencata nella sezione Richieste di fondi in sospeso nella home page dei fondi, per la quale si desidera approvare un sinistro.

Per istruzioni sulla selezione delle richieste di fondi, vedere [Ricerca di record](#) (a pagina 45).

- 2 Nella pagina Dettaglio richiesta di fondi, controllare l'importo da rimborsare nel campo Importo sinistro, quindi fare clic sul pulsante Modifica.
- 3 Nella pagina Modifica richiesta di fondi, effettuare le seguenti operazioni.
  - a Immettere l'importo da approvare nel campo Approvato.
  - b Immettere la data nel campo Data della decisione sulla richiesta.
  - c Selezionare Richiesta approvata dal campo Stato.

**NOTA:** per approvare fondi, è necessario disporre del Limite di approvazione del fondo impostato su un valore sufficiente nel record dell'utente. Se il limite di approvazione è insufficiente, contattare l'amministratore dell'azienda. Oracle CRM On Demand consente inoltre di approvare una richiesta di fondi che comporta un bilancio di fondi negativo solo se, nella pagina Dettagli del fondo, la casella di controllo Consenti saldo negativo è selezionata.

- 4 Salvare il record.

Quando un sinistro viene approvato, compare nella sezione Debiti del fondo del record.

**NOTA:** una volta approvato il sinistro, non sarà più possibile modificare la richiesta di fondi.

## **Applicazione di debiti ai fondi**

Per dedurre un importo dal fondo, creare un record di debito.



### Per applicare un debito a un fondo

- 1 Selezionare il fondo.

Per istruzioni sulla selezione dei fondi, vedere [Ricerca di record](#) (a pagina 45).

- 2 Nella pagina Dettagli del fondo, scorrere fino alla sezione Debiti del fondo, quindi fare clic su Nuovo nella barra del titolo per creare una voce di debito.

- 3 Nella pagina Modifica debiti del fondo, immettere le informazioni necessarie.

Il nome della richiesta di fondi può avere una lunghezza massima di 50 caratteri.

## Analisi dell'attività dei fondi

È possibile rivedere l'attività del fondo per i record che si gestiscono o, nel caso si ricopra il ruolo di responsabile dei fondi di un'azienda, per tutti i fondi e le richieste di fondi dell'azienda. In questo modo è possibile controllare e tenere traccia delle attività dei fondi.

### Per analizzare l'attività di un fondo

- 1 Selezionare il fondo.

Per istruzioni sulla selezione dei fondi, vedere [Ricerca di record](#) (a pagina 45).

- 2 Nella pagina Dettagli del fondo, scorrere fino alla sezione Storico modifiche.

L'elenco riporta le varie attività del fondo, tra cui transazioni, date e persone coinvolte.

**NOTA:** potrebbe essere necessario aggiungere la sezione Storico modifiche al layout. Per ulteriori informazioni, vedere [Modifica del layout della pagina Dettaglio](#) (a pagina 677).

## Campi fondo

Utilizzare la pagina Modifica fondo per aggiungere un fondo o aggiornare i dettagli relativi a un fondo esistente. In questa pagina viene visualizzato l'insieme completo dei campi disponibili per un fondo.

**NOTA:** gli amministratori dell'azienda possono personalizzare l'applicazione in vari modi, ad esempio modificando i nomi dei tipi di record, dei campi e delle opzioni negli elenchi di selezione, pertanto le informazioni visualizzate possono essere diverse dalle informazioni standard descritte nella tabella.

Nella tabella seguente vengono fornite informazioni aggiuntive relative ad alcuni campi.

Campo	Descrizione
<b>Informazioni chiave fondo</b>	
ID fondo	L'identificatore del fondo. Generato dal sistema. (Campo obbligatorio).
Nome fondo	Il nome del fondo. Limite di 50 caratteri. (Campo obbligatorio).

Campo	Descrizione
Data di inizio fine	Il periodo di validità del fondo.
Stato	Le opzioni predefinite sono Attivo, Chiuso, In corso o Sospeso.
Tipo	Indica il tipo di fondo. Le opzioni per il tipo di fondo sono: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>MDF (Market Development Funds, fondi di sviluppo del mercato).</b> Si tratta di fondi monetari assegnati dal reparto vendite o marketing di un produttore per aiutare un partner, un rivenditore o un distributore nella vendita dei propri prodotti o nella commercializzazione del marchio del produttore.</li> <li>■ <b>SPA (Special Pricing Authorization, autorizzazione prezzi speciali).</b> Consente ai partner di richiedere un prezzo speciale per un prodotto o un gruppo di prodotti in fase di vendita.</li> </ul>
Partner	I clienti, per comparire in questo elenco di selezione, devono avere il campo Partner selezionato.
Consenti saldo negativo	La selezione di questa casella di controllo consente l'approvazione di un fondo che comporta un saldo negativo. Ad esempio, se il saldo del fondo è 500 \$, è possibile approvare una richiesta di fondi di 600 \$. Se il revisore del fondo tenta di approvare la stessa richiesta di fondi di 600 \$ e questa casella di controllo non è selezionata, Oracle CRM On Demand visualizza un messaggio con il quale informa che i saldi negativi non sono consentiti. (Campo obbligatorio).  Questa casella di controllo è selezionata per impostazione predefinita.
Importo di destinazione	L'importo totale, in dollari, desiderato per il fondo. (Campo obbligatorio).
Crediti totali	Campo di sola lettura. Indica la somma di tutti i crediti di fondi creati nella sezione Crediti del fondo.
Debiti totali	Campo di sola lettura. Indica la somma di tutti i debiti di fondi creati nella sezione Debiti del fondo. Quando un sinistro relativo al fondo viene approvato, un record di debito viene creato automaticamente nella sezione Debiti del fondo.
Saldo	Campo di sola lettura. Il valore è (Crediti totali - Debiti totali).
Totale preapprovato	Campo di sola lettura. Indica la somma di tutte le richieste approvate per un determinato fondo. Quando il responsabile dei fondi approva una richiesta, il valore viene indicato in questo campo.
Saldo dopo preapprov.	Campo di sola lettura. Il valore è (Crediti totali - Totale preapprovato).
Valuta del fondo	La valuta del fondo, ad esempio dollari statunitensi o euro. Utilizzare l'icona del selettore Valuta per scegliere la valuta del fondo.
<b>Informazioni aggiuntive</b>	

Campo	Descrizione
Proprietario	In generale, il proprietario può aggiornare il record, trasferirlo a un altro proprietario o eliminarlo. Tuttavia, i livelli di accesso possono essere impostati in modo da limitare o ampliare l'accesso di un utente.  Questo valore influenza i record inclusi nei report eseguiti dall'utente o dai responsabili dalle pagine Report e Dashboard.
Modificato	Il nome della persona che ha eseguito l'ultimo aggiornamento del record seguito dalla data e dall'ora dell'aggiornamento.
Descrizione	Limite di 250 caratteri.

## Informazioni correlate

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni relative ai fondi.

- [Fondi](#) (a pagina 415)
- [Utilizzo della Home page fondi](#) (a pagina 415)
- [Gestione dei fondi](#) (a pagina 418)

## Corsi

Per *corso* si intende un programma didattico strutturato offerto con l'intento principale di fornire nuove competenze alle persone interessate. Molte aziende, soprattutto quelle che gestiscono prodotti o servizi complessi, richiedono che i partner e il personale di vendita siano adeguatamente preparati per la vendita dei prodotti. I corsi diventano quindi un meccanismo per la diffusione della conoscenza e delle informazioni sui prodotti e i servizi erogati da un'azienda. In genere i corsi vertono su un prodotto o una famiglia di prodotti specifica, ma a volte possono riguardare concetti e principi più generali. I corsi possono essere teorici o pratici (ad esempio con esercitazioni pratiche in laboratorio) oppure misti.

In Oracle CRM On Demand è possibile associare un corso a un prodotto o a un insieme di prodotti specifico. Un corso può essere associato anche a una sola categoria di prodotti, a più categorie di prodotti oppure non essere associato affatto. La configurazione standard di Oracle CRM On Demand consente inoltre di acquisire numerosi attributi di base di un corso, quali la durata, la tariffa, le date di inizio e fine, le dipendenze da altri corsi e così via.

I corsi possono essere offerti dall'azienda, affidati a fornitori di servizi di formazione esterni oppure erogati secondo modalità che prevedono entrambe le soluzioni. Oracle CRM On Demand consente di definire l'elenco dei fornitori di terze parti che offrono i corsi e di pubblicare l'elenco per i partner. Dopo la pubblicazione, i dipendenti partner possono procedere all'iscrizione dei contatti per il corso.

## Utilizzo della home page Corso

La home page Corso è il punto di partenza per la gestione dei corsi.

**NOTA:** l'amministratore dell'azienda può personalizzare il layout della home page Corso. Inoltre, se il proprio ruolo utente include il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere e rimuovere sezioni dalla pagina.

## Creazione di un corso

È possibile creare un corso facendo clic sul pulsante Nuovo nella sezione Corsi modificati di recente. Per ulteriori informazioni sulla creazione dei corsi, vedere [Creazione di record](#) (a pagina 42) e [Campi corso](#) (a pagina 433).

## Utilizzo degli elenchi corso

Nella sezione Elenchi corso vengono visualizzati diversi elenchi. Oracle CRM On Demand dispone di un insieme di elenchi standard. Tutti gli elenchi standard sono pubblici e visibili a chiunque. L'utente e i responsabili possono creare elenchi aggiuntivi basati su criteri diversi. Tali elenchi personalizzati vengono visualizzati sopra l'insieme standard di elenchi.

Nella tabella seguente vengono descritti gli elenchi standard per i corsi.

Elenco dei corsi	Descrizione
Tutti i corsi	Elenca tutti i corsi visualizzabili indipendentemente dal proprietario.
Corsi creati di recente	Tutti i corsi creati negli ultimi 30 giorni per i quali si dispone di visibilità. Il criterio di ordinamento predefinito è di tipo cronologico inverso, in modo che il corso creato più di recente venga visualizzato per primo nell'elenco.
Corsi modificati di recente	Tutti i corsi modificati negli ultimi 30 giorni per i quali si dispone di visibilità. Il criterio di ordinamento predefinito è di tipo cronologico inverso, in modo che il corso modificato più di recente venga visualizzato per primo nell'elenco.
Corsi introdotti di recente	Tutti i corsi diventati disponibili negli ultimi 90 giorni per i quali si dispone di visibilità. Il criterio di ordinamento predefinito è di tipo cronologico inverso, in modo che il corso introdotto più di recente venga visualizzato per primo nell'elenco.
Ritiro da corsi	Tutti i corsi pianificati per il ritiro nei 90 giorni successivi per i quali si dispone di visibilità. Il criterio di ordinamento predefinito è di tipo cronologico inverso, in modo che il corso che sta per essere ritirato venga visualizzato per primo nell'elenco.
I miei corsi	Tutti i corsi di cui si è proprietari.

Elenco dei corsi	Descrizione
I miei corsi creati di recente	Tutti i corsi creati negli ultimi 30 giorni di cui si è proprietari.
I miei corsi modificati di recente	Tutti i corsi aggiornati negli ultimi 30 giorni di cui si è proprietari.

Per visualizzare un elenco, fare clic sul nome dell'elenco.

Per creare un nuovo elenco, fare clic su Nuovo. Per ulteriori informazioni sulla creazione di elenchi, vedere [Creazione e ridefinizione di elenchi](#) (a pagina 81).

Per esaminare tutti gli elenchi disponibili, creare un nuovo elenco oppure visualizzare, modificare o eliminare un elenco esistente, fare clic su Gestione elenchi. La pagina Gestione elenchi contiene anche tutti gli elenchi standard forniti con Oracle CRM On Demand. Questi elenchi sono di sola visualizzazione, pertanto non possono essere modificati o eliminati.

## Visualizzazione dei corsi modificati di recente

La sezione Corsi modificati di recente mostra i corsi modificati più di recente.

Per espandere l'elenco, fare clic sul collegamento Mostra elenco completo.

## Aggiunta di sezioni alla home page Corso

Se il ruolo utente include il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere alcune o tutte le sezioni riportate di seguito alla home page Corso.

- Tutti i corsi
- Corsi creati di recente
- Corsi modificati di recente
- Corsi introdotti di recente
- Ritiro da corsi
- I miei corsi
- I miei corsi creati di recente
- I miei corsi modificati di recente

### Per aggiungere sezioni alla home page Corso

- 1 Nella home page Corso fare clic su Modifica layout.
- 2 Nella pagina Layout della home page Corso fare clic sulle frecce per aggiungere o rimuovere le sezioni e per organizzare le sezioni nella pagina.
- 3 Fare clic su Salva.

## Gestione dei corsi

Per gestire i corsi, eseguire i task riportati di seguito.

- [Associazione delle certificazioni a prodotti, categorie di prodotti e soluzioni](#) (a pagina 451)
- [Associazione dei corsi a esami e certificazioni](#) (a pagina 431)
- [Come correlare i corsi ad altri corsi](#) (a pagina 431)
- [Come rendere i corsi visibili per i partner](#) (a pagina 432)
- [Iscrizione ai corsi](#) (a pagina 432)
- [Aggiornamento del record di iscrizione al corso](#) (a pagina 433)

Per procedure passo passo comuni a molti tipi di record, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Creazione di record](#) (a pagina 42)
- [Aggiornamento dei dettagli del record](#) (a pagina 65)
- [Collegamento di record al record selezionato](#) (a pagina 67)
- [Gestione degli elenchi](#) (a pagina 76)
- [Aggiunta di note](#) (a pagina 96)
- [Utilizzo degli allegati](#) (a pagina 100)

**NOTA:** gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi per i tipi di record, i campi e le opzioni negli elenchi. Di conseguenza, le informazioni visualizzate sullo schermo possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Inoltre, a seconda del livello di accesso di cui si dispone, si potrebbe non essere in grado di eseguire tutte le procedure descritte nell'elenco precedente.

## Associazione dei corsi a prodotti, categorie di prodotti e soluzioni

È possibile associare i corsi a uno o più prodotti, categorie di prodotti e soluzioni. Se il corso riguarda un solo prodotto o una sola categoria di prodotti, selezionare rispettivamente il valore appropriato nel campo Prodotto principale o Categoria prodotto principale. Se invece il corso è applicabile a una soluzione, a più prodotti o a più categorie di prodotti, attenersi alla procedura riportata di seguito.

### Procedure preliminari.

L'amministratore dell'azienda deve aver reso disponibile per la pagina di dettaglio la sezione di informazioni correlate Prodotti corso, Categorie di prodotti corso o Soluzioni corso. Se la sezione di informazioni correlate non è visualizzata nella pagina di dettaglio, fare clic sul collegamento Modifica layout e aggiungere la sezione come sezione Informazioni correlate visualizzate.

### ***Per associare i corsi a prodotti, categorie di prodotti o soluzioni***

- 1 Nella sezione Prodotti corso, Categorie prodotti corso o Soluzioni corso della pagina di dettaglio di Corso, fare clic su Aggiungi.
- 2 Nella pagina di modifica specificare il prodotto o la categoria di prodotti e fare clic su Salva.
- 3 Ripetere i passi precedenti il numero di volte necessario per definire tutte le relazioni.

**NOTA:** attenersi alla procedura precedente per correlare un corso alle soluzioni, indipendentemente dal fatto che il corso debba essere correlato a una o più soluzioni.

## **Associazione dei corsi a esami e certificazioni**

In genere un corso termina con uno o più esami. Quando si supera un esame o una serie di esami si ottiene un certificato. È possibile associare un corso agli esami, alle certificazioni o a entrambi tali elementi.

### **Procedure preliminari.**

L'amministratore dell'azienda deve aver reso disponibile per la pagina di dettaglio la sezione di informazioni correlate Esami corso o Corsi certificazione. Se la sezione di informazioni correlate non è visualizzata nella pagina di dettaglio, fare clic sul collegamento Modifica layout e aggiungere la sezione come sezione Informazioni correlate visualizzate.

### ***Per associare i corsi a esami e certificazioni***

- 1 Nella sezione Esami corso o Corsi certificazione della pagina di dettaglio di Corso, fare clic su Aggiungi.
- 2 Nella pagina di modifica specificare l'esame o la certificazione.
- 3 Fare clic su Salva.
- 4 Ripetere la procedura per aggiungere ulteriori relazioni di esame o certificato.

## **Come correlare i corsi ad altri corsi**

In Oracle CRM On Demand è possibile correlare un corso ad altri corsi. Un corso può costituire il prerequisito per un corso, il follow-up per un altro e l'elemento sostitutivo per un altro corso eventualmente ritirato.

Questi dati vengono acquisiti solo a scopo informativo, con l'intento di contribuire alla visualizzazione olistica di tutti i corsi disponibili e delle relative interdipendenze per i partner. Durante l'iscrizione di un contatto a un corso, Oracle CRM On Demand non applica i requisiti di relazione specificati in questa sezione. Ne consegue, ad esempio, che l'aver completato l'iscrizione a un corso A può essere definito come prerequisito per ottenere l'iscrizione al corso B. Tale prerequisito non viene tuttavia applicato da Oracle CRM On Demand e consente al contatto di iscriversi al corso B anche se non è mai stato iscritto al corso A.

**NOTA:** per garantire che un corso non possa essere correlato a se stesso, il campo Corso correlato non può essere uguale al corso della pagina padre.

### **Procedure preliminari.**

L'amministratore dell'azienda deve aver reso disponibile per la pagina di dettaglio la sezione di informazioni correlate Corsi correlati. Se la sezione di informazioni correlate non è visualizzata nella pagina di dettaglio, fare clic sul collegamento Modifica layout e aggiungere la sezione come sezione Informazioni correlate visualizzate.

### ***Per correlare un corso a un altro corso***

- 1 Nella pagina di elenco di Corso, fare clic sul nome del corso da correlare a un altro corso.
- 2 Nella sezione Corsi correlati della pagina di dettaglio di Corso, fare clic su Aggiungi.
- 3 Nella pagina Modifica della sezione Corsi correlati selezionare il corso correlato e il tipo di relazione, quindi fare clic su Salva.

## **Come rendere i corsi visibili per i partner**

I corsi non sono visibili in modo automatico per i partner. È possibile rendere visibile un corso mediante l'aggiunta di dipendenti partner a un team e l'associazione del team al record del corso.

### **Procedure preliminari.**

L'amministratore dell'azienda deve aver reso disponibile per la pagina di dettaglio la sezione di informazioni correlate Team corso. Se la sezione di informazioni correlate non è visualizzata nella pagina di dettaglio, fare clic sul collegamento Modifica layout e aggiungere la sezione come sezione Informazioni correlate visualizzate.

### ***Per rendere i corsi visibili per i partner***

- 1 Nella sezione Team corso della pagina di dettaglio di Corso fare clic su Aggiungi utenti.
- 2 Nella pagina Modifica della sezione Team corso specificare il nome utente, il ruolo team e l'accesso record per ogni dipendente partner per il quale si desidera rendere visibile il corso.

**NOTA:** Oracle consiglia di concedere l'accesso di sola lettura ai membri del team di dipendenti partner.

- 3 Fare clic su Salva.

## **Iscrizione ai corsi**

È possibile usare Oracle CRM On Demand per iscriversi a un corso e migliorare le proprie conoscenze e capacità per un prodotto o un insieme di prodotti specifico.

### **Procedure preliminari.**

L'amministratore dell'azienda deve aver reso disponibile per la pagina di dettaglio la sezione di informazioni correlate Iscrizioni al corso. Se la sezione di informazioni correlate non è visualizzata nella pagina di dettaglio, fare clic sul collegamento Modifica layout e aggiungere la sezione come sezione Informazioni correlate visualizzate.



### **Per iscriversi a un corso**

- 1 Nella pagina di elenco di Corso, fare clic sul nome del corso a cui si desidera iscriversi.
- 2 Nella sezione Iscrizioni al corso della pagina di dettaglio di Corso, fare clic su Iscriviti.
- 3 Nella pagina Modifica della sezione Iscrizioni al corso selezionare il corso e il candidato da iscrivere, quindi fare clic su Salva.

NOTA: soggetto a determinati vincoli, Oracle CRM On Demand supporta più iscrizioni da parte dello stesso contatto allo stesso corso. Un contatto può desiderare iscriversi più volte allo stesso corso per svariati motivi, ad esempio per completare un'iscrizione incompleta, per un aggiornamento e così via. Oracle CRM On Demand consente a un contatto di ripetere la procedura di iscrizione allo stesso corso a condizione che le date di iscrizione o il proprietario del record siano differenti.

## **Aggiornamento del record di iscrizione al corso**

Solo gli utenti con i diritti di accesso appropriati possono aggiornare il record di iscrizione al corso. Per impostazione predefinita, solo i ruoli proprietario della marca, quale Responsabile canale, possono aggiornare il campo Stato del record di iscrizione. I ruoli proprietario della marca e i ruoli partner possono aggiornare tutti gli altri campi.

Se necessario, l'amministratore dell'azienda può modificare le impostazioni predefinite dei diritti di accesso.

### **Procedure preliminari.**

L'amministratore dell'azienda deve aver reso disponibile per la pagina di dettaglio la sezione di informazioni correlate Iscrizioni al corso. Se la sezione di informazioni correlate non è visualizzata nella pagina di dettaglio, fare clic sul collegamento Modifica layout e aggiungere la sezione come sezione Informazioni correlate visualizzate.

### **Per aggiornare il record di iscrizione a un corso, effettuare le operazioni riportate di seguito.**

- 1 Nella sezione Iscrizioni al corso della pagina di dettaglio di Corso fare clic sul collegamento Modifica per il record di iscrizione da modificare.
- 2 Modificare i campi nel modo appropriato.
- 3 Fare clic su Salva.

NOTA: i valori consentiti predefiniti per il campo Stato iscrizione sono Iscritto, Completato e Non completato. L'elenco di valori è tuttavia configurabile e può essere modificato in modo da soddisfare requisiti aziendali specifici.

## **Campi corso**

Utilizzare la pagina Modifica corso per aggiungere un nuovo corso oppure aggiornare i dettagli di un corso esistente. In questa pagina viene visualizzato l'insieme completo dei campi disponibili per un corso.

**SUGGERIMENTO:** è possibile modificare i corsi anche nelle pagine di elenco e dettaglio di Corso. Per ulteriori informazioni sull'aggiornamento dei record, vedere [Aggiornamento dei dettagli del record](#) (a pagina 65).

**NOTA:** gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi per i tipi di record, i campi e le opzioni negli elenchi. Di conseguenza, le informazioni visualizzate sullo schermo possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Nella tabella seguente vengono fornite informazioni aggiuntive relative ad alcuni campi.

Campo	Descrizione
<b>Sezione informazioni chiave</b>	
Nome	Il nome del corso. Si tratta di un campo che distingue tra maiuscole e minuscole, pertanto è necessario attenersi alle convenzioni di denominazione impostate nell'azienda per le abbreviazioni, l'uso delle maiuscole e così via per evitare corsi duplicati. Questo campo è obbligatorio.
Tipo	Il tipo di corso che si desidera usare.
Stato	Lo stato del corso, ovvero Pianificato o Disponibile. Poiché l'amministratore può modificare i valori di stato possibili, l'insieme di valori visualizzato potrebbe risultare diverso da quello indicato qui. Questo campo è obbligatorio.
Disponibile dal	La data di introduzione del corso. Questo campo è utile se si prevede di introdurre un corso entro pochi mesi e si desidera che la community partner ne sia informata prima dell'introduzione. Se specificato, questo campo consente di decidere se il corso verrà visualizzato o meno nell'elenco Corsi introdotti di recente nella home page.
ID corso	L'identificativo interno del corso. In genere si tratta di un identificativo univoco all'interno dell'azienda, tuttavia Oracle CRM On Demand non applica l'univocità.
Categoria prodotto principale	Il nome della categoria di prodotto principale su cui verte il corso. Usare questo campo soltanto se il corso riguarda una sola categoria di prodotto. Se il corso è appropriato per numerose categorie di prodotti, lasciare il campo vuoto e usare la sezione di elementi correlati Categorie prodotti corso.
Prodotto principale	Il prodotto principale su cui verte il corso. Se il corso è destinato a più prodotti, usare l'elemento correlato Prodotto per acquisire l'elenco dei prodotti. Usare questo campo soltanto se il corso riguarda un solo prodotto. Se il corso è appropriato per numerosi prodotti, lasciare il campo vuoto e usare la sezione di elementi correlati Prodotti corso.
Disponibile fino al	La data oltre la quale il corso non verrà più proposto. Usare questo campo per informare la community partner della prossima indisponibilità del corso. Se specificato, questo campo consente di decidere se il corso verrà visualizzato o meno nell'elenco Ritiro da corsi nella home page.
<b>Sezione dettagli corso</b>	
Durata (ore)	La durata del corso.
Durata corso	La durata del corso in giorni calendario. I corsi con durata prolungata, in genere

Campo	Descrizione
(giorni)	superiore a 8 ore, vengono proposti su più giorni.
Formato	Indica il formato di erogazione del corso.
Modalità	Indica la modalità di erogazione del corso.
ID esterno univoco	L'identificativo univoco del corso in un sistema esterno. È richiesto quando si importano i dati da un sistema esterno ed è necessario sapere se un corso in arrivo è stato importato in precedenza.
Sito Web	L'URL di una pagina che contiene informazioni aggiuntive sul corso. Il campo Sito Web è utile quando le informazioni sui corsi vengono memorizzate e gestite in un'applicazione diversa da Oracle CRM On Demand.
Valuta	La valuta usata per la tariffa.
Tariffa corso	La tariffa applicata per poter assistere al corso.
Opzioni di pagamento	Il metodo usato per pagare la tariffa del corso, ad esempio carta di credito o assegno. Poiché si tratta di un campo a valore singolo, se sono consentite più opzioni di pagamento, definirle come valore nell'elenco a discesa, ad esempio "Assegno o carta di credito", "Contante o carta di credito" e così via.
<b>Sezione informazioni contatto</b>	
Contatto	Il punto di contatto principale per il corso. Usare questo campo solo se il punto di contatto esiste già come contatto in Oracle CRM On Demand.
Contatto: Nome	Il nome del contatto selezionato nel campo Contatto. Questo campo viene popolato in modo automatico. Il valore inserito dipende dalla selezione effettuata nel campo Contatto.
Contatto: Cognome	Il cognome del contatto selezionato nel campo Contatto. Questo campo viene popolato in modo automatico. Il valore inserito dipende dalla selezione effettuata nel campo Contatto.
Contatto: Azienda	L'azienda del contatto selezionato nel campo Contatto. Questo campo viene popolato in modo automatico. Il valore inserito dipende dalla selezione effettuata nel campo Contatto.
Contatto: E-mail	L'indirizzo e-mail del contatto selezionato nel campo Contatto. Questo campo viene popolato in modo automatico. Il valore inserito dipende dalla selezione effettuata nel campo Contatto.
Nome	Il nome del punto di contatto per il corso. Usare questo campo solo se il punto di contatto non è già definito in Oracle CRM On Demand.
Cognome	Il cognome del punto di contatto per il corso. Usare questo campo solo se il punto di contatto non è già definito in Oracle CRM On Demand.
Azienda	L'azienda del punto di contatto per il corso. Usare questo campo solo se il punto di contatto non è già definito in Oracle CRM On Demand.

Campo	Descrizione
E-mail	L'indirizzo e-mail del punto di contatto per il corso. Usare questo campo solo se il punto di contatto non è già definito in Oracle CRM On Demand.
Telefono	Il numero di telefono del punto di contatto per il corso. Usare questo campo solo se il punto di contatto non è già definito in Oracle CRM On Demand.
<b>Informazioni aggiuntive</b>	
Creazione di	Il nome della persona che ha creato il corso.
Data di creazione	La data di creazione del corso.
Proprietario	Il proprietario corrente del corso.
Descrizione	Informazioni aggiuntive sul corso. Questo campo ha una lunghezza massima di 2.000 caratteri.
Modifica di	Il nome della persona che ha creato o modificato per l'ultima volta il corso. Questi dati vengono generati da Oracle CRM On Demand.
Modificato: Data	La data e l'ora dell'ultimo aggiornamento del corso.

## Campi iscrizione al corso

Utilizzare la pagina Iscrizione a corso per iscriversi a un corso. In questa pagina viene visualizzato l'insieme completo dei campi disponibili per l'iscrizione a un corso.

**NOTA:** gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi per i tipi di record, i campi e le opzioni negli elenchi. Di conseguenza, le informazioni visualizzate sullo schermo possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Nella tabella seguente vengono fornite informazioni aggiuntive relative ad alcuni campi.

Campo	Descrizione
<b>Informazione chiave iscrizione</b>	
Corso	Il nome del corso. Questo campo è obbligatorio.
Obiettivo	L'eventuale obiettivo per l'iscrizione al corso.
Data iscrizione	Assume in modo automatico la data corrente del sistema durante la fase di creazione e può essere modificato durante e dopo la fase di creazione.
Stato iscrizione	Lo stato corrente dell'iscrizione al corso. In base alla preconfigurazione, durante

Campo	Descrizione
	la fase di creazione viene impostato in modo automatico il valore Iscritto.
Candidato	Il nome del candidato che assisterà al corso. Deve trattarsi di un contatto già definito in Oracle CRM On Demand. Questo campo è obbligatorio.
Numero iscrizione	In genere i numeri di iscrizione sono univoci, ma Oracle CRM On Demand non applica l'univocità.
Data completamento	La data in cui il candidato ha completato il corso.
Partner corso	L'azienda partner con cui il candidato si sta iscrivendo per il corso specifico.
<b>Informazioni aggiuntive</b>	
Creazione di	Il nome della persona che si è iscritta al corso.
Data di creazione	La data in cui la persona si è iscritta al corso.
Proprietario	Il proprietario corrente dell'iscrizione al corso.
Descrizione	Informazioni aggiuntive sull'iscrizione al corso. Questo campo ha una lunghezza massima di 2.000 caratteri.
Modifica di	Il nome della persona che ha creato oppure modificato per l'ultima volta l'iscrizione al corso. Questi dati vengono generati da Oracle CRM On Demand.
Modificato: Data	La data e l'ora dell'ultimo aggiornamento dell'iscrizione al corso.

## Esami

L'*esame* consente di valutare le competenze di una persona in un settore o insieme di settori specifico. Di solito gli esami costituiscono il passo logico a cui viene sottoposta una persona dopo il completamento di un corso. In genere il corso termina con un esame o una serie di esami. La persona deve registrarsi e sostenere gli esami alla fine del corso. Numerose aziende ritengono che un corso sia stato completato in modo corretto solo se tutti gli esami previsti sono stati superati con il punteggio minimo sufficiente.

Come i corsi, anche gli esami possono essere associati a un prodotto o gruppo di prodotti nonché a una o più categorie di prodotti. In Oracle CRM On Demand è possibile definire un esame come specifico di un prodotto, di un insieme di prodotti o di più categorie di prodotti particolari. È inoltre possibile associare un esame a uno o più corsi in modo che la progressione logica da corso a esame possa essere acquisita in modo accurato.

Poiché gli esami vengono in genere amministrati e gestiti da fornitori di servizi di test autorizzati e non dalle aziende, Oracle CRM On Demand consente di definire l'elenco di tali fornitori esterni per un esame specifico. È possibile usare Oracle CRM On Demand per registrare tutti i contatti sollecitati per un esame.

## Utilizzo della home page Esame

La home page Esame è il punto di partenza per la gestione degli esami.

**NOTA:** L'amministratore dell'azienda può personalizzare il layout della home page Esame. Inoltre, se il proprio ruolo utente include il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere e rimuovere sezioni dalla pagina.

### Creazione di un esame

È possibile creare un esame facendo clic sul pulsante Nuovo nella sezione Esami modificati di recente. Per ulteriori informazioni sulla creazione degli esami, vedere [Creazione di record](#) (a pagina 42) e [Campi esame](#) (a pagina 444).

### Utilizzo degli elenchi esame

Nella sezione Elenchi esame vengono visualizzati diversi elenchi. Oracle CRM On Demand dispone di un insieme di elenchi standard. Tutti gli elenchi standard sono pubblici e visibili a chiunque. L'utente e i responsabili possono creare elenchi aggiuntivi basati su criteri diversi. Tali elenchi personalizzati vengono visualizzati sopra l'insieme standard di elenchi.

Nella tabella riportata di seguito vengono descritti gli elenchi standard per gli esami.

Elenco esame	Descrizione
Tutti gli esami	Elenca tutti gli esami visualizzabili indipendentemente dal proprietario.
Esami creati di recente	Tutti gli esami creati negli ultimi 30 giorni per i quali si dispone di visibilità. Il criterio di ordinamento predefinito è di tipo cronologico inverso, in modo che l'esame creato più di recente venga visualizzato per primo nell'elenco.
Esami modificati di recente	Tutte gli esami modificati negli ultimi 30 giorni per i quali si dispone di visibilità. Il criterio di ordinamento predefinito è di tipo cronologico inverso, in modo che l'esame modificato più di recente venga visualizzato per primo nell'elenco.
Esami introdotti di recente	Tutti gli esami diventati disponibili negli ultimi 90 giorni per i quali si dispone di visibilità. Il criterio di ordinamento predefinito è di tipo cronologico inverso, in modo che l'esame introdotto più di recente venga visualizzato per primo nell'elenco.
Ritiro da esami	Tutti gli esami pianificati per il ritiro nei 90 giorni successivi per i quali si dispone di visibilità. Il criterio di ordinamento predefinito è di tipo cronologico inverso, in modo che l'esame che sta per essere ritirato venga visualizzato per primo nell'elenco.

Elenco esame	Descrizione
I miei esami	Tutti gli esami di cui si è proprietari.
I miei esami creati di recente	Tutti gli esami creati negli ultimi 30 giorni di cui si è proprietari.
I miei esami modificati di recente	Tutti gli esami aggiornati negli ultimi 30 giorni di cui si è proprietari.

Per visualizzare un elenco, fare clic sul nome dell'elenco.

Per creare un nuovo elenco, fare clic su Nuovo. Per ulteriori informazioni sulla creazione di elenchi, vedere [Creazione e ridefinizione di elenchi](#) (a pagina 81).

Per esaminare tutti gli elenchi disponibili, creare un nuovo elenco oppure visualizzare, modificare o eliminare un elenco esistente, fare clic su Gestione elenchi. La pagina Gestione elenchi contiene anche tutti gli elenchi standard forniti con Oracle CRM On Demand. Questi elenchi sono di sola visualizzazione, pertanto non possono essere modificati o eliminati.

## Visualizzazione degli esami modificati di recente

La sezione Esami modificati di recente mostra gli esami modificati più di recente.

Per espandere l'elenco, fare clic sul collegamento Mostra elenco completo.

## Aggiunta di sezioni alla home page Esame

Se il ruolo utente include il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere alcune o tutte le sezioni riportate di seguito alla home page Esame.

- Tutti gli esami
- Esami creati di recente
- Esami modificati di recente
- Esami introdotti di recente
- Ritiro da esami
- I miei esami
- I miei esami creati di recente
- I miei esami modificati di recente

### Per aggiungere sezioni alla home page Esame

- 1 Nella home page Esame fare clic su Modifica layout.

- 2 Nella pagina Layout della home page Esame fare clic sulle frecce per aggiungere o rimuovere le sezioni e per organizzare le sezioni nella pagina.
- 3 Fare clic su Salva.

## Gestione degli esami

Per gestire gli esami, eseguire i task riportati di seguito.

- [Associazione degli esami a prodotti, categorie di prodotti e soluzioni](#) (a pagina 440)
- [Associazione degli esami a corsi e certificazioni](#) (a pagina 441)
- [Come correlare gli esami ad altri esami](#) (a pagina 441)
- [Come rendere gli esami visibili per i partner](#) (a pagina 442)
- [Registrazione per gli esami](#) (a pagina 443)
- [Aggiornamento del record di registrazione a esame](#) (a pagina 443)

Per procedure passo passo comuni a molti tipi di record, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Creazione di record](#) (a pagina 42)
- [Aggiornamento dei dettagli del record](#) (a pagina 65)
- [Collegamento di record al record selezionato](#) (a pagina 67)
- [Gestione degli elenchi](#) (a pagina 76)
- [Aggiunta di note](#) (a pagina 96)
- [Utilizzo degli allegati](#) (a pagina 100)

**NOTA:** gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi per i tipi di record, i campi e le opzioni negli elenchi. Di conseguenza, le informazioni visualizzate sullo schermo possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Inoltre, a seconda del livello di accesso di cui si dispone, si potrebbe non essere in grado di eseguire tutte le procedure descritte nell'elenco precedente.

## Associazione degli esami a prodotti, categorie di prodotti e soluzioni

È possibile associare gli esami a uno o più prodotti, categorie di prodotti e soluzioni. Se l'esame riguarda un solo prodotto o una sola categoria di prodotti, selezionare rispettivamente il valore appropriato nel campo Prodotto principale o Categoria prodotto principale. Se invece l'esame è applicabile a una soluzione, a più prodotti o a più categorie di prodotti, attenersi alla procedura riportata di seguito.

### Procedure preliminari.

L'amministratore dell'azienda deve aver reso disponibile per la pagina di dettaglio la sezione di informazioni correlate Prodotti esame, Categorie di prodotti esame o Soluzioni esame. Se la sezione di informazioni



correlate non è visualizzata nella pagina di dettaglio, fare clic sul collegamento Modifica layout e aggiungere la sezione come sezione Informazioni correlate visualizzate.

### ***Per associare gli esami a prodotti, categorie di prodotti o soluzioni***

- 1 Nella sezione Prodotti esame, Categorie prodotti esame o Soluzioni esame della pagina di dettaglio di Esame, fare clic su Aggiungi.
- 2 Nella pagina di modifica specificare il prodotto o la categoria di prodotti e fare clic su Salva.
- 3 Ripetere i passi precedenti il numero di volte necessario per definire tutte le relazioni.

**NOTA:** attenersi alla procedura precedente per correlare un esame alle soluzioni, indipendentemente dal fatto che l'esame debba essere correlato a una o più soluzioni.

## **Associazione degli esami a corsi e certificazioni**

In genere un esame o una serie di esami indica che un corso di certificazione è stato completato con esito positivo. Quando si sostiene un esame o una serie di esami con profitto, si supera il corso oppure si ottiene un certificato. È possibile associare un esame ai corsi, alle certificazioni o a entrambi tali elementi.

### **Procedure preliminari.**

L'amministratore dell'azienda deve aver reso disponibile per la pagina di dettaglio la sezione di informazioni correlate Esami corso o Esami certificazione. Se la sezione di informazioni correlate non è visualizzata nella pagina di dettaglio, fare clic sul collegamento Modifica layout e aggiungere la sezione come sezione Informazioni correlate visualizzate.

### ***Per associare gli esami a corsi e certificazioni***

- 1 Nella sezione Esami corso o Esami certificazione della pagina di dettaglio di Esame, fare clic su Aggiungi.
- 2 Nella pagina di modifica specificare il corso o la certificazione.
- 3 Fare clic su Salva.
- 4 Ripetere la procedura per aggiungere ulteriori relazioni di corso o certificato.

## **Come correlare gli esami ad altri esami**

In Oracle CRM On Demand è possibile correlare un esame ad altri esami. Un esame può costituire il prerequisito per un esame, il follow-up per un altro e l'elemento sostitutivo per un altro esame eventualmente ritirato.

Questi dati vengono acquisiti solo a scopo informativo, con l'intento di contribuire alla visualizzazione olistica di tutti gli esami disponibili e delle relative interdipendenze per i partner. Durante la registrazione di un contatto a un esame, Oracle CRM On Demand non applica i requisiti di relazione specificati in questa sezione. Ne consegue, ad esempio, che l'aver superato un esame A può essere definito come prerequisito per la registrazione all'esame B. Tale prerequisito non viene tuttavia applicato da Oracle CRM On Demand e consente al contatto di registrarsi per l'esame B anche se non ha superato o si è mai registrato per l'esame A.

**NOTA:** per garantire che un esame non possa essere correlato a se stesso, il campo **Esame correlato** non può essere uguale all'esame della pagina padre.

### **Procedure preliminari.**

L'amministratore dell'azienda deve aver reso disponibile per la pagina di dettaglio la sezione di informazioni correlate Esami correlati. Se la sezione di informazioni correlate non è visualizzata nella pagina di dettaglio, fare clic sul collegamento Modifica layout e aggiungere la sezione come sezione Informazioni correlate visualizzate.

### ***Per correlare un esame a un altro esame***

- 1** Nella pagina di elenco di Esame fare clic sul nome dell'esame da correlare a un altro esame.
- 2** Nella sezione Esami correlati della pagina di dettaglio di Esame, fare clic su Aggiungi.
- 3** Nella pagina Modifica della sezione Esami correlati selezionare l'esame correlato e il tipo di relazione.
- 4** Fare clic su Salva.

## **Come rendere gli esami visibili per i partner**

Gli esami non vengono resi visibili in modo automatico per i partner. È possibile rendere visibile un esame mediante l'aggiunta di dipendenti partner a un team e l'associazione del team al record dell'esame.

### **Procedure preliminari.**

L'amministratore dell'azienda deve aver reso disponibile per la pagina di dettaglio la sezione di informazioni correlate Team esame. Se la sezione di informazioni correlate non è visualizzata nella pagina di dettaglio, fare clic sul collegamento Modifica layout e aggiungere la sezione come sezione Informazioni correlate visualizzate.

### ***Per rendere gli esami visibili per i partner***

- 1** Nella sezione Team esame della pagina Dettagli esame fare clic su Aggiungi utente.
- 2** Nella pagina Modifica della sezione Team esame specificare il nome utente, il ruolo team e l'accesso record per ogni dipendente partner per il quale si desidera rendere visibile l'esame.  
**NOTA:** Oracle consiglia di concedere l'accesso di sola lettura ai membri del team di dipendenti partner.
- 3** Fare clic su Salva.

## Registrazione per gli esami

È possibile usare Oracle CRM On Demand per registrarsi per un esame e provare le proprie competenze per un prodotto o un insieme di prodotti specifico.

### Procedure preliminari.

L'amministratore dell'azienda deve aver reso disponibile per la pagina di dettaglio la sezione di informazioni correlate Registreazioni a esame. Se la sezione di informazioni correlate non è visualizzata nella pagina di dettaglio, fare clic sul collegamento Modifica layout e aggiungere la sezione come sezione Informazioni correlate visualizzate.

### *Per effettuare la registrazione per un esame*

- 1 Nella pagina di elenco di Esame fare clic sul nome dell'esame al quale ci si desidera iscrivere.
- 2 Nella sezione Registreazioni a esame della pagina di dettaglio di Esame fare clic su Registra.
- 3 Nella pagina Modifica di Registreazione a esame selezionare l'esame e il candidato per il quale si desidera effettuare la registrazione.
- 4 Fare clic su Salva.

NOTA: soggetto a determinati vincoli, Oracle CRM On Demand supporta più registrazioni da parte dello stesso contatto per lo stesso esame. Un contatto può desiderare di effettuare più volte la registrazione per lo stesso esame per svariati motivi, ad esempio per migliorare un punteggio ottenuto in precedenza, per superare un esame non superato o anche per riattivare un punteggio scaduto. Oracle CRM On Demand consente a un contatto di ripetere la procedura di registrazione per lo stesso esame a condizione che le date di esame o il proprietario del record siano differenti.

## Aggiornamento del record di registrazione a esame

Solo gli utenti con i diritti di accesso appropriati possono aggiornare il record di registrazione a esame. Per impostazione predefinita, solo i ruoli proprietario della marca, quale Responsabile canale, possono aggiornare il campo Stato del record di registrazione. I ruoli proprietario della marca e i ruoli partner possono aggiornare tutti gli altri campi.

Se necessario, l'amministratore dell'azienda può modificare le impostazioni predefinite dei diritti di accesso.

### Procedure preliminari.

L'amministratore dell'azienda deve aver reso disponibile per la pagina di dettaglio la sezione di informazioni correlate Registreazioni a esame. Se la sezione di informazioni correlate non è visualizzata nella pagina di dettaglio, fare clic sul collegamento Modifica layout e aggiungere la sezione come sezione Informazioni correlate visualizzate.

**Per aggiornare il record di registrazione a un esame, effettuare le operazioni riportate di seguito.**

- 1** Nella sezione Registrazione a esame della pagina Dettagli esame fare clic sul collegamento Modifica corrispondente al record di registrazione da modificare.
- 2** Modificare i campi nel modo appropriato.
- 3** Fare clic su Salva.

**NOTA:** i valori consentiti predefiniti per il campo Stato registrazione sono Registrato, Autorizzato e Non riuscito. L'elenco di valori è tuttavia configurabile e può essere modificato in modo da soddisfare requisiti aziendali specifici.

## Campi esame

Utilizzare la pagina Modifica esame per aggiungere un nuovo esame oppure aggiornare i dettagli di un esame esistente. In questa pagina viene visualizzato l'insieme completo dei campi disponibili per un esame.

**SUGGERIMENTO:** è possibile modificare gli esami anche nelle pagine di elenco e dettaglio di Esame. Per ulteriori informazioni sull'aggiornamento dei record, vedere [Aggiornamento dei dettagli del record](#) (a pagina 65).

**NOTA:** gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi per i tipi di record, i campi e le opzioni negli elenchi. Di conseguenza, le informazioni visualizzate sullo schermo possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Nella tabella seguente vengono fornite informazioni aggiuntive relative ad alcuni campi.

Campo	Descrizione
<b>Sezione informazioni chiave</b>	
Nome	Il nome dell'esame. Si tratta di un campo che distingue tra maiuscole e minuscole, pertanto è necessario attenersi alle convenzioni di denominazione impostate nell'azienda per le abbreviazioni, l'uso delle maiuscole e così via per evitare esami duplicati. Questo campo è obbligatorio.
Tipo	Il tipo di esame che si desidera usare.
Stato	Lo stato dell'esame, ovvero Pianificato o Disponibile. Poiché l'amministratore può modificare i valori di stato possibili, l'insieme di valori visualizzato potrebbe risultare diverso da quello indicato qui. Questo campo è obbligatorio.
Disponibile dal	La data di introduzione dell'esame. Questo campo è utile se si prevede di introdurre un esame entro pochi mesi e si desidera che la community partner ne sia informata prima dell'introduzione. Se specificato, questo campo consente di decidere se l'esame verrà visualizzato o meno nell'elenco Esami introdotti di recente nella home page.
ID esame	L'identificativo interno dell'esame. In genere si tratta di un identificativo univoco

Campo	Descrizione
	all'interno dell'azienda, tuttavia Oracle CRM On Demand non applica l'univocità.
Categoria prodotto principale	Il nome della categoria di prodotto principale su cui verte l'esame. Usare questo campo soltanto se l'esame riguarda una sola categoria di prodotto. Se l'esame è appropriato per numerose categorie di prodotti, lasciare il campo vuoto e usare la sezione di elementi correlati Categorie prodotti esame.
Prodotto principale	Il prodotto principale su cui verte l'esame. Se l'esame riguarda più prodotti, usare l'elemento correlato Prodotto per acquisire l'elenco dei prodotti. Usare questo campo soltanto se l'esame riguarda un solo prodotto. Se l'esame è appropriato per numerosi prodotti, lasciare il campo vuoto e usare la sezione di elementi correlati Prodotti esame.
Disponibile fino al	La data oltre la quale l'esame non verrà più proposto. Usare questo campo per informare la community partner della prossima indisponibilità dell'esame. Se specificato, questo campo consente di decidere se l'esame verrà visualizzato o meno nell'elenco Ritiro da esami nella home page.
<b>Sezione Dettagli esame</b>	
Numero di domande	Il numero totale di domande di cui è costituito l'esame.
Tempo consentito (minuti)	Il tempo totale a disposizione, in minuti, per sostenere l'esame.
Punteggio massimo	Il punteggio massimo possibile che è possibile ottenere all'esame.
Punteggio minimo sufficiente	Il punteggio minimo che è necessario ottenere per superare l'esame.
Validità (mesi)	Il periodo di tempo di validità, in mesi, del punteggio ottenuto all'esame.
Sito Web	L'URL di una pagina che contiene informazioni aggiuntive sull'esame. Il campo Sito Web è utile quando le informazioni sugli esami vengono memorizzate e gestite in un'applicazione diversa da Oracle CRM On Demand.
Formato	Indica il formato di erogazione dell'esame.
Modalità	Indica la modalità di erogazione dell'esame.
Metodo di valutazione	Il metodo di valutazione dell'esame.
Valuta	La valuta usata per la tariffa.
Tariffa esame	La tariffa applicata per sostenere l'esame.

Campo	Descrizione
Opzioni di pagamento	Il metodo usato per pagare la tariffa dell'esame, ad esempio Carta di credito o Assegno. Poiché si tratta di un campo a valore singolo, se sono consentite più opzioni di pagamento, definirle come valore nell'elenco a discesa, ad esempio "Assegno o carta di credito", "Contante o carta di credito" e così via.
<b>Sezione informazioni contatto</b>	
Contatto	Selezionare il punto di contatto principale per l'esame. Usare questo campo solo se il punto di contatto esiste già come contatto in Oracle CRM On Demand.
Contatto: Nome	Il nome del contatto selezionato nel campo Contatto. Questo campo viene popolato in modo automatico. Il valore inserito dipende dalla selezione effettuata nel campo Contatto.
Contatto: Cognome	Il cognome del contatto selezionato nel campo Contatto. Questo campo viene popolato in modo automatico. Il valore inserito dipende dalla selezione effettuata nel campo Contatto.
Contatto: Azienda	L'azienda del contatto selezionato nel campo Contatto. Questo campo viene popolato in modo automatico. Il valore inserito dipende dalla selezione effettuata nel campo Contatto.
Contatto: E-mail	L'indirizzo e-mail del contatto selezionato nel campo Contatto. Questo campo viene popolato in modo automatico. Il valore inserito dipende dalla selezione effettuata nel campo Contatto.
Nome	Il nome del punto di contatto per l'esame. Usare questo campo SOLO se il punto di contatto non è già definito in Oracle CRM On Demand.
Cognome	Il cognome del punto di contatto per l'esame. Usare questo campo SOLO se il punto di contatto non è già definito in Oracle CRM On Demand.
Azienda	L'azienda del punto di contatto per l'esame. Usare questo campo SOLO se il punto di contatto non è già definito in Oracle CRM On Demand.
E-mail	L'indirizzo e-mail del punto di contatto per l'esame. Usare questo campo SOLO se il punto di contatto non è già definito in Oracle CRM On Demand.
Telefono	Il numero di telefono del punto di contatto per l'esame. Usare questo campo SOLO se il punto di contatto non è già definito in Oracle CRM On Demand.
<b>Informazioni aggiuntive</b>	
Creazione di	Il nome della persona che ha creato l'esame.
Data di creazione	La data di creazione dell'esame.
Proprietario	Il proprietario corrente dell'esame.
Descrizione	Informazioni aggiuntive sull'esame. Questo campo ha una lunghezza massima di 2.000 caratteri.

Campo	Descrizione
Modifica di	Il nome della persona che ha creato oppure modificato per l'ultima volta l'esame. Questi dati vengono generati da Oracle CRM On Demand.
Modificato: Data	La data e l'ora dell'ultimo aggiornamento dell'esame.

## Campi registrazione a esame

Utilizzare la pagina Registrazione a esame per effettuare la registrazione a un esame. In questa pagina viene visualizzato l'insieme completo dei campi disponibili per una registrazione a esame.

**NOTA:** gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi per i tipi di record, i campi e le opzioni negli elenchi, pertanto le informazioni visualizzate sullo schermo possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Nella tabella seguente vengono fornite informazioni aggiuntive relative ad alcuni campi.

Campo	Descrizione
<b>Informazione chiave registrazione</b>	
Esame	Il nome dell'esame. Questo campo è obbligatorio.
Obiettivo	L'eventuale obiettivo alla base della registrazione per l'esame.
Data registrazione	Assume in modo automatico la data corrente del sistema durante la fase di creazione e può essere modificato durante e dopo la fase di creazione.
Stato registrazione	Lo stato corrente della registrazione dell'esame.
Partner esame	L'azienda partner responsabile dell'amministrazione dell'esame specifico per il quale il candidato effettua la registrazione.
Scadenza punteggio	La data di scadenza del punteggio o della valutazione.
Candidato	Il nome del candidato che sosterrà l'esame. Deve trattarsi di un contatto già definito in Oracle CRM On Demand. Questo campo è obbligatorio.
Numero di registrazione	In genere i numeri di registrazione sono univoci, ma Oracle CRM On Demand non applica l'univocità.
Data completamento	La data in cui il candidato ha sostenuto l'esame.
Punteggio ottenuto	L'eventuale punteggio numerico ottenuto all'esame.
Valutazione ottenuta	L'eventuale valutazione letterale ottenuta all'esame.

Campo	Descrizione
Data esame	La data in cui l'esame viene sostenuto.
<b>Informazioni aggiuntive</b>	
Creazione di	Il nome della persona che ha effettuato la registrazione per l'esame.
Data di creazione: Data	La data in cui la persona ha effettuato la registrazione per l'esame.
Proprietario	Il proprietario corrente della registrazione dell'esame.
Descrizione	Informazioni aggiuntive sulla registrazione per l'esame. Questo campo ha una lunghezza massima di 2.000 caratteri.
Modifica di	Il nome della persona che ha creato oppure modificato per l'ultima volta la registrazione dell'esame. Questi dati vengono generati da Oracle CRM On Demand.
Modificato: Data	La data e l'ora dell'ultimo aggiornamento della registrazione per l'esame.

## Certificazione

Per *certificazione* si intende la prova della competenza di una persona in determinati settori. Se l'esame consente di valutare la competenza della persona, la certificazione conferma che la persona è competente. In genere le certificazioni vengono concesse alle persone che hanno superato uno o più esami. Possono essere pertanto considerate come progressione logica dei corsi e degli esami.

Le certificazioni non sono obbligatorie, ma in genere hanno una data di scadenza. Ciò significa che la persona che detiene un certificato può sostenere di essere certificata solo per un periodo di tempo ben definito, trascorso il quale sarà necessario presentare una nuova richiesta. L'impostazione della data di scadenza è dovuta al fatto che l'azienda che assegna le certificazioni prevede che la competenza o la tecnologia per la quale viene concesso il certificato possa evolvere o al contrario diventare obsoleta.

A differenza dei corsi e degli esami, che possono essere associati o meno a più prodotti, una certificazione viene quasi sempre concessa per un prodotto o un insieme di prodotti specifico. Oracle CRM On Demand supporta l'associazione di una certificazione a corsi, esami, prodotti, categorie di prodotti e soluzioni. Nessuna di tali associazioni è obbligatoria: è infatti possibile definirle tutte o solo alcune in base alle esigenze. In alcuni casi, è inoltre possibile definire una certificazione non associata ad alcun corso, esame, prodotto, categoria di prodotto o soluzione.

## Utilizzo della home page Certificazione

La home page Certificazione è il punto di partenza per la gestione delle certificazioni.



**NOTA:** l'amministratore dell'azienda può personalizzare il layout della home page Certificazione. Inoltre, se il proprio ruolo utente include il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere e rimuovere sezioni dalla pagina.

## Creazione di una certificazione

È possibile creare una certificazione facendo clic sul pulsante Nuovo nella sezione Certificazioni modificate di recente. Per ulteriori informazioni sulla creazione delle certificazioni, vedere [Creazione di record](#) (a pagina 42) e [Campi certificazione](#) (a pagina 455).

## Utilizzo degli elenchi certificazione

Nella sezione Elenchi certificazione vengono visualizzati diversi elenchi. Oracle CRM On Demand dispone di un insieme di elenchi standard. Tutti gli elenchi standard sono pubblici e visibili a chiunque. L'utente e i responsabili possono creare elenchi aggiuntivi basati su criteri diversi. Tali elenchi personalizzati vengono visualizzati sopra l'insieme standard di elenchi.

Nella tabella riportata di seguito vengono descritti gli elenchi standard per le certificazioni.

Elenco certificazione	Descrizione
Tutte le certificazioni	Elenca tutte le certificazioni visualizzabili indipendentemente dal proprietario.
Certificazioni create di recente	Tutte le certificazioni create negli ultimi 30 giorni per le quali si dispone di visibilità. Il criterio di ordinamento predefinito è di tipo cronologico inverso, in modo che la certificazione creata più di recente venga visualizzata per prima nell'elenco.
Certificazioni modificate di recente	Tutte le certificazioni modificate negli ultimi 30 giorni per le quali si dispone di visibilità. Il criterio di ordinamento predefinito è di tipo cronologico inverso, in modo che la certificazione modificata più di recente venga visualizzata per prima nell'elenco.
Certificazioni introdotte di recente	Tutte le certificazioni diventate disponibili negli ultimi 90 giorni per le quali si dispone di visibilità. Il criterio di ordinamento predefinito è di tipo cronologico inverso, in modo che la certificazione introdotta più di recente venga visualizzata per prima nell'elenco.
Ritiro da certificazioni	Tutte le certificazioni pianificate per il ritiro nei 90 giorni successivi per le quali si dispone di visibilità. Il criterio di ordinamento predefinito è di tipo cronologico inverso, in modo che la certificazione che sta per essere ritirata venga visualizzato per prima nell'elenco.
Le mie certificazioni	Tutte le certificazioni di cui si è proprietari.

Elenco certificazione	Descrizione
Le mie certificazioni create di recente	Tutte le certificazioni create negli ultimi 30 giorni di cui si è proprietari.
Le mie certificazioni modificate di recente	Tutte le certificazioni aggiornate negli ultimi 30 giorni di cui si è proprietari.

Per visualizzare un elenco, fare clic sul nome dell'elenco.

Per creare un nuovo elenco, fare clic su Nuovo. Per ulteriori informazioni sulla creazione di elenchi, vedere [Creazione e ridefinizione di elenchi](#) (a pagina 81).

Per esaminare tutti gli elenchi disponibili, creare un nuovo elenco oppure visualizzare, modificare o eliminare un elenco esistente, fare clic su Gestione elenchi. La pagina Gestione elenchi contiene anche tutti gli elenchi standard forniti con Oracle CRM On Demand. Questi elenchi sono di sola visualizzazione, pertanto non possono essere modificati o eliminati.

## Visualizzazione delle certificazioni modificate di recente

La sezione Certificazioni modificate di recente mostra le certificazioni modificate più di recente.

Per espandere l'elenco, fare clic sul collegamento Mostra elenco completo.

## Aggiunta di sezioni alla home page Certificazione

Se il ruolo utente include il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere alcune o tutte le sezioni riportate di seguito alla home page Certificazione.

- Tutte le certificazioni
- Certificazioni create di recente
- Certificazioni modificate di recente
- Certificazioni introdotte di recente
- Ritiro da certificazioni
- Le mie certificazioni
- Le mie certificazioni create di recente
- Le mie certificazioni modificate di recente

### *Per aggiungere sezioni alla home page Certificazione*

- 1 Nella home page Certificazione fare clic su Modifica layout.
- 2 Nella pagina Layout della home page Certificazione fare clic sulle frecce per aggiungere o rimuovere le sezioni e per organizzare le sezioni nella pagina, quindi fare clic su Salva.

## Gestione delle certificazioni

Per gestire le certificazioni, eseguire i task riportati di seguito.

- [Associazione delle certificazioni a prodotti, categorie di prodotti e soluzioni](#) (a pagina 451)
- [Associazione delle certificazioni a esami e corsi](#) (a pagina 452)
- [Come correlare le certificazioni ad altre certificazioni](#) (a pagina 452)
- [Come rendere le certificazioni visibili per i partner](#) (a pagina 453)
- [Richiesta di certificazione](#) (a pagina 454)
- [Aggiornamento del record di richiesta di certificazione](#) (a pagina 454)

Per procedure passo passo comuni a molti tipi di record, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Creazione di record](#) (a pagina 42)
- [Aggiornamento dei dettagli del record](#) (a pagina 65)
- [Collegamento di record al record selezionato](#) (a pagina 67)
- [Gestione degli elenchi](#) (a pagina 76)
- [Aggiunta di note](#) (a pagina 96)
- [Utilizzo degli allegati](#) (a pagina 100)

**NOTA:** gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi per i tipi di record, i campi e le opzioni negli elenchi. Di conseguenza, le informazioni visualizzate sullo schermo possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Inoltre, a seconda del livello di accesso di cui si dispone, si potrebbe non essere in grado di eseguire tutte le procedure descritte nell'elenco precedente.

## Associazione delle certificazioni a prodotti, categorie di prodotti e soluzioni

È possibile associare le certificazioni a uno o più prodotti, categorie di prodotti e soluzioni. Se la certificazione riguarda un solo prodotto o una sola categoria di prodotti, selezionare rispettivamente il valore appropriato nel campo Prodotto principale o Categoria prodotto principale. Se invece la certificazione è applicabile a una o più soluzioni, a più prodotti o a più categorie di prodotti, attenersi alla procedura riportata di seguito.

### Procedure preliminari.

L'amministratore dell'azienda deve aver reso disponibile per la pagina di dettaglio la sezione di informazioni correlate Prodotti certificazione, Categorie di prodotti certificazione o Soluzioni certificazione. Se la sezione di informazioni correlate non è visualizzata nella pagina di dettaglio, fare clic sul collegamento Modifica layout e aggiungere la sezione come sezione Informazioni correlate visualizzate.

### ***Per associare le certificazioni a prodotti, categorie di prodotti o soluzioni***

- 1 Nella sezione Prodotti certificazione, Categorie prodotti certificazione o Soluzioni certificazione della pagina di dettaglio di Certificazione, fare clic su Aggiungi.
- 2 Nella pagina di modifica specificare il prodotto, la categoria di prodotti o la soluzione e fare clic su Salva.
- 3 Ripetere i passi precedenti il numero di volte necessario per definire tutte le relazioni.

**NOTA:** attenersi alla procedura precedente per correlare una certificazione alle soluzioni, indipendentemente dal fatto che la certificazione debba essere correlata a una o più soluzioni.

## **Associazione delle certificazioni a esami e corsi**

In genere per ottenere una certificazione è necessario aver seguito un corso o una serie di corsi, al termine dei quali si devono sostenere uno o più esami. Una volta superati con profitto gli esami finali previsti, si ottiene un certificato. Le certificazioni possono essere associate a esami e corsi oppure a entrambi tali elementi.

### **Procedure preliminari.**

L'amministratore dell'azienda deve aver reso disponibile per la pagina di dettaglio la sezione di informazioni correlate Esami certificazione o Corsi certificazione. Se la sezione di informazioni correlate non è visualizzata nella pagina di dettaglio, fare clic sul collegamento Modifica layout e aggiungere la sezione come sezione Informazioni correlate visualizzate.

### ***Per associare le certificazioni a esami e corsi***

- 1 Nella sezione Esami certificazione o Corsi certificazione della pagina di dettaglio di Certificazione, fare clic su Aggiungi.
- 2 Nella pagina di modifica specificare l'esame o il corso.
- 3 Fare clic su Salva.
- 4 Ripetere la procedura per aggiungere ulteriori relazioni di esame o corso.

## **Come correlare le certificazioni ad altre certificazioni**

In Oracle CRM On Demand è possibile correlare una certificazione ad altre certificazioni. Una certificazione può costituire il prerequisito per una certificazione, il follow-up per un'altra e l'elemento sostitutivo per un'altra certificazione eventualmente ritirata.

Questi dati vengono acquisiti solo a scopo informativo, con l'intento di contribuire alla visualizzazione completa di tutte le certificazioni disponibili e delle relative interdipendenze per i partner. Durante la concessione di una certificazione, Oracle CRM On Demand non applica i requisiti di relazione specificati in questa sezione. Ne consegue, ad esempio, che il detenere una certificazione A può essere definito come prerequisito per la concessione della certificazione B. Tale prerequisito non viene tuttavia applicato da Oracle CRM On Demand e consente la concessione della certificazione B a un contatto anche se non è detentore della certificazione A.

**NOTA:** per garantire che una certificazione non possa essere correlata a se stessa, il campo **Certificazione correlata** non può essere uguale alla certificazione del record padre.

#### **Procedure preliminari.**

L'amministratore dell'azienda deve aver reso disponibile per la pagina di dettaglio la sezione di informazioni correlate **Certificazioni correlate**. Se la sezione di informazioni correlate non è visualizzata nella pagina di dettaglio, fare clic sul collegamento **Modifica layout** e aggiungere la sezione come sezione **Informazioni correlate** visualizzate.

#### ***Per correlare una certificazione a un'altra certificazione***

- 1 Nella pagina di elenco di **Certificazione** fare clic sul nome della certificazione da correlare a un'altra certificazione.
- 2 Nella sezione **Certificazioni correlate** della pagina di dettaglio di **Certificazione** fare clic su **Aggiungi**.
- 3 Nella pagina **Modifica** della sezione **Certificazioni correlate** selezionare la certificazione correlata e il tipo di relazione, quindi fare clic su **Salva**.

## **Come rendere le certificazioni visibili per i partner**

Le certificazioni non vengono rese visibili in modo automatico per i partner. È possibile rendere visibile una certificazione mediante l'aggiunta di dipendenti partner a un team e l'associazione del team al record della certificazione.

#### **Procedure preliminari.**

L'amministratore dell'azienda deve aver reso disponibile per la pagina di dettaglio la sezione di informazioni correlate **Team certificazione**. Se la sezione di informazioni correlate non è visualizzata nella pagina di dettaglio, fare clic sul collegamento **Modifica layout** e aggiungere la sezione come sezione **Informazioni correlate** visualizzate.

#### ***Per rendere le certificazioni visibili per i partner***

- 1 Nella sezione **Team certificazione** della pagina di dettaglio di **Certificazione** fare clic su **Aggiungi utenti**.
- 2 Nella pagina **Modifica** della sezione **Team certificazione** specificare il nome utente, il ruolo team e l'accesso record per ogni dipendente partner per il quale si desidera rendere visibile la certificazione.

**NOTA:** Oracle consiglia di concedere l'accesso di sola lettura ai membri del team di dipendenti partner.

- 3 Fare clic su **Salva**.

## Richiesta di certificazione

È possibile usare Oracle CRM On Demand per richiedere la certificazione per un prodotto o un insieme di prodotti specifico.

### Procedure preliminari.

L'amministratore dell'azienda deve aver reso disponibile per la pagina di dettaglio la sezione di informazioni correlate Richieste di certificazione. Se la sezione di informazioni correlate non è visualizzata nella pagina di dettaglio, fare clic sul collegamento Modifica layout e aggiungere la sezione come sezione Informazioni correlate visualizzate.

### *Per richiedere una certificazione*

- 1 Nella pagina di elenco di Certificazione fare clic sul nome della certificazione da richiedere.
- 2 Nella sezione Richieste di certificazione della pagina di dettaglio di Certificazione fare clic su Richiesta di certificazione.
- 3 Nella pagina Modifica di Richiesta di certificazione selezionare la certificazione e il candidato per la certificazione, quindi fare clic su Salva.

NOTA: sono supportate più richieste di certificazione per lo stesso contatto. Questo perché i contatti possono aver bisogno di richiedere più volte la stessa certificazione per svariati motivi, ad esempio la scadenza della certificazione esistente oppure il rifiuto opposto a una richiesta precedente. Oracle CRM On Demand consente quindi di presentare più richieste per la stessa certificazione e lo stesso contatto a condizione che le date delle richieste siano differenti.

## Aggiornamento del record di richiesta di certificazione

Solo gli utenti con i diritti di accesso appropriati possono aggiornare il record di richiesta di certificazione. Per impostazione predefinita, solo i ruoli proprietario della marca, quale Responsabile canale, possono aggiornare il campo Stato del record di richiesta. I ruoli proprietario della marca e i ruoli partner possono aggiornare tutti gli altri campi.

Se necessario, l'amministratore dell'azienda può modificare le impostazioni predefinite dei diritti di accesso.

### Procedure preliminari.

L'amministratore dell'azienda deve aver reso disponibile per la pagina di dettaglio la sezione di informazioni correlate Richieste di certificazione. Se la sezione di informazioni correlate non è visualizzata nella pagina di dettaglio, fare clic sul collegamento Modifica layout e aggiungere la sezione come sezione Informazioni correlate visualizzate.

### *Per aggiornare un record di richiesta di certificazione*

- 1 Nella sezione Richieste di certificazione della pagina di dettaglio di Certificazione fare clic sul collegamento Modifica corrispondente al record di richiesta da modificare.
- 2 Modificare i campi nel modo appropriato.

### 3 Fare clic su Salva.

**NOTA:** i valori consentiti predefiniti per il campo Stato certificazione sono Richiesto, Concesso e Respinto. L'elenco di valori è tuttavia configurabile e può essere modificato in modo da soddisfare requisiti aziendali specifici.

## Campi certificazione

Utilizzare la pagina Modifica certificazione per aggiungere una nuova certificazione oppure aggiornare i dettagli di una certificazione esistente. In questa pagina viene visualizzato l'insieme completo dei campi disponibili per una certificazione.

**SUGGERIMENTO:** è possibile modificare le certificazioni anche nelle pagine di elenco e dettaglio di Certificazione. Per ulteriori informazioni sull'aggiornamento dei record, vedere [Aggiornamento dei dettagli del record](#) (a pagina 65).

**NOTA:** gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi per i tipi di record, i campi e le opzioni negli elenchi. Di conseguenza, le informazioni visualizzate sullo schermo possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Nella tabella seguente vengono fornite informazioni aggiuntive relative ad alcuni campi.

Campo	Descrizione
<b>Sezione informazioni chiave</b>	
Nome	Il nome della certificazione. Si tratta di un campo che distingue tra maiuscole e minuscole, pertanto è necessario attenersi alle convenzioni di denominazione impostate nell'azienda per le abbreviazioni, l'uso delle maiuscole e così via per evitare di creare certificazioni duplicate. Questo campo è obbligatorio.
Tipo	Il tipo che si desidera usare per questa certificazione.
Stato	Lo stato della certificazione, ovvero Pianificato o Disponibile. Poiché l'amministratore può modificare i valori di stato possibili, l'insieme di valori visualizzato potrebbe risultare diverso da quello indicato qui. Questo campo è obbligatorio.
Disponibile dal	La data dopo la quale la certificazione può essere richiesta. Se specificato, questo campo determina se la certificazione verrà visualizzata o meno nell'elenco Certificazioni introdotte di recente nella home page Certificazione.
ID certificazione	L'identificativo interno della certificazione. In genere si tratta di un identificativo univoco, ma Oracle CRM On Demand non applica l'univocità.
Categoria prodotto primario	Il nome della categoria di prodotto primario per la quale il contatto verrà considerato certificato dopo aver ottenuto la certificazione. Usare questo campo soltanto se la certificazione riguarda una sola categoria di prodotto. Se la certificazione è appropriata per numerose categorie di prodotti, lasciare il campo vuoto e usare la sezione di elementi correlati Categorie prodotti certificazione.
Prodotto	Il nome del prodotto primario per il quale l'azienda partner verrà considerata certificata dopo aver ottenuto la certificazione. Usare questo campo soltanto se la

Campo	Descrizione
primario	certificazione riguarda un solo prodotto. Se la certificazione è appropriata per numerosi prodotti, lasciare il campo vuoto e usare la sezione di elementi correlati Prodotti certificazione.
Disponibile fino al	La data oltre la quale la certificazione non verrà più proposta. Se specificato, questo campo consente di decidere se la certificazione verrà visualizzata o meno nell'elenco Ritiro da certificazioni nella home page Certificazione.
<b>Sezione dettagli certificazione</b>	
Validità (mesi)	Il periodo di tempo di validità, in mesi, della certificazione concessa a un contatto. Questo campo viene fornito a scopo informativo e Oracle CRM On Demand non imposta in modo automatico il periodo di validità di una certificazione concessa.
Rinnovabile	Indica se è possibile o meno rinnovare la certificazione concessa a un contatto.
Sito Web	L'URL di una pagina che contiene informazioni aggiuntive sulla certificazione. Il campo Sito Web è utile quando le informazioni sulle certificazioni vengono memorizzate e gestite in un'applicazione diversa da Oracle CRM On Demand.
Valuta	La valuta usata per la tariffa.
Tariffa certificazione	La tariffa applicata per la concessione della certificazione.
Opzioni di pagamento	Il metodo usato per pagare la tariffa della certificazione, ad esempio Carta di credito o Assegno. Si tratta di un campo a valore singolo, ma sono consentite più opzioni di pagamento, ad esempio "Assegno o carta di credito", "Contante o carta di credito" e così via.
<b>Sezione informazioni contatto</b>	
Contatto	Il contatto interessato dalla certificazione.
Contatto: Nome	Il nome del contatto selezionato nel campo Contatto. Questo campo viene popolato in modo automatico in base alla selezione effettuata nel campo Contatto.
Contatto: Cognome	Il cognome del contatto selezionato nel campo Contatto. Questo campo viene popolato in modo automatico in base alla selezione effettuata nel campo Contatto.
Contatto: Cliente	Il nome cliente del contatto selezionato nel campo Contatto. Questo campo viene popolato in modo automatico in base alla selezione effettuata nel campo Contatto.
Contatto: E-mail	L'indirizzo e-mail del contatto selezionato nel campo Contatto. Questo campo viene popolato in modo automatico in base alla selezione effettuata nel campo Contatto.
Nome	Il nome del punto di contatto per la certificazione. Usare questo campo solo se il punto di contatto non è già definito in Oracle CRM On Demand.
Cognome	Il cognome del punto di contatto per la certificazione. Usare questo campo solo se il punto di contatto non è già definito in Oracle CRM On Demand.
Azienda	L'azienda del punto di contatto per la certificazione. Usare questo campo solo se il punto di contatto non è già definito in Oracle CRM On Demand.



Campo	Descrizione
E-mail	L'indirizzo e-mail del punto di contatto per la certificazione. Usare questo campo solo se il punto di contatto non è già definito in Oracle CRM On Demand.
Telefono	Il numero di telefono del punto di contatto per la certificazione. Usare questo campo solo se il punto di contatto non è già definito in Oracle CRM On Demand.
<b>Informazioni aggiuntive</b>	
Creazione di	Il nome della persona che ha creato il record di certificazione.
Data di creazione: Data	La data di creazione del record di certificazione.
Proprietario	Il proprietario corrente del record di certificazione.
Descrizione	Informazioni aggiuntive sul record di certificazione. Questo campo ha una lunghezza massima di 2.000 caratteri.
Modifica di	Il nome della persona che ha creato oppure modificato per l'ultima volta il record di certificazione. Questi dati vengono generati da Oracle CRM On Demand.
Modificato: Data	La data e l'ora dell'ultimo aggiornamento del record di certificazione.

## Campi richiesta di certificazione

Utilizzare la pagina Richiesta di certificazione per richiedere una certificazione. In questa pagina viene visualizzato l'insieme completo dei campi disponibili per una richiesta di certificazione.

**NOTA:** gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi per i tipi di record, i campi e le opzioni negli elenchi. Di conseguenza, le informazioni visualizzate sullo schermo possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Nella tabella seguente vengono fornite informazioni aggiuntive relative ad alcuni campi.

Campo	Descrizione
<b>Informazioni chiave richiesta</b>	
Certificazione	Il nome della certificazione richiesta. Questo campo è obbligatorio.
Obiettivo	L'eventuale obiettivo alla base della richiesta di certificazione.
Data di richiesta	La data della certificazione richiesta. Durante la fase di creazione viene impostata in modo automatico la data corrente del sistema, che può essere modificata durante e dopo la fase di creazione.
Numero	In genere i numeri di certificazione sono univoci, ma Oracle CRM On Demand

Campo	Descrizione
certificazione	non applica l'univocità.
Rinnovabile	Indica se la certificazione concessa è rinnovabile o meno.
Candidato	Il nome del candidato che richiede la certificazione. Deve trattarsi di un contatto già definito in Oracle CRM On Demand. Questo campo è obbligatorio.
Data certificazione	La data in cui la certificazione è stata concessa al candidato.
Stato certificazione	Lo stato corrente della richiesta di certificazione.
Data di scadenza	La data di scadenza della certificazione concessa.
<b>Informazioni aggiuntive</b>	
Creazione di	Il nome della persona che ha richiesto la certificazione.
Data di creazione	La data di richiesta della certificazione.
Proprietario	Il proprietario corrente del record della richiesta di certificazione.
Descrizione	Informazioni aggiuntive sul record della richiesta di certificazione. Questo campo ha una lunghezza massima di 2.000 caratteri.
Modifica di	Il nome della persona che ha creato oppure modificato per l'ultima volta il record della richiesta di certificazione. Questi dati vengono generati da Oracle CRM On Demand.
Modificato: Data	La data e l'ora dell'ultimo aggiornamento del record della richiesta di certificazione.

## Riconoscimento

Per *riconoscimento* si intende la prova della capacità o della competenza di un'azienda partner nel vendere un prodotto o nel fornire una qualità di servizio accettabile. Mentre le certificazioni vengono concesse alle persone, i riconoscimenti vengono assegnati alle aziende partner. Un'azienda partner riceve un riconoscimento dopo aver soddisfatto numerosi requisiti. In genere uno dei requisiti principali è la presenza nel ciclo paghe di un numero minimo predefinito di dipendenti muniti di certificazioni specifiche. Da un certo punto di vista, un riconoscimento può essere quindi considerato come una raccolta di certificazioni e come il passo successivo nella progressione logica del corso degli esami per le certificazioni.

I riconoscimenti possono essere associati a prodotti, categorie di prodotti e soluzioni. Possono inoltre essere correlati ad altri riconoscimenti.

## Utilizzo della home page Riconoscimento

La home page Riconoscimento è il punto di partenza per la gestione dei riconoscimenti.

**NOTA:** l'amministratore dell'azienda può personalizzare il layout della home page Riconoscimento. Inoltre, se il proprio ruolo utente include il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere e rimuovere sezioni dalla pagina.

### Creazione di un riconoscimento

È possibile richiedere un riconoscimento facendo clic sul pulsante Nuovo nella sezione Riconoscimenti modificati di recente. Per ulteriori informazioni sulla creazione dei riconoscimenti, vedere [Creazione di record](#) (a pagina 42) e [Campi riconoscimento](#) (a pagina 465).

### Utilizzo degli elenchi riconoscimento

Nella sezione Elenchi riconoscimento vengono visualizzati diversi elenchi. Oracle CRM On Demand dispone di un insieme di elenchi standard. Tutti gli elenchi standard sono pubblici e visibili a chiunque. L'utente e i responsabili possono creare elenchi aggiuntivi basati su criteri diversi. Tali elenchi personalizzati vengono visualizzati sopra l'insieme standard di elenchi.

Nella tabella seguente vengono descritti gli elenchi standard per i riconoscimenti.

Elenco riconoscimento	Descrizione
Tutti i riconoscimenti	Elenca tutti i riconoscimenti visualizzabili indipendentemente dal proprietario.
Riconoscimenti creati di recente	Tutti i riconoscimenti creati negli ultimi 30 giorni per i quali si dispone di visibilità. Il criterio di ordinamento predefinito è di tipo cronologico inverso, in modo che il riconoscimento creato più di recente venga visualizzato per primo nell'elenco.
Riconoscimenti modificati di recente	Tutti i riconoscimenti modificati negli ultimi 30 giorni per i quali si dispone di visibilità. Il criterio di ordinamento predefinito è di tipo cronologico inverso, in modo che il riconoscimento modificato più di recente venga visualizzato per primo nell'elenco.
Riconoscimenti introdotti di recente	Tutti i riconoscimenti diventati disponibili negli ultimi 90 giorni per i quali si dispone di visibilità. Il criterio di ordinamento predefinito è di tipo cronologico inverso, in modo che il riconoscimento introdotto più di recente venga visualizzato per primo nell'elenco.
Ritiro da riconoscimenti	Tutti i riconoscimenti pianificati per il ritiro nei 90 giorni successivi per i quali si dispone di visibilità. Il criterio di ordinamento predefinito è di tipo cronologico inverso, in modo che il riconoscimento che sta per essere ritirato venga visualizzato per primo nell'elenco.

Elenco riconoscimento	Descrizione
I miei riconoscimenti	Tutti i riconoscimenti di cui si è proprietari.
I miei riconoscimenti creati di recente	Tutti i riconoscimenti creati negli ultimi 30 giorni di cui si è proprietari.
I miei riconoscimenti modificati di recente	Tutti i riconoscimenti aggiornati negli ultimi 30 giorni di cui si è proprietari.

Per visualizzare un elenco, fare clic sul nome dell'elenco.

Per creare un nuovo elenco, fare clic su Nuovo. Per ulteriori informazioni sulla creazione di elenchi, vedere [Creazione e ridefinizione di elenchi](#) (a pagina 81).

Per esaminare tutti gli elenchi disponibili, creare un nuovo elenco oppure visualizzare, modificare o eliminare un elenco esistente, fare clic su Gestione elenchi. La pagina Gestione elenchi contiene anche tutti gli elenchi standard forniti con Oracle CRM On Demand. Questi elenchi sono di sola visualizzazione, pertanto non possono essere modificati o eliminati.

## Visualizzazione dei riconoscimenti modificati di recente

La sezione Riconoscimenti modificati di recente mostra i riconoscimenti modificati più di recente.

Per espandere l'elenco, fare clic sul collegamento Mostra elenco completo.

## Aggiunta di sezioni alla home page Riconoscimento

Se il ruolo utente include il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere alcune o tutte le sezioni riportate di seguito alla home page Riconoscimento.

- Tutti i riconoscimenti
- Riconoscimenti creati di recente
- Riconoscimenti modificati di recente
- Riconoscimenti introdotti di recente
- Ritiro da riconoscimenti
- I miei riconoscimenti
- I miei riconoscimenti creati di recente
- I miei riconoscimenti modificati di recente

### *Per aggiungere sezioni alla home page Riconoscimento*

- 1 Nella home page Riconoscimento fare clic su Modifica layout.

- 2 Nella pagina Layout della home page Riconoscimento fare clic sulle frecce per aggiungere o rimuovere le sezioni e per organizzare le sezioni nella pagina.
- 3 Fare clic su Salva.

## Gestione dei riconoscimenti

Per gestire i riconoscimenti, eseguire i task riportati di seguito.

- [Associazione dei riconoscimenti a prodotti, categorie di prodotti e soluzioni](#) (a pagina 461)
- [Come correlare i riconoscimenti ad altri riconoscimenti](#) (a pagina 462)
- [Registrazione dei requisiti di certificazione per un riconoscimento](#) (a pagina 463)
- [Come rendere i riconoscimenti visibili per i partner](#) (a pagina 463)
- [Richiesta di riconoscimento](#) (a pagina 464)
- [Aggiornamento del record di richiesta di riconoscimento](#) (a pagina 465)

Per procedure passo passo comuni a molti tipi di record, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Creazione di record](#) (a pagina 42)
- [Aggiornamento dei dettagli del record](#) (a pagina 65)
- [Collegamento di record al record selezionato](#) (a pagina 67)
- [Gestione degli elenchi](#) (a pagina 76)
- [Aggiunta di note](#) (a pagina 96)
- [Utilizzo degli allegati](#) (a pagina 100)

**NOTA:** gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi per i tipi di record, i campi e le opzioni negli elenchi. Di conseguenza, le informazioni visualizzate sullo schermo possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Inoltre, a seconda del livello di accesso di cui si dispone, si potrebbe non essere in grado di eseguire tutte le procedure descritte nell'elenco precedente.

## Associazione dei riconoscimenti a prodotti, categorie di prodotti e soluzioni

È possibile associare i riconoscimenti a uno o più prodotti, categorie di prodotti e soluzioni. Se il riconoscimento riguarda un solo prodotto o una sola categoria di prodotti, selezionare rispettivamente il valore appropriato nel campo Prodotto principale o Categoria prodotto principale. Se invece il riconoscimento è applicabile a una o più soluzioni, a più prodotti o a più categorie di prodotti, attenersi alla procedura riportata di seguito.

**Procedure preliminari.**

L'amministratore dell'azienda deve aver reso disponibile per la pagina di dettaglio la sezione di informazioni correlate Prodotti riconoscimento, Categorie di prodotti riconoscimento o Soluzioni riconoscimento. Se la sezione di informazioni correlate non è visualizzata nella pagina di dettaglio, fare clic sul collegamento Modifica layout e aggiungere la sezione come sezione Informazioni correlate visualizzate.

### ***Per associare i riconoscimenti a prodotti, categorie di prodotti o soluzioni***

- 1 Nella sezione Prodotti riconoscimento, Categorie prodotti riconoscimento o Soluzioni riconoscimento della pagina di dettaglio di Riconoscimento, fare clic su Aggiungi.
- 2 Nella pagina di modifica specificare il prodotto, la categoria di prodotti o la soluzione e fare clic su Salva.
- 3 Ripetere i passi precedenti il numero di volte necessario per definire tutte le relazioni.

**NOTA:** attenersi alla procedura precedente per correlare un riconoscimento alle soluzioni, indipendentemente dal fatto che il riconoscimento debba essere correlato a una o più soluzioni.

## **Come correlare i riconoscimenti ad altri riconoscimenti**

In Oracle CRM On Demand è possibile correlare un riconoscimento ad altri riconoscimenti. Un riconoscimento può costituire il prerequisito per un riconoscimento, il follow-up per un altro e l'elemento sostitutivo per un altro riconoscimento eventualmente ritirato.

Questi dati vengono acquisiti solo a scopo informativo, con l'intento di contribuire alla visualizzazione completa di tutti i riconoscimenti e delle relative interdipendenze per i partner. Durante la concessione di un riconoscimento, Oracle CRM On Demand non applica i requisiti di relazione specificati in questa sezione. Ne consegue, ad esempio, che il detenere un riconoscimento A può essere definito come prerequisito per la concessione del riconoscimento B. Tale prerequisito non viene tuttavia applicato da Oracle CRM On Demand e consente la concessione del riconoscimento B a un'azienda partner anche se non è detentrica del riconoscimento A.

**NOTA:** per garantire che un riconoscimento non possa essere correlato a se stesso, il campo Riconoscimento correlato non può essere uguale al riconoscimento del record padre.

### **Procedure preliminari.**

L'amministratore dell'azienda deve aver reso disponibile per la pagina di dettaglio la sezione di informazioni correlate Riconoscimenti correlati. Se la sezione di informazioni correlate non è visualizzata nella pagina di dettaglio, fare clic sul collegamento Modifica layout e aggiungere la sezione come sezione Informazioni correlate visualizzate.

### ***Per correlare un riconoscimento a un altro riconoscimento***

- 1 Nella pagina di elenco di Riconoscimento fare clic sul nome del riconoscimento da correlare a un altro riconoscimento.
- 2 Nella sezione Riconoscimenti correlati della pagina di dettaglio di Riconoscimento, fare clic su Aggiungi.
- 3 Nella pagina Modifica della sezione Riconoscimenti correlati selezionare il riconoscimento correlato e il tipo di relazione, quindi fare clic su Salva.

## Registrazione dei requisiti di certificazione per un riconoscimento

Per *riconoscimento* si intende la prova della capacità o della competenza di un'azienda partner nella fornitura di un prodotto o di un servizio. Per impostare i requisiti di certificazione per un riconoscimento è possibile usare Oracle CRM On Demand. Ad esempio, è possibile richiedere che un'azienda partner, per ottenere un determinato riconoscimento, debba disporre di almeno il 10% di dipendenti muniti della certificazione appropriata e che il numero minimo di dipendenti muniti di certificazione sia due. In altre parole, se i dipendenti tecnici del ciclo paghe dell'azienda sono 40, l'azienda dovrà disporre di almeno quattro dipendenti con la certificazione appropriata. Se il numero dei dipendenti nel ciclo paghe è limitato a 15, l'azienda dovrà comunque disporre di due dipendenti muniti della certificazione appropriata.

Durante la concessione di un riconoscimento Oracle CRM On Demand non applica i requisiti di certificazione specificati in questa sezione. Questi dati vengono acquisiti solo a scopo informativo, con l'intento di informare i partner sui requisiti di riconoscimento.

### Procedure preliminari.

L'amministratore dell'azienda deve aver reso disponibile per la pagina di dettaglio la sezione di informazioni correlate Certificazione riconoscimento. Se la sezione di informazioni correlate non è visualizzata nella pagina di dettaglio, fare clic sul collegamento Modifica layout e aggiungere la sezione come sezione Informazioni correlate visualizzate.

### *Per registrare i requisiti di certificazione per un riconoscimento*

- 1 Nella pagina di elenco di Riconoscimento fare clic sul nome del riconoscimento per il quale si desidera registrare i requisiti di certificazione.
- 2 Nella sezione Certificazioni riconoscimento della pagina di dettaglio di Riconoscimento fare clic su Aggiungi.
- 3 Selezionare la certificazione appropriata dall'elenco di selezione Certificazione.
- 4 Nel campo N. di certificazioni digitare un numero se si desidera definire un numero minimo di dipendenti a cui viene richiesto di disporre della certificazione selezionata.
- 5 Nel campo % di dipendenti certificati digitare un valore percentuale se si desidera definire una percentuale minima di dipendenti a cui viene richiesto di disporre della certificazione selezionata, quindi fare clic su Salva.

## Come rendere i riconoscimenti visibili per i partner

I riconoscimenti non vengono resi visibili in modo automatico per i partner. È possibile rendere visibile un riconoscimento mediante l'aggiunta di dipendenti partner a un team e l'associazione del team al record del riconoscimento.

### **Procedure preliminari.**

L'amministratore dell'azienda deve aver reso disponibile per la pagina di dettaglio la sezione di informazioni correlate Team riconoscimento. Se la sezione di informazioni correlate non è visualizzata nella pagina di dettaglio, fare clic sul collegamento Modifica layout e aggiungere la sezione come sezione Informazioni correlate visualizzate.

### ***Per rendere i riconoscimenti visibili per i partner***

- 1** Nella sezione Team riconoscimento della pagina di dettaglio di Riconoscimento fare clic su Aggiungi utenti.
- 2** Nella pagina Modifica della sezione Team riconoscimento specificare il nome utente, il ruolo team e l'accesso record per ogni dipendente partner per il quale si desidera rendere visibile il riconoscimento.  
**NOTA:** Oracle consiglia di concedere l'accesso di sola lettura ai membri del team di dipendenti partner.
- 3** Fare clic su Salva.

## **Richiesta di riconoscimento**

Se si ritiene che la propria azienda soddisfi i requisiti di riconoscimento, è possibile richiedere il riconoscimento dall'azienda partner.

### **Procedure preliminari.**

L'amministratore dell'azienda deve aver reso disponibile per la pagina di dettaglio la sezione di informazioni correlate Richieste di riconoscimento. Se la sezione di informazioni correlate non è visualizzata nella pagina di dettaglio, fare clic sul collegamento Modifica layout e aggiungere la sezione come sezione Informazioni correlate visualizzate.

### ***Per richiedere il riconoscimento***

- 1** Nella pagina di elenco di Riconoscimento fare clic sul nome del riconoscimento da richiedere.
- 2** Nella sezione Richieste di riconoscimento della pagina di dettaglio di Riconoscimento fare clic su Richiesta di riconoscimento.
- 3** Nella pagina Modifica della sezione Richieste di riconoscimento selezionare il riconoscimento e il partner, quindi fare clic su Salva.

**NOTA:** le aziende partner possono aver bisogno di richiedere più volte lo stesso riconoscimento per svariati motivi, ad esempio la scadenza del riconoscimento esistente oppure il rifiuto opposto a una richiesta precedente. Oracle CRM On Demand consente quindi di presentare più richieste per lo stesso riconoscimento a condizione che le date delle richieste siano differenti.



## Aggiornamento del record di richiesta di riconoscimento

Solo gli utenti con i diritti di accesso appropriati possono aggiornare il record di richiesta di riconoscimento. Per impostazione predefinita, solo i ruoli proprietario della marca, quale Responsabile canale, possono aggiornare il campo Stato del record di richiesta. I ruoli proprietario della marca e i ruoli partner possono aggiornare tutti gli altri campi.

Se necessario, l'amministratore dell'azienda può modificare le impostazioni predefinite dei diritti di accesso.

### Procedure preliminari.

L'amministratore dell'azienda deve aver reso disponibile per la pagina di dettaglio la sezione di informazioni correlate Richieste di riconoscimento. Se la sezione di informazioni correlate non è visualizzata nella pagina di dettaglio, fare clic sul collegamento Modifica layout e aggiungere la sezione come sezione Informazioni correlate visualizzate.

**Per aggiornare un record di richiesta di riconoscimento, effettuare le operazioni riportate di seguito.**

- 1 Nella sezione Richieste di riconoscimento della pagina di dettaglio di Riconoscimento fare clic sul collegamento Modifica corrispondente al record di richiesta da modificare.
- 2 Modificare i campi nel modo appropriato.
- 3 Fare clic su Salva.

**NOTA:** i valori consentiti predefiniti per il campo Stato riconoscimento sono Richiesto, Concesso e Respinto. L'elenco di valori è tuttavia configurabile e può essere modificato in modo da soddisfare requisiti aziendali specifici.

## Campi riconoscimento

Utilizzare la pagina Modifica riconoscimento per aggiungere un nuovo riconoscimento oppure aggiornare i dettagli di un riconoscimento esistente. In questa pagina viene visualizzato l'insieme completo dei campi disponibili per un riconoscimento.

**SUGGERIMENTO:** è possibile modificare i riconoscimenti anche nelle pagine di elenco e dettaglio di Riconoscimento. Per ulteriori informazioni sull'aggiornamento dei record, vedere [Aggiornamento dei dettagli del record](#) (a pagina 65).

**NOTA:** gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi per i tipi di record, i campi e le opzioni negli elenchi. Di conseguenza, le informazioni visualizzate sullo schermo possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea. Gli amministratori possono inoltre aggiungere nuovi campi per un riconoscimento.

Nella tabella seguente vengono fornite informazioni aggiuntive relative ad alcuni campi.

Campo	Descrizione
<b>Sezione informazioni chiave</b>	

Campo	Descrizione
Nome	Il nome del riconoscimento. Si tratta di un campo che distingue tra maiuscole e minuscole, pertanto è necessario attenersi alle convenzioni di denominazione impostate nell'azienda per le abbreviazioni, l'uso delle maiuscole e così via per evitare di creare riconoscimenti duplicati. Questo campo è obbligatorio.
Tipo	Il tipo di riconoscimento che si desidera usare.
Stato	Lo stato del riconoscimento, ovvero Pianificato o Disponibile. Poiché l'amministratore può modificare i valori di stato possibili, l'insieme di valori visualizzato potrebbe risultare diverso da quello indicato qui. Questo campo è obbligatorio.
Disponibile dal	La data a partire dalla quale il riconoscimento è disponibile. Se specificato, questo campo determina se il riconoscimento verrà visualizzato o meno nell'elenco Riconoscimenti introdotti di recente nella home page Riconoscimento.
ID riconoscimento	L'identificativo interno del riconoscimento. In genere si tratta di un identificativo univoco, ma Oracle CRM On Demand non applica l'univocità.
Categoria prodotto principale	Il nome della categoria di prodotto principale per la quale l'azienda partner verrà considerata certificata dopo aver ottenuto la certificazione. Usare questo campo soltanto se il riconoscimento riguarda una sola categoria di prodotto. Se il riconoscimento è appropriato per numerose categorie di prodotti, lasciare il campo vuoto e usare la sezione di elementi correlati Categorie prodotti riconoscimento.
Prodotto principale	Il nome del prodotto principale per il quale l'azienda partner verrà considerata certificata dopo aver ottenuto il riconoscimento. Usare questo campo soltanto se il riconoscimento riguarda un solo prodotto. Se il riconoscimento è appropriato per numerosi prodotti, lasciare il campo vuoto e usare la sezione di elementi correlati Prodotti riconoscimento.
Disponibile fino al	La data oltre la quale il riconoscimento non verrà più proposto. Se specificato, questo campo consente di decidere se il riconoscimento verrà visualizzato o meno nell'elenco Ritiro da riconoscimenti nella home page Riconoscimento.
<b>Sezione dettagli riconoscimento</b>	
Validità (mesi)	Il periodo di tempo di validità, in mesi, del riconoscimento concesso a un'azienda partner.
Rinnovabile	Indica se è possibile rinnovare o meno il riconoscimento concesso a un'azienda partner.
Sito Web	L'URL di una pagina che contiene informazioni aggiuntive sul riconoscimento. Il campo Sito Web è utile quando le informazioni sui riconoscimenti vengono memorizzate e gestite in un'applicazione diversa da Oracle CRM On Demand.
Valuta	La valuta usata per la tariffa.
Tariffa riconoscimento	La tariffa applicata per la concessione del riconoscimento.

Campo	Descrizione
Opzioni di pagamento	Il metodo usato per pagare la tariffa del riconoscimento, ad esempio Carta di credito o Assegno. Si tratta di un campo a valore singolo, ma sono consentite più opzioni di pagamento, ad esempio "Assegno o carta di credito", "Contante o carta di credito" e così via.
<b>Sezione informazioni contatto</b>	
Contatto	Selezionare il punto di contatto principale per il riconoscimento. Usare questo campo solo se il punto di contatto esiste già come contatto in Oracle CRM On Demand.
Contatto: Nome	Il nome del contatto selezionato nel campo Contatto. Questo campo viene popolato in modo automatico in base alla selezione effettuata nel campo Contatto.
Contatto: Cognome	Il cognome del contatto selezionato nel campo Contatto. Questo campo viene popolato in modo automatico in base alla selezione effettuata nel campo Contatto.
Contatto: Cliente	Il nome cliente del contatto selezionato nel campo Contatto. Questo campo viene popolato in modo automatico in base alla selezione effettuata nel campo Contatto.
Contatto: E-mail	L'indirizzo e-mail del contatto selezionato nel campo Contatto. Questo campo viene popolato in modo automatico in base alla selezione effettuata nel campo Contatto.
Nome	Il nome del punto di contatto per il riconoscimento. Usare questo campo solo se il punto di contatto non è già definito in Oracle CRM On Demand.
Cognome	Il cognome del punto di contatto per il riconoscimento. Usare questo campo SOLO se il punto di contatto non è già definito in Oracle CRM On Demand.
Azienda	Il nome dell'azienda del punto di contatto per il riconoscimento. Usare questo campo SOLO se il punto di contatto non è già definito in Oracle CRM On Demand.
E-mail	L'indirizzo e-mail del punto di contatto per il riconoscimento. Usare questo campo SOLO se il punto di contatto non è già definito in Oracle CRM On Demand.
Telefono	Il numero di telefono del punto di contatto per il riconoscimento. Usare questo campo SOLO se il punto di contatto non è già definito in Oracle CRM On Demand.
<b>Informazioni aggiuntive</b>	
Creazione di	Il nome della persona che ha creato il record di riconoscimento.
Data di creazione	La data di creazione del record di riconoscimento.
Proprietario	Il proprietario corrente del record di riconoscimento.

Campo	Descrizione
Descrizione	Informazioni aggiuntive sul record di riconoscimento. Questo campo ha una lunghezza massima di 2.000 caratteri.
Modifica di	Il nome della persona che ha creato oppure modificato per l'ultima volta il record di riconoscimento. Questi dati vengono generati da Oracle CRM On Demand.
Modificato: Data	La data e l'ora dell'ultimo aggiornamento del record di riconoscimento.

## Campi richiesta di riconoscimento

Utilizzare la pagina Richiesta di riconoscimento per richiedere un riconoscimento. In questa pagina viene visualizzato l'insieme completo dei campi disponibili per una richiesta di riconoscimento.

**NOTA:** gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi per i tipi di record, i campi e le opzioni negli elenchi. Di conseguenza, le informazioni visualizzate sullo schermo possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Nella tabella seguente vengono fornite informazioni aggiuntive relative ad alcuni campi.

Campo	Descrizione
<b>Informazioni chiave richiesta</b>	
Riconoscimento	Il nome del riconoscimento richiesto. Questo campo è obbligatorio.
Obiettivo	L'eventuale obiettivo alla base della richiesta di riconoscimento.
Data di richiesta	La data del riconoscimento richiesto. Durante la fase di creazione viene impostata in modo automatico la data corrente del sistema, che può essere modificata durante e dopo la fase di creazione.
Numero riconoscimento	In genere i numeri di riconoscimento sono univoci, ma Oracle CRM On Demand non applica l'univocità.
Rinnovabile	Indica se il riconoscimento concesso è rinnovabile o meno.
Partner	Il nome dell'azienda partner che richiede il riconoscimento. Questo campo è obbligatorio.
Data riconoscimento	La data in cui il riconoscimento è stato concesso all'azienda partner.
Stato riconoscimento	Lo stato corrente della richiesta di riconoscimento.
Data di scadenza	La data di scadenza del riconoscimento concesso.

Campo	Descrizione
<b>Informazioni aggiuntive</b>	
Creazione di	Il nome della persona che ha richiesto il riconoscimento.
Data di creazione	La data di richiesta del riconoscimento.
Proprietario	Il proprietario corrente del record della richiesta di riconoscimento.
Descrizione	Informazioni aggiuntive sulla richiesta di riconoscimento. Questo campo ha una lunghezza massima di 2.000 caratteri.
Modifica di	Il nome della persona che ha creato oppure modificato per l'ultima volta il record di riconoscimento. Questi dati vengono generati da Oracle CRM On Demand.
Modificato: Data	La data e l'ora dell'ultimo aggiornamento del record della richiesta di riconoscimento.



# 8 Life Sciences

---

In Oracle CRM On Demand sono disponibili vari tipi di record per le informazioni relative alle scienze biologiche e la gestione del processo di vendita dei prodotti farmaceutici.

In Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition sono disponibili le schede descritte di seguito.

**Eventi medici.** Usare queste pagine per gestire gli eventi di istruzione medica e le persone che vi partecipano.

**Licenza di stato contatto.** Usare queste pagine per registrare i dettagli della licenza di stato (o di un'altra giurisdizione) per la pratica della medicina e convalidare le firme per i campioni lasciati da un funzionario commerciale.

**Periodo di magazzino.** Usare queste pagine per organizzare la forza vendite per le metriche di pianificazione e valutazione (ad esempio, per eseguire i conteggi di verifica temporanei, i conteggi di verifica finali e le riconciliazioni).

**Transazione campioni.** Usare queste pagine per creare, aggiornare e tenere traccia dei vari tipi di transazioni di campioni (trasferimenti, conferme, adeguamenti ed esborsi o distribuzione campioni) e degli elementi di transazione associati.

**Allocazione.** Usare queste pagine per allocare i campioni agli utenti finali e tenere traccia della quantità dei prodotti campione e del periodo durante il quale sono disponibili per la distribuzione.

**Lotto campione.** Usare queste pagine per tenere traccia dei numeri di lotto per i prodotti campione.

**Dichiarazione di non responsabilità campione.** Usare queste pagine per creare, aggiornare e tenere traccia delle dichiarazioni di non responsabilità per i prodotti campione.

**Piano messaggistica.** Usare queste pagine per gestire i piani di messaggistica, ovvero le presentazioni per gli utenti addetti alla vendita effettuate su un PC o un Tablet PC.

**Elemento piano messaggistica.** Usare queste pagine per specificare gli elementi che costituiscono un piano di messaggistica.

**Relazioni degli elementi dei piani di messaggistica.** Usare queste pagine per specificare un elemento di presentazione in modo da fornire informazioni facoltative a supporto dell'elemento del piano di messaggistica primario.

## Processi Life Sciences

Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition consente di eseguire i task riportati di seguito.

## Come tenere traccia degli eventi medici

Per pianificare e tenere traccia degli eventi di istruzione medica si usano le pagine Eventi medici. Un evento di istruzione medica può essere semplice come una sessione informativa tenuta nell'ambulatorio di un dottore oppure complesso come una serie di seminari o una riunione di vendita a livello nazionale. Per ulteriori informazioni su come pianificare e tenere traccia degli eventi di istruzione medica, vedere [Eventi medici](#) (vedere "[Congressi medici](#)" a pagina 474).

## Pianificazione aziendale

Le pagine di pianificazione aziendale costituiscono la base per le attività di pianificazione nel settore farmaceutico. È possibile impostare i traguardi e gli obiettivi per i clienti, i contatti e i prodotti; collegandoli successivamente a piani strategici a lungo termine, a obiettivi a breve termine, a piani gerarchici di clienti, a piani di leader d'opinione chiave o a piani di marca. Per ulteriori informazioni sulla gestione dei piani aziendali, vedere [Pianificazione aziendale](#) (a pagina 269).

## Acquisizione dei dettagli dei contatti e dei clienti e pianificazione delle visite di vendita

Utilizzando la parte relativa all'attività di visita delle pagine di dettaglio di Contatto e Cliente, è possibile acquisire e memorizzare informazioni più dettagliate sulle visite di vendita. Queste pagine contengono gli elenchi delle attività di visita e mostrano la cronologia delle visite per un contatto o un cliente. Per ulteriori informazioni sull'uso delle pagine Contatti, vedere [Contatti](#) (a pagina 217). Per ulteriori informazioni sull'uso delle pagine Clienti, vedere [Clienti](#) (a pagina 197) e [Utilizzo degli elenchi attività](#) (a pagina 134).

## Pianificazione delle visite di vendita

I funzionari commerciali possono eseguire task di pianificazione delle visite preliminari per un cliente esaminando le relazioni di contatto e cliente associate. Possono inoltre controllare le ore di visita più adeguate per il contatto e la validità della licenza medica del contatto. Questa pianificazione consente ai funzionari commerciali di determinare quanto riportato di seguito.

- Prodotti da illustrare
- Quantità di campioni o articoli in promozione da lasciare
- Firma da acquisire per completare la visita di vendita

Per ulteriori informazioni su questi task, vedere [Come tenere traccia delle visite \(visite di vendita\) ai clienti](#) (a pagina 139), [Come tenere traccia dei migliori orari di visita](#) (vedere "[Come tenere traccia degli orari migliori per chiamare](#)" a pagina 228), [Licenze di stato contatto](#) (a pagina 480) e [Pianificazione visite di massa](#) (vedere "[Pianificazione di visite di massa](#)" a pagina 147).

## Acquisizione delle informazioni sui clienti per soddisfare le linee guida obbligatorie

È possibile acquisire le informazioni seguenti sulle visite dei clienti:

- prodotti menzionati in dettaglio;
- campioni lasciati ai clienti;



- articoli in promozione o istruttivi lasciati ai clienti;
- piani di messaggistica esaminati;
- risposte messaggio;
- firme cliente acquisite.

Si tratta delle informazioni ritenute necessarie per il rispetto delle disposizioni della FDA (Food and Drug Administration) degli Stati Uniti e di agenzie simili di altri paesi. È possibile memorizzarle nella pagina di elenco di Attività visite del record dei dettagli di un contatto. Per ulteriori informazioni sulle pagine Attività, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Calendario e attività](#) (a pagina 129)
- [Utilizzo degli elenchi attività](#) (a pagina 134)
- [Come tenere traccia delle visite \(visite di vendita\) ai clienti](#) (a pagina 139)

## Gestione dei campioni

Gli amministratori dei campioni possono eseguire processi aziendali quale la creazione di periodi di magazzino, record di allocazione e record di magazzino campioni per i funzionari commerciali. I funzionari commerciali possono creare report di verifica magazzino per soddisfare le richieste dell'amministratore dei campioni ed eseguire le operazioni di liquidazione o riconciliazione per i periodi di magazzino. Possono inoltre rettificare i magazzini, eseguire trasferimenti di campioni in entrata e in uscita e lasciare campioni, con conseguente creazione di transazioni con esborso. Per ulteriori informazioni su questi task, vedere [Gestione dei campioni](#) (a pagina 484).

## Gestione delle presentazioni cliente

Le organizzazioni di vendita e marketing possono gestire il proprio contenuto multimediale o grafico, creare piani di messaggistica e distribuire i piani di messaggistica creati ai membri della forza vendite impegnati sul campo. Le organizzazioni di vendita possono quindi fornire ai clienti presentazioni su misura e al contempo acquisire in modo automatico le metriche correlate alle risposte dei clienti da passare all'organizzazione di marketing per l'analisi. Usare Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition con un'applicazione client offline. L'applicazione client è necessaria per l'esecuzione delle presentazioni ai clienti e l'acquisizione delle metriche delle risposte dei clienti. Per gestire il contenuto delle presentazioni e i piani di messaggistica, usare Consegna PCD (Personalized Content Delivery), un tipo di software per le presentazioni di vendita. Per ulteriori informazioni sulla soluzione PCD, vedere [Consegna PCD \(Personalized Content Delivery\)](#) (a pagina 545).

## Gestione dei componenti di analisi

Un funzionario commerciale, un'organizzazione di marketing, un team di gestione o un team amministrativo di un'azienda farmaceutica possono creare report di analisi dettagliati in Oracle CRM On Demand Answers. In Cronologia visita, Eventi medici e PCD sono disponibili componenti di analisi che consentono di gestire l'analisi nelle aree corrispondenti di Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Per ulteriori informazioni sull'uso di Oracle CRM On Demand Answers, vedere [Dashboard](#) (a pagina 1041) e [Report](#) (a pagina 737).

## Creazione di eventi di integrazione e di regole del workflow

Gli eventi di integrazione sono supportati per i tipi di record Life Sciences e correlati a Life Sciences seguenti:

- Piano aziendale
- Licenza di stato contatto
- Periodo magazzino
- Magazzino campioni
- Lotto campione
- Transazione campioni
- Elemento transazione

Per ulteriori informazioni sugli eventi di integrazione e le regole del workflow, vedere [Informazioni sugli eventi di integrazione](#) (a pagina 1594) e [Creazione di regole del workflow](#) (a pagina 1329).

## Esecuzione delle valutazioni di attività

Se l'amministratore dell'azienda ha impostato gli script di valutazione attività, sarà possibile eseguire valutazioni sui task, gli appuntamenti, le chiamate o le visite pianificate per un cliente o un contatto. Per ulteriori informazioni sulle valutazioni, vedere [Impostazione degli script di valutazione](#) (a pagina 1607) e [Uso degli script di valutazione attività](#) (a pagina 158).

## Aggiunta di registri ai tipi di record Life Sciences

I registri sono supportati per i tipi di record Life Sciences e correlati a Life Sciences seguenti:

- Allocazione
- Piano aziendale
- Report verifica magazzino
- Periodo magazzino
- Evento medico
- Obiettivi
- Lotto campione
- Transazione campioni

È possibile determinare il registro che l'utente visualizza per impostazione predefinita nel Selettore Registro per ogni tipo di record. Per ulteriori informazioni, vedere [Impostazione dei registri predefiniti per tipo di record per un utente](#) (a pagina 1219). Per ulteriori informazioni di carattere generale sui registri, vedere [Gestione dei registri](#) (a pagina 1280).

## Congressi medici

Utilizzare le pagine di evento medico per pianificare e monitorare gli eventi di formazione medica.

Un evento medico può essere semplice come un incontro formativo nell'ufficio di un medico generico o complesso come una serie di seminari o una riunione per le vendite a livello nazionale.

**NOTA:** l'amministratore dell'azienda determina quali schede sono disponibili agli utenti. Se il ruolo lavorativo dell'utente non include il monitoraggio delle informazioni sugli eventi medici, è possibile che la scheda Eventi medici sia esclusa dalla configurazione.

## Gestione della home page evento medico

La home page evento medico è il punto di partenza per la gestione di eventi medici.

**NOTA:** l'amministratore dell'azienda può personalizzare il layout della home page Evento medico. Inoltre, se il ruolo utente include il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere sezioni alla pagina e rimuovere sezioni da essa.

## Creazione di un evento medico

È possibile creare un evento medico facendo clic sul pulsante Nuovo nella sezione I miei eventi medici visualizzati di recente. Per ulteriori informazioni, vedere [Creazione di record](#) (a pagina 42) e [Campi eventi medici](#) (a pagina 478).

## Gestione di Elenchi eventi medici

Nella sezione Elenchi eventi medici vengono visualizzati diversi elenchi. Oracle CRM On Demand dispone di un insieme di elenchi standard. Tutti gli elenchi standard sono pubblici e visibili a chiunque. L'utente e i responsabili possono creare elenchi aggiuntivi basati su criteri diversi. Tali elenchi personalizzati vengono visualizzati sopra l'insieme standard di elenchi.

La tabella che segue descrive gli elenchi standard degli eventi medici.

Elenco eventi medici	Filtri
Tutti gli eventi medici	Tutti gli eventi, ordinati alfabeticamente in base al nome dell'evento.
Tutti gli eventi medici di questo mese	Eventi con Stato = Attivo, In corso o Pianificato e la cui data di inizio è nel mese corrente.
Tutti gli eventi medici correnti	Eventi che soddisfano entrambe queste condizioni: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Stato = Attivo, In corso o Pianificato</li> <li>■ La data di inizio è compresa tra 30 giorni prima della data odierna o 60 giorni dopo la data odierna.</li> </ul>
Eventi medici creati di recente	Tutti gli eventi, ordinati per data di creazione.
Eventi medici modificati di recente	Tutti gli eventi, ordinati per data di modifica.

Elenco eventi medici	Filtri
I miei eventi medici	Eventi medici nel cui campo Proprietario è presente il nome dell'utente

Per visualizzare un elenco, fare clic sul nome dell'elenco.

Per creare un nuovo elenco, fare clic su Nuovo. Per ulteriori informazioni sulla creazione di elenchi, vedere [Creazione e ridefinizione di elenchi](#) (a pagina 81).

Per esaminare tutti gli elenchi disponibili, creare un nuovo elenco oppure visualizzare, modificare o eliminare un elenco esistente, fare clic su Gestione elenchi. La pagina Gestione elenchi contiene anche tutti gli elenchi standard forniti con Oracle CRM On Demand. Questi elenchi sono di sola visualizzazione, pertanto non possono essere modificati o eliminati.

## Visualizzazione degli eventi medici modificati di recente

La sezione I miei eventi medici modificati di recente mostra gli ultimi eventi medici modificati.

## Visualizzazione dei task correlati agli eventi medici

Nella sezione Task correlati a evento medico sono visualizzati i task assegnati all'utente, ordinati per data di scadenza e quindi per priorità. Vengono inoltre mostrate le informazioni descritte di seguito.

- **Data di scadenza.** La data di scadenza del task in base all'impostazione dell'utente o del responsabile.
- **Freccia.** La priorità dei task nel modo in cui viene impostata dall'utente o dal responsabile, ad esempio 1-Alto, 2-Medio o 3-Basso. La priorità delle attività è indicata da frecce: freccia verso l'alto per la priorità alta, nessuna freccia per la priorità media e la freccia verso il basso per la priorità bassa.

**NOTA:** Se l'amministratore dell'azienda ha modificato i valori predefiniti per il campo Priorità, è possibile che le frecce non vengano visualizzate negli elenchi dei task in tale campo.

- **Oggetto.** Titolo del task. Fare clic sul collegamento per rivedere il task.
- **Evento medico.** L'evento medico associato al task.

Per espandere l'elenco, fare clic su Mostra elenco completo.

## Aggiunta di sezioni alla home page Evento medico

Se il ruolo utente include il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere alla home page Evento medico alcune o tutte le sezioni riportate di seguito.

- Task correlati a istruzione medica
- Eventi medici creati di recente
- Eventi medici modificati di recente
- I miei congressi medici creati recentemente
- I miei congressi medici modificati recentemente
- Una o più sezioni report (l'amministratore dell'azienda può creare sezioni report disponibili per la visualizzazione nella home page Evento medico).

**Per aggiungere sezioni alla home page Evento medico**

- 1 Nella home page Evento medico, fare clic su Modifica layout.
- 2 Nella pagina del layout della home page Evento medico, fare clic sulle frecce per aggiungere o rimuovere le sezioni e per organizzarle nella pagina.
- 3 Fare clic su Salva.

**Informazioni correlate**

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate agli eventi medici.

- [Eventi medici](#) (vedere "[Congressi medici](#)" a pagina 474)
- [Gestione degli eventi medici](#) (a pagina 477)
- [Campi congresso medico](#) (vedere "[Campi eventi medici](#)" a pagina 478)

**Gestione degli eventi medici**

Per informazioni sulla gestione degli eventi medici, vedere le sezioni riportate di seguito.

- [Come tenere traccia degli invitati ai congressi medici](#) (a pagina 478)

**Nota:** Questa funzione non fa parte dell'edizione standard di Oracle CRM On Demand, quindi potrebbe non essere disponibile per l'azienda.

Per procedure passo passo comuni a molti tipi di record, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Creazione di record](#) (a pagina 42)
- [Aggiornamento dei dettagli del record](#) (a pagina 65)
- [Collegamento di record al record selezionato](#) (a pagina 67)
- [Gestione degli elenchi](#) (a pagina 76)
- [Gestione dei record](#) (a pagina 41)
- [Trasferimento della proprietà dei record](#) (a pagina 92)
- [Eliminazione e ripristino dei record](#) (a pagina 110)

**NOTA:** non è possibile modificare o eliminare gli eventi medici con lo stato Completato.

**NOTA:** gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi per i tipi di record, i campi e le opzioni negli elenchi. Di conseguenza, le informazioni visualizzate sullo schermo possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Inoltre, a seconda del livello di accesso di cui si dispone, si potrebbe non essere in grado di eseguire tutte le procedure descritte nell'elenco precedente.

## Informazioni correlate

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate agli eventi medici.

- [Eventi medici](#) (vedere "[Congressi medici](#)" a pagina 474)
- [Campi eventi medici](#) (a pagina 478)
- [Utilizzo della Home page evento medico](#) (vedere "[Gestione della home page evento medico](#)" a pagina 475)

## Come tenere traccia degli invitati ai congressi medici

È possibile tenere traccia degli invitati ai congressi medici e memorizzare i loro feedback.

### *Per tenere traccia degli invitati a un congresso medico*

- 1 Selezionare l'evento medico.

Per istruzioni sulla selezione degli eventi medici, vedere [Ricerca di record](#) (a pagina 45).

- 2 Dalla pagina di dettaglio di Evento medico, effettuare le seguenti operazioni.

- Fare clic su Aggiungi nella barra del titolo Invitati per aggiungere gli invitati all'evento.

**NOTA:** potrebbe essere necessario aggiungere la sezione Invitati al layout. Per informazioni sulla modifica del layout, vedere [Modifica del layout della pagina Dettaglio](#) (a pagina 677).

- Fare clic su Modifica nella barra del titolo Invitati per aggiornare lo stato, i dettagli della sessione e i commenti di un invitato esistente.

- 3 Nella pagina Invitati, aggiornare le informazioni riportate di seguito.

- a Nella colonna Nuovo contatto, fare clic sull'icona di ricerca.
- b Utilizzare la finestra di ricerca per creare un nuovo contatto o selezionarne uno esistente da aggiungere come invitato.

- c Nella pagina Invitati, selezionare lo stato.

I campi Tipo e Vendite dall'inizio dell'anno ad oggi vengono ereditati dal record del contatto.

- 4 Salvare il record.

## Campi eventi medici

La pagina di modifica di Evento medico consente di aggiungere un evento medico o di aggiornare i dettagli relativi a un evento esistente. La pagina mostra l'insieme completo dei campi disponibili per un evento.

**NOTA:** gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi per i tipi di record, i campi e le opzioni negli elenchi. Di conseguenza, le

informazioni visualizzate sullo schermo possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Nella tabella seguente vengono fornite informazioni aggiuntive relative ad alcuni campi.

Campo	Descrizione
<b>Informazioni sui dettagli degli eventi medici</b>	
Nome	Nome dell'evento. Massimo 50 caratteri. Campo obbligatorio per impostazione predefinita.
Ubicazione	Limite di 100 caratteri.
Data di inizio	Il valore predefinito è la data e l'ora attuali. Campo obbligatorio per impostazione predefinita.
Data di fine	Il valore predefinito è pari a un'ora dopo la data e l'ora attuali. Campo obbligatorio per impostazione predefinita.
Data di conferma	Data scelta per inviare la conferma dell'evento agli invitati.
Stato	Stato del congresso medico. I valori predefiniti sono Attivo, Annullato, Completato, In corso, Inattivo e Pianificato.  <b>NOTA:</b> un congresso medico il cui stato è Completato diventerà di sola lettura.
Tipo	Tipo di congresso medico. Limite di 30 caratteri. I valori predefiniti sono Presentazione CD ROM, Conferenza, Visualizzazione ospedale, Journal Club, Pranzo e apprendimento, Riunione, Giri, Seminario, Simposio, Fiera e Compravendita.
Budget	Importo del budget, nella valuta specificata. Per impostazione predefinita, viene impostata la valuta del sistema. L'amministratore può modificare questa impostazione mediante il campo Valuta attività. Questo campo non compare nel layout di pagina predefinito, ma l'amministratore può visualizzarlo nel layout personalizzato.
Max partecipanti	Numero massimo di invitati all'evento.
Prodotto	Prodotto da mettere in evidenza durante l'evento. Si può selezionare il prodotto o la categoria di prodotti, ma non entrambi.  Per aggiungere i prodotti, l'amministratore dell'azienda utilizza la sezione Gestione del contenuto dello strumento di amministrazione.
Categoria prodotto	Categoria di prodotti da mettere in evidenza durante l'evento. Si può selezionare il prodotto o la categoria di prodotti, ma non entrambi.  Per aggiungere le categorie di prodotti, l'amministratore dell'azienda utilizza la sezione Gestione del contenuto dello strumento di amministrazione.
Credito CME	Numero di crediti CME (Continuing Medical Education) per l'evento.
<b>Informazioni aggiuntive</b>	

Campo	Descrizione
Proprietario	<p>Persona assegnata a questo record. In generale, il proprietario può aggiornare i dettagli del record o eliminarlo. Tuttavia, i livelli di accesso possono essere impostati in modo da limitare o ampliare l'accesso di un utente.</p> <p>Questo valore influenza i record inclusi nei report eseguiti dall'utente o dai responsabili dalle pagine Report e Dashboard.</p>
Obiettivo	Limite di 500 caratteri. Campo obbligatorio per impostazione predefinita.
Dettagli sessione	Dettagli relativi alla sessione. Limite di 500 caratteri.
Modifica di	Il nome della persona che ha creato o aggiornato il record dalla data e dall'ora di creazione o aggiornamento. Generato dal sistema.
Descrizione	Limite di 250 caratteri.

## Informazioni correlate

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate agli eventi medici.

- [Eventi medici](#) (vedere "[Congressi medici](#)" a pagina 474)
- [Utilizzo della Home page evento medico](#) (vedere "[Gestione della home page evento medico](#)" a pagina 475)
- [Gestione degli eventi medici](#) (a pagina 477)

## Licenze di stato contatto

Usare le pagine Licenza di stato contatto per creare, aggiornare e tenere traccia delle licenze di stato per un contatto.

Nella *licenza di stato contatto* vengono registrati i dettagli della licenza di stato (o di un'altra giurisdizione) per la pratica della medicina. La licenza consente di convalidare le firme per i campioni lasciati da un funzionario commerciale, ad esempio un funzionario del ramo farmaceutico, a un contatto, ad esempio un medico/ Un medico può disporre di una sola licenza attiva valida per ogni stato. Le licenze per la pratica della medicina in una giurisdizione particolare sono rinnovabili. Se l'implementazione riguarda un paese diverso dagli Stati Uniti, il campo Stato non è obbligatorio.

**NOTA:** la scelta delle schede disponibili dipende dall'amministratore dell'azienda. Se la responsabilità della propria mansione non prevede la registrazione delle informazioni sulle licenze di stato contatto, la scheda Licenza di stato contatto potrebbe essere esclusa dall'impostazione.



## Uso della home page Licenza di stato contatto

La home page Licenza di stato contatto è il punto di partenza per la gestione dei record delle licenze di stato per i contatti.

**NOTA:** L'amministratore dell'azienda può personalizzare il layout della home page Licenza di stato contatto. Inoltre, se il proprio ruolo utente prevede il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere e rimuovere sezioni dalla pagina.

## Creazione di una licenza di stato contatto

Per creare una nuova licenza di stato contatto è possibile fare clic sul pulsante Nuovo nella sezione Licenze di stato contatto modificate di recente. Per ulteriori informazioni, vedere [Creazione di record](#) (a pagina 42) e [Campi licenza di stato contatto](#) (a pagina 483).

## Uso degli elenchi di licenze di stato contatto

La sezione di elenco di Licenza di stato contatto contiene vari elenchi filtrati, ovvero sottoinsiemi o gruppi di record che consentono di limitare il numero di record su cui si lavora in un dato momento.

Nella tabella seguente vengono descritti gli elenchi standard per le licenze di stato contatto.

Elenco di licenze di stato contatto	Filtri
Tutte le licenze di stato contatto	Tutte le licenze di stato contatto visualizzabili indipendentemente dal proprietario.
Licenze di stato contatto modificate di recente	Tutte le licenze di stato contatto con il nome dell'utente nel campo Proprietario ordinate in base alla data di modifica.

Per visualizzare un elenco, fare clic sul nome dell'elenco.

Per creare un nuovo elenco, fare clic su Nuovo. Per ulteriori informazioni sulla creazione di elenchi, vedere [Creazione e ridefinizione di elenchi](#) (a pagina 81).

Per esaminare tutti gli elenchi disponibili, creare un nuovo elenco oppure visualizzare, modificare o eliminare un elenco esistente, fare clic su Gestione elenchi. La pagina Gestione elenchi contiene anche tutti gli elenchi standard forniti con Oracle CRM On Demand. Questi elenchi sono di sola visualizzazione, pertanto non possono essere modificati o eliminati.

## Visualizzazione delle licenze di stato contatto recenti

La sezione Licenze di stato contatto modificate di recente mostra le ultime licenze di stato contatto modificate in ordine di tempo.

Fare clic su Mostra elenco completo per espandere l'elenco.

## Aggiunta di sezioni alla home page Licenza di stato contatto

Se il ruolo utente include il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere alla home page Licenza di stato contatto alcune o tutte le sezioni riportate di seguito.

- [Licenze di stato contatto create di recente](#)
- [Licenze di stato contatto modificate di recente](#)
- [Le mie licenze di stato contatto create di recente](#)
- [Le mie licenze di stato contatto modificate di recente](#)
- [Sezioni di report aggiuntive \(l'amministratore dell'azienda può fare in modo che altre sezioni di report siano disponibili per la visualizzazione nella home page Licenza di stato contatto\).](#)

### *Per aggiungere sezioni alla home page Licenza di stato contatto*

- 1 Nella home page Licenza di stato contatto fare clic su Modifica layout.
- 2 Nella pagina Layout della home page Licenza di stato contatto fare clic sulle frecce di direzione per aggiungere o rimuovere le sezioni e per organizzare le sezioni nella pagina. Al termine fare clic su Salva.

## Gestione delle licenze di stato contatto

Per gestire le licenze di stato contatto comuni a numerosi tipi di record, eseguire i task riportati di seguito.

- [Creazione di record](#) (a pagina 42)
- [Aggiornamento dei dettagli del record](#) (a pagina 65)
- [Collegamento di record al record selezionato](#) (a pagina 67)
- [Gestione degli elenchi](#) (a pagina 76)

**NOTA:** gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi per i tipi di record, i campi e le opzioni negli elenchi. Di conseguenza, le informazioni visualizzate sullo schermo possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Inoltre, a seconda del livello di accesso di cui si dispone, si potrebbe non essere in grado di eseguire tutte le procedure descritte nell'elenco precedente.

## Argomenti correlati

Per informazioni correlate sulle licenze di stato contatto, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Licenze di stato contatto](#) (a pagina 480)
- [Uso della home page Licenza di stato contatto](#) (a pagina 481)
- [Campi licenza di stato contatto](#) (a pagina 483)

## Campi licenza di stato contatto

Per aggiungere una nuova licenza di stato contatto oppure aggiornare i dettagli di una licenza esistente si usa la pagina di modifica di Licenza di stato contatto. In questa pagina viene visualizzato l'insieme completo dei campi disponibili per una licenza di stato contatto.

**SUGGERIMENTO:** per modificare le licenze di stato contatto è inoltre possibile usare le pagine di elenco e dettaglio di Licenza di stato contatto. Per ulteriori informazioni sull'aggiornamento dei record, vedere [Aggiornamento dei dettagli del record](#) (a pagina 65).

**NOTA:** gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi dei tipi di record, dei campi e delle opzioni negli elenchi. Di conseguenza, le informazioni visualizzate possono essere diverse dalle informazioni standard descritte nella tabella.

Nella tabella seguente vengono fornite informazioni aggiuntive relative ad alcuni campi delle licenze di stato contatto.

Campo	Descrizione
Contatto	Il contatto interessato dal record della licenza di stato, in genere un medico o un funzionario commerciale del ramo farmaceutico. Fare clic sull'icona di ricerca per scegliere un contatto (obbligatorio).
Numero licenza	Il numero della licenza per il contatto, ad esempio PS4231732. (Campo obbligatorio).
Stato	Lo stato o la giurisdizione statunitense associata al numero di licenza. Usare l'elenco di selezione per selezionare, ad esempio, <i>NJ</i> per New Jersey.  <b>NOTA:</b> se la giurisdizione di appartenenza non si trova negli Stati Uniti, il campo Stato non è obbligatorio.
Data di scadenza	La data di scadenza della licenza (MM/GG/AAAA), ad esempio 10/31/2009. Per selezionare la data di scadenza, usare l'icona calendario.
Stato	Lo stato della licenza, ovvero Attivo o Inattivo. Per scegliere lo stato usare l'elenco di selezione.

## Informazioni correlate

Per informazioni correlate sulle licenze di stato contatto, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Licenze di stato contatto](#) (a pagina 480)
- [Uso della home page Licenza di stato contatto](#) (a pagina 481)
- [Gestione delle licenze di stato contatto](#) (a pagina 482)

## Gestione dei campioni

La maggior parte dei principali produttori farmaceutici forniscono campioni gratuiti ai professionisti del settore sanitario nell'ambito delle attività di vendita sul campo. Negli Stati Uniti, la distribuzione di campioni viene regolamentata dalla Food and Drug Administration (FDA) e deve essere riconciliata una volta l'anno. In questo argomento viene illustrato come gestire un magazzino elettronico di campioni e articoli promozionali mediante la gestione dei campioni di Oracle CRM On Demand. Gli amministratori possono impostare e gestire un magazzino campioni e controllare la consegna, i trasferimenti, le ricevute, le discrepanze, le rettifiche e il conteggio di magazzino relativamente ai campioni. Gli utenti finali utilizzano la gestione dei campioni di Oracle CRM On Demand per tenere traccia di un magazzino elettronico degli stock di campioni, creare trasferimenti di campioni, confermare la ricezione di trasferimenti di campioni e modificare i bilanci di magazzino ai fini della riconciliazione.

La gestione dei campioni in Oracle CRM On Demand consente agli amministratori dei campioni e ai funzionari commerciali di misurare e monitorare i campioni lasciati a tutti i livelli dell'organizzazione. Per ulteriori informazioni sulle differenze tra i task dell'amministratore dei campioni e dell'utente finale, vedere gli argomenti riportati di seguito.

### Scenario per la gestione dei campioni

In questo argomento è riportato un esempio in cui viene illustrato il processo effettuato da un amministratore di campioni e dai funzionari commerciali (utenti finali) che distribuiscono i campioni ai professionisti del settore sanitario. L'azienda può seguire un processo diverso in base ai requisiti aziendali.

Un'azienda farmaceutica dispone di nuovi prodotti da commercializzare. Per impostare un magazzino campioni, l'amministratore dei campioni aggiunge i prodotti al database, associa eventuali numeri di lotto, alloca i campioni ai funzionari commerciali e trasferisce i campioni ai responsabili e ai funzionari commerciali sul campo. I funzionari commerciali quindi effettuano le visite ai medici sul proprio territorio e lasciano i nuovi campioni. Trascorso un mese, ciascun funzionario commerciale deve recarsi alla sede centrale per la riconciliazione del proprio magazzino. Il funzionario commerciale fornisce prima di tutto un conteggio finale di ciascun record di magazzino, inizia quindi un nuovo periodo di magazzino. Il funzionario commerciale nota che ci sono alcune discrepanze nel magazzino durante l'esecuzione della riconciliazione. Una volta apportate le necessarie rettifiche, il funzionario commerciale esegue una riconciliazione con esito positivo e contrassegna il magazzino come Completato e Riconciliato.

In questo scenario, gli amministratori dei campioni sono responsabili del magazzino campioni della propria azienda e devono accertarsi che questo sia conforme alle normative e alle linee guida esistenti. In questo ruolo, essi hanno la responsabilità di stabilire un magazzino campioni master, quindi di trasferire i campioni a ciascun utente finale. Quando gli utenti finali ricevono una spedizione, inviano una ricevuta o una conferma del magazzino. Oracle CRM On Demand immette automaticamente i campioni ricevuti nei relativi conteggi di magazzino.

In questo scenario, il funzionario commerciale, il responsabile referente del funzionario commerciale e l'amministratore dei campioni possono monitorare le discrepanze tra le quantità spedite e le quantità ricevute.

#### Procedure per gli amministratori

Gli amministratori dei campioni devono avere responsabilità amministrative nella gestione dei campioni in Oracle CRM On Demand per effettuare i task riportati di seguito.

- Definire i campioni come prodotti e aggiungerli al database di Oracle CRM On Demand. Per ulteriori informazioni sull'impostazione di prodotti per la propria azienda, vedere [Gestione del contenuto](#) (a pagina 1598).
- Se la propria organizzazione utilizza i numeri di lotto per tenere traccia dei campioni, definire i numeri di lotto e associarli ai prodotti campione. Per ulteriori informazioni vedere [Lotti campione](#) (a pagina 535).
- Impostare un magazzino di campioni. Ciascun record nel magazzino campioni fornisce informazioni al funzionario commerciale circa il prodotto categorizzato come in fase di qualifica per l'elaborazione dei campioni lasciati. Per ulteriori informazioni, vedere [Magazzino campioni](#) (a pagina 497).
- Impostare allocazioni e allocare campioni ai funzionari commerciali. Il record di allocazione determina il periodo di tempo entro il quale i prodotti campione vengono forniti per la distribuzione da parte dei funzionari commerciali ai contatti presso cliniche, ospedali o ai medici nel corso delle visite per lasciare i campioni. Il record di allocazione definisce anche i limiti associati al campione (ad esempio la quantità massima che è consentito lasciare durante una visita). Per ulteriori informazioni, vedere [Allocazioni](#) (a pagina 530).
- Impostare un periodo di magazzino, ossia il periodo definito entro il quale è possibile tenere traccia dello spostamento di campioni o articoli promozionali. Gli amministratori e i funzionari commerciali effettuano tutti i conteggi iniziali, i conteggi di controllo temporanei, i conteggi di controllo finali, i report e le riconciliazioni entro il periodo di magazzino. Per ulteriori informazioni, vedere [Periodo di magazzino](#) (a pagina 486).
- Trasferire campioni agli utenti finali sul campo. Per ulteriori informazioni, vedere [Creazione di un trasferimento di campioni](#) (a pagina 510).
- Monitorare le attività sui campioni. Le attività da monitorare includono il rilascio di campioni, i trasferimenti di campioni tra i dipendenti e la sede centrale, i conteggi di magazzino degli utenti e le rettifiche di magazzino. Per ulteriori informazioni, vedere [Monitoraggio delle attività sui campioni](#) (vedere "[Monitoraggio delle attività dei campioni](#)" a pagina 521).
- Memorizzare le firme elettroniche. Le firme elettroniche sono acquisite in Oracle CRM On Demand e vengono memorizzate nel database di Oracle CRM On Demand. Per ulteriori informazioni sulle firme, vedere [Controllo delle firme elettroniche](#) (a pagina 519).

#### Procedure dell'utente finale

Gli utenti finali sono i funzionari commerciali che distribuiscono i campioni ai professionisti del settore sanitario ed eseguono i task riportati di seguito.

- Confermare la ricezione del magazzino campioni (ossia dei trasferimenti dei campioni). Per ulteriori informazioni vedere [Conferma della ricezione del magazzino campioni](#) (a pagina 499).
- Trasferire campioni agli altri utenti finali o restituirli alla sede centrale. I funzionari commerciali possono scambiarsi campioni tra loro e restituire i campioni (ad esempio campioni scaduti) alla sede centrale. Per ulteriori informazioni, vedere [Creazione di un trasferimento di campioni](#) (a pagina 510).
- Distribuire campioni durante le visite di vendita ai clienti. Per ulteriori informazioni, vedere [Distribuzione di campioni durante una visita di vendita](#) (a pagina 517).
- Effettuare conteggi di magazzino temporanei come richiesto. Per ulteriori informazioni, vedere [Richiesta di un conteggio di magazzino temporaneo](#) (a pagina 493).
- Liquidare i periodi di magazzino come richiesto. Per ulteriori informazioni, vedere [Liquidazione di un periodo di magazzino](#) (vedere "[Operazioni di liquidazione per un periodo di magazzino](#)" a pagina 494).

- Rendere conto di eventuali discrepanze nei record del magazzino effettuando rettifiche di magazzino e inviando altre transazioni. Per ulteriori informazioni vedere [Rettifica delle transazioni campioni](#) (vedere "Correzione delle transazioni campioni" a pagina 513), [Creazione di transazioni campioni perse e trovate](#) (a pagina 515), [Visualizzazione delle transazioni con esborso](#) (a pagina 515).
- Riconciliare il magazzino come necessario. Per ulteriori informazioni, vedere [Processo di riconciliazione del magazzino](#) (a pagina 500).

## Requisiti per la gestione dei campioni

I requisiti riportati di seguito sono validi per gli amministratori e gli utenti finali.

- **Amministratori.** Prima di poter gestire i campioni in Oracle CRM On Demand, gli amministratori devono definire i prodotti. Per ulteriori informazioni sull'impostazione dei prodotti per la propria azienda, vedere [Gestione del contenuto](#) (a pagina 1598).
- **Utenti finali.** Prima che gli utenti finali possano distribuire campioni, devono disporre di un record di allocazione associato per i campioni e devono confermare la ricezione dei campioni. Per ulteriori informazioni sulle allocazioni e le conferme di ricezione, vedere [Allocazioni](#) (a pagina 530) e [Conferma della ricezione del magazzino campioni](#) (a pagina 499).

**Procedure preliminari.** Rivedere i propri ruoli utente.

- Per effettuare tutte le procedure di amministrazione, al proprio ruolo utente devono essere assegnate le responsabilità amministrative e deve includere i privilegi Abilita operazioni campioni di base, Abilita regolazione campioni e (se richiesto) Firma.
- Per effettuare tutte le procedure dell'utente finale, il proprio ruolo utente deve includere i privilegi Abilita operazioni campioni di base e Abilita regolazione campioni.

## Periodo di magazzino

Usare le pagine Periodo di magazzino per creare, aggiornare e tenere traccia dei periodi di magazzino. Per *periodo di magazzino* si intende un periodo definito all'interno del quale è possibile tenere traccia del movimento complessivo dei campioni o degli articoli in promozione (distribuzioni, ricezioni, trasferimenti e rettifiche di magazzino relativi ai campioni). Il periodo di magazzino, definito dall'amministratore dei campioni per l'azienda cliente, viene usato per organizzare la forza vendite tramite metriche di pianificazione e valutazione.

Gli amministratori dei campioni e i funzionari commerciali eseguono tutti i conteggi iniziali, i conteggi di verifica temporanei e finali e la riconciliazione all'interno del periodo di magazzino.

- **Conteggio iniziale.** Il conteggio iniziale viene eseguito dal funzionario commerciale alla ricezione di un nuovo magazzino. I funzionari commerciali devono contare fisicamente tutti i campioni ricevuti e confermare di essere in possesso degli articoli. Per ulteriori informazioni, vedere [Conferma della ricezione del magazzino campioni](#) (a pagina 499).
- **Conteggio di verifica temporaneo.** L'amministratore dei campioni può richiedere un conteggio di verifica temporaneo in qualsiasi momento. La richiesta prevede il conteggio dei campioni del magazzino e la comunicazione dei risultati. Il conteggio di verifica temporaneo viene spesso eseguito come verifica per i casi speciali, ad esempio quando si ritiene che si sia verificata una frode oppure quando viene rilevato un problema di elaborazione durante il controllo del magazzino. L'amministratore dei campioni usa il

conteggio di verifica temporaneo come punto di controllo. Per ulteriori informazioni, vedere [Richiesta di un conteggio di magazzino temporaneo](#) (a pagina 493).

- **Conteggio di verifica finale.** Il conteggio di verifica finale viene richiesto dall'amministratore dei campioni. In questo caso il periodo di magazzino sta per scadere ed è necessario dare conto di tutti i campioni. Il funzionario commerciale deve eseguire il conteggio e registrare il risultato del conteggio fisico finale per ogni campione, nonché inviare il report di verifica finale. Per creare il report di verifica, il funzionario commerciale accede alla home page Report verifica magazzino, in cui effettua le operazioni necessarie. Il funzionario commerciale può anche attivare la creazione automatica del report di verifica finale. Per ulteriori informazioni, vedere [Operazioni di liquidazione per un periodo di magazzino](#) (a pagina 494).
- **Riconciliazione.** Al termine del conteggio di verifica finale, il funzionario commerciale deve riconciliare il magazzino. Per la riconciliazione i risultati delle transazioni campioni interne vengono confrontati con il conteggio fisico finale e le eventuali discrepanze vengono registrate. Se non vengono rilevate discrepanze, la riconciliazione riesce e il periodo di magazzino viene contrassegnato come riconciliato. Per ulteriori informazioni, vedere [Correzione delle discrepanze tra i conteggi fisici ed elettronici](#) (a pagina 517) e [Riconciliazione di un periodo di magazzino](#) (a pagina 495).

**NOTA:** la scelta delle schede disponibili dipende dall'amministratore dell'azienda. Se la responsabilità della propria mansione non prevede la registrazione delle informazioni sui periodi di magazzino, la scheda Periodo di magazzino potrebbe essere esclusa dall'impostazione.

## Tipi di periodi di magazzino

Poiché la riconciliazione del magazzino campioni può verificarsi anche una volta al mese, la funzione di gestione dei campioni di Oracle CRM On Demand consente di eseguirla ogni volta che l'amministratore dei campioni lo richiede. Per garantire la massima flessibilità, sono disponibili tre tipi di periodo di magazzino.

Nella tabella seguente vengono descritti i tipi dei periodi di magazzino.

Periodo di magazzino	Descrizione
Attivo	Il periodo corrente, privo di data di fine e non riconciliato. È possibile immettere qualsiasi tipo di transazione campioni, compresa l'aggiunta di nuovi prodotti. I conteggi di magazzino vengono corretti di conseguenza.
Inattivo	Un periodo non riconciliato passato. La data di fine è visibile, ma il periodo non è stato ancora riconciliato. È possibile immettere nel magazzino qualsiasi tipo di transazione campioni, a eccezione dei nuovi prodotti. I conteggi di magazzino ne verranno condizionati di conseguenza. La configurazione predefinita per Oracle CRM On Demand fornisce un periodo inattivo.
Riconciliato	Un periodo inattivo passato. La data di fine è visibile e la riconciliazione del periodo è riuscita. Non è possibile eseguire transazioni su questo periodo di magazzino bloccato.

La configurazione predefinita di Oracle CRM On Demand per la gestione dei campioni prevede tre periodi non riconciliati: un periodo attivo e due periodi inattivi. È possibile disporre di più periodi di magazzino riconciliati, ma è possibile aprire un solo periodo di magazzino attivo alla volta.

## Uso della home page Periodo di magazzino

La home page Periodo di magazzino è il punto di partenza per la gestione dei periodi di magazzino. Questa pagina contiene numerose sezioni e visualizza importanti informazioni per l'utente.

**NOTA:** l'amministratore dell'azienda può personalizzare il layout della home page Periodo di magazzino. Inoltre, se il proprio ruolo utente prevede il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere e rimuovere sezioni dalla pagina.

**Procedure preliminari.** L'uso di periodi di magazzino è possibile solo se il proprio ruolo utente include il privilegio Abilita operazioni campioni di base.

## Creazione di un periodo di magazzino

La creazione di un periodo di magazzino è riservata all'amministratore dei campioni, che crea un periodo di magazzino iniziale per ogni funzionario commerciale che usa Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Per ulteriori informazioni, vedere [Creazione di periodi di magazzino per gli utenti](#) (a pagina 1224) e [Creazione di record](#) (a pagina 42).

## Uso degli elenchi dei periodi di magazzino

La sezione di elenco di Periodo di magazzino contiene vari elenchi filtrati, ovvero sottoinsiemi o gruppi di record che consentono di limitare il numero di record su cui si lavora in un dato momento. Oracle CRM On Demand dispone di un insieme di elenchi standard. Tutti gli elenchi standard sono pubblici e visibili a chiunque. L'utente e i responsabili possono creare elenchi aggiuntivi basati su criteri diversi. Tali elenchi personalizzati vengono visualizzati sopra l'insieme standard di elenchi.

Nella tabella seguente vengono descritti gli elenchi standard per i periodi di magazzino.

Elenco di periodi di magazzino	Filtri
Tutti i periodi di magazzino	Tutti i periodi di magazzino visualizzabili indipendentemente dal proprietario.
Periodi di magazzino modificati di recente	Tutti i periodi di magazzino con il nome dell'utente nel campo Proprietario ordinati in base alla data di modifica.

Per visualizzare un elenco, fare clic sul nome dell'elenco.

Per creare un nuovo elenco, fare clic su Nuovo. Per ulteriori informazioni sulla creazione di elenchi, vedere [Creazione e ridefinizione di elenchi](#) (a pagina 81).

Per esaminare tutti gli elenchi disponibili, creare un nuovo elenco oppure visualizzare, modificare o eliminare un elenco esistente, fare clic su Gestione elenchi. La pagina Gestione elenchi contiene anche tutti gli elenchi standard forniti con Oracle CRM On Demand. Questi elenchi sono di sola visualizzazione, pertanto non possono essere modificati o eliminati.

## Visualizzazione dei periodi di magazzino recenti

La sezione Periodi di magazzino modificati di recente mostra gli ultimi periodi di magazzino modificati in ordine di tempo.

Fare clic sul collegamento Mostra elenco completo per espandere l'elenco.



## Aggiunta di sezioni alla home page Periodo di magazzino

Se il ruolo utente include il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere alla home page Periodo di magazzino alcune o tutte le sezioni riportate di seguito.

- [Periodi di magazzino creati di recente](#)
- [Periodi di magazzino modificati di recente](#)
- [I miei periodi di magazzino creati di recente](#)
- [I miei periodi di magazzino modificati di recente](#)
- [Sezioni di report aggiuntive \(l'amministratore dell'azienda può fare in modo che altre sezioni di report siano disponibili per la visualizzazione nella home page Periodo di magazzino\).](#)

### *Per aggiungere sezioni alla home page Periodo di magazzino*

- 1 Nella home page Periodo di magazzino fare clic su Modifica layout.
- 2 Nella pagina Layout della home page Periodo di magazzino fare clic sulle frecce per aggiungere o rimuovere le sezioni e per organizzare le sezioni nella pagina. Al termine fare clic su Salva.

## Informazioni correlate

Per informazioni correlate sui periodi di magazzino, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Periodo di magazzino](#) (a pagina 486)
- [Campi periodo di magazzino](#) (a pagina 496)
- [Gestione dei periodi di magazzino](#) (a pagina 489)

## Gestione dei periodi di magazzino

Per le procedure passo passo sulla gestione dei periodi di magazzino, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Aggiunta di un magazzino campioni a un periodo di magazzino](#) (a pagina 490)
- [Aggiunta di transazioni campioni a un periodo di magazzino](#) (a pagina 491)
- [Aggiunta di registri a un periodo di magazzino](#) (a pagina 492)
- [Creazione di un report di verifica magazzino per un periodo di magazzino](#) (a pagina 492)
- [Richiesta di un conteggio di magazzino temporaneo](#) (a pagina 493)
- [Operazioni di liquidazione per un periodo di magazzino](#) (a pagina 494)
- [Riconciliazione di un periodo di magazzino](#) (a pagina 495)

Per procedure passo passo comuni a molti tipi di record, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Creazione di record](#) (a pagina 42)
- [Aggiornamento dei dettagli del record](#) (a pagina 65)

- [Collegamento di record al record selezionato](#) (a pagina 67)
- [Gestione degli elenchi](#) (a pagina 76)

**NOTA:** gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi per i tipi di record, i campi e le opzioni negli elenchi. Di conseguenza, le informazioni visualizzate sullo schermo possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Inoltre, a seconda del livello di accesso di cui si dispone, si potrebbe non essere in grado di eseguire tutte le procedure descritte nell'elenco precedente.

## Argomenti correlati

Per informazioni correlate sui periodi di magazzino, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Periodo magazzino](#) (vedere "[Periodo di magazzino](#)" a pagina 486)
- [Campi periodo di magazzino](#) (a pagina 496)
- [Uso della home page Periodo magazzino](#) (vedere "[Uso della home page Periodo di magazzino](#)" a pagina 488)

## Aggiunta di un magazzino campioni a un periodo di magazzino

Gli amministratori dei campioni usano la pagina di modifica di Magazzino campioni per aggiungere un elemento del magazzino campioni a un periodo di magazzino per un funzionario commerciale oppure per aggiornare i dettagli di un elemento esistente del magazzino campioni. In questa pagina viene visualizzato l'insieme completo dei campi disponibili per un magazzino campioni.

I funzionari commerciali non possono aggiungere o eliminare gli elementi del magazzino campioni in un periodo di magazzino. Tuttavia, durante l'esecuzione dei conteggi di verifica temporanei e finali, i funzionari commerciali devono modificare il campo Conteggio fisico dell'elemento del magazzino campioni in un periodo di magazzino. Per ulteriori informazioni sui conteggi di verifica, vedere [Richiesta di un conteggio di magazzino temporaneo](#) (a pagina 493) e [Operazioni di liquidazione per un periodo di magazzino](#) (a pagina 494).

**Procedure preliminari.** L'aggiunta di un elemento del magazzino campioni a un periodo di magazzino è possibile solo se il proprio ruolo utente include il privilegio Abilita operazioni campioni di base.

### *Per aggiungere un elemento del magazzino campioni a un periodo di magazzino*

- 1 Nella pagina di elenco di Periodo di magazzino espandere il campo Data di inizio per aprire il record del periodo di magazzino desiderato.
- 2 Nella sezione Magazzino campioni della pagina di dettaglio di Periodo di magazzino fare clic su Nuovo.
- 3 Nella pagina di modifica di Magazzino campioni completare i campi necessario e fare clic su Salva.  
Per ulteriori informazioni sui campi di questa pagina, vedere [Campi magazzino campioni](#) (a pagina 501).

**NOTA:** questa procedura si rivela adeguata quando si aggiunge un numero limitato di prodotti. Per l'aggiunta di più record di magazzino si consiglia tuttavia di creare un file di importazione, costituito da record di magazzino appropriati, e di chiedere all'amministratore dell'azienda di caricare i dati nel periodo di magazzino.

## Argomenti correlati

Per informazioni correlate sui magazzini campioni, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Magazzino campioni](#) (a pagina 497)
- [Gestione di un magazzino campioni](#) (a pagina 498)
- [Campi magazzino campioni](#) (a pagina 501)

## Aggiunta di transazioni campioni a un periodo di magazzino

Per aggiungere un elemento di transazione campioni a un periodo di magazzino o aggiornare i dettagli di un elemento di transazione campioni esistente si usa la pagina di modifica di Transazione campioni. In questa pagina viene visualizzato l'insieme completo dei campi disponibili per una transazione campioni.

**Procedure preliminari.** L'aggiunta di transazioni campioni a un periodo di magazzino è possibile solo se il proprio ruolo utente include il privilegio Abilita operazioni campioni di base.

### *Per aggiungere una transazione campione a un periodo di magazzino*

- 1 Nella pagina di elenco di Periodo di magazzino espandere il campo Data di inizio per aprire il record del periodo di magazzino desiderato.
- 2 Nella sezione Transazioni campioni della pagina di dettaglio di Periodo di magazzino fare clic su Nuovo.
- 3 Nella pagina di modifica di Transazione campioni completare i campi necessari e fare clic su Salva.  
Per ulteriori informazioni sui campi di questa pagina, vedere [Campi transazione campioni](#) (a pagina 522).

## Informazioni correlate

Per informazioni correlate sulle transazioni campioni, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Transazioni campioni](#) (a pagina 506)
- [Uso della home page Transazione campioni](#) (a pagina 507)
- [Gestione delle transazioni campioni](#) (a pagina 509)
- [Campi transazione campioni](#) (a pagina 522)

## Aggiunta di registri a un periodo di magazzino

La procedura descritta di seguito consente di aggiungere registri al periodo di magazzino attivo. Il registro aggiunto al periodo di magazzino attivo può essere successivamente modificato o rimosso. In questa procedura si presuppone che il registro sia visualizzato come elemento correlato nella pagina di dettaglio di Periodo magazzino. Per ulteriori informazioni sulla visualizzazione degli elementi correlati, vedere [Personalizzazione dei layout degli elementi correlati](#) (a pagina 1148).

### *Per aggiungere un registro a un periodo di magazzino*

- 1 Nella pagina di elenco di Periodo magazzino espandere il campo Data di inizio per aprire il record del periodo di magazzino desiderato.
- 2 Nella sezione Registri della pagina di dettaglio di Periodo magazzino fare clic su Aggiungi.
- 3 Nel Selettore Registro, scegliere il registro che si desidera aggiungere al periodo di magazzino, quindi fare clic su OK.

Per ulteriori informazioni sui registri, vedere [Gestione dei registri](#) (a pagina 1280).

- 4 Quando richiesto, liquidare il periodo di magazzino facendo clic sul pulsante Liquidà.

Alla chiusura di un periodo di magazzino viene generato un report di verifica magazzino e creato un nuovo periodo di magazzino. Tutte le informazioni dei magazzini campioni e dei registri associate al periodo di magazzino chiuso vengono copiate nel nuovo periodo di magazzino e nel report di verifica magazzino. Per ulteriori informazioni, vedere [Operazioni di liquidazione per un periodo di magazzino](#) (a pagina 494).

## Creazione di un report di verifica magazzino per un periodo di magazzino

Per creare un report di verifica magazzino per un periodo di magazzino oppure aggiornare i dettagli di un report di verifica magazzino esistente si usa la pagina di modifica di Report verifica magazzino. In questa pagina viene visualizzato l'insieme completo dei campi disponibili per un report di verifica magazzino.

**Procedure preliminari.** La creazione di un report di verifica magazzino per un periodo di magazzino è possibile solo se il proprio ruolo utente include il privilegio Abilita operazioni campioni di base.

### *Per creare un report di verifica magazzino per un periodo di magazzino*

- 1 Nella pagina di elenco di Periodo di magazzino espandere il campo Data di inizio per aprire il record del periodo di magazzino desiderato.
- 2 Nella sezione Report verifica magazzino della pagina di dettaglio di Periodo di magazzino fare clic su Nuovo.

- 3** Nella pagina di modifica di Report verifica magazzino completare i campi necessari e fare clic su Salva. Per ulteriori informazioni sui campi di questa pagina, vedere [Campi report di verifica magazzino](#) (a pagina 503).

Il report di verifica magazzino creato non può essere modificato. Se il report di verifica magazzino generato contiene un errore, sarà necessario in primo luogo effettuare una correzione per eliminare l'errore e quindi generare un nuovo report di verifica magazzino dopo l'elaborazione della correzione.

## Argomenti correlati

Per informazioni correlate sui report di verifica magazzino, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Report di verifica magazzino](#) (a pagina 502)
- [Gestione dei report di verifica magazzino](#) (a pagina 503)
- [Campi report di verifica magazzino](#) (a pagina 503)

## Richiesta di un conteggio di magazzino temporaneo

Al rientro in ufficio, ai funzionari commerciali viene richiesto di effettuare un conteggio di magazzino fisico. I funzionari commerciali richiedono un conteggio di magazzino temporaneo, in modo da verificare il proprio magazzino campioni e inviare le informazioni ottenute all'amministratore dei campioni, che di solito inoltra una richiesta di verifica fisica del magazzino. La verifica temporanea si basa sulle linee guida aziendali. Il conteggio di verifica temporaneo viene spesso eseguito come verifica per i casi speciali, ad esempio quando si ritiene che si sia verificata una frode oppure quando viene rilevato un problema di elaborazione durante il controllo del magazzino. L'amministratore dei campioni usa il conteggio di verifica temporaneo come punto di controllo.

È possibile eseguire il conteggio del magazzino fisico in qualsiasi momento di un periodo di magazzino attivo e non riconciliato. Quando si richiede un conteggio di magazzino temporaneo vengono presi in considerazione solo i periodi di magazzino attivi.

**Procedure preliminari.** La richiesta di un conteggio di magazzino temporaneo è possibile solo se il proprio ruolo utente include il privilegio Abilita operazioni campioni di base.

### *Per richiedere un conteggio di magazzino temporaneo*

- 1** Nella pagina di elenco di Periodo di magazzino espandere il campo Data di inizio per aprire il record del periodo di magazzino per il quale si desidera eseguire la verifica.
- 2** Immettere un valore nel campo Conteggio fisico per ciascun elemento del magazzino campioni.  
Il valore immesso nel campo Conteggio fisico deve corrispondere alle quantità fisiche disponibili per ogni prodotto.
- 3** Fare clic su Conteggio temporaneo.  
Si verifica quanto riportato di seguito.
  - Il valore del campo Ultimo conteggio fisico viene modificato in modo da visualizzare il valore di quantità fisica precedente al valore di quantità fisica corrente. È quindi possibile convalidare e confrontare il conteggio fisico precedente con il nuovo conteggio fisico.

- Viene creato un nuovo report di verifica magazzino in cui tutti gli elementi vengono copiati dal magazzino corrente.
- Il periodo di magazzino corrente rimane aperto.

**NOTA:** il pulsante **Conteggio temporaneo** è abilitato solo per i periodi di magazzino attivi.

## Operazioni di liquidazione per un periodo di magazzino

Al termine di un periodo di magazzino, il funzionario commerciale deve eseguire il conteggio e registrare il risultato del conteggio fisico finale per ogni campione, nonché inviare il report di verifica finale. Il funzionario commerciale invia il conteggio di verifica finale, per prodotto o per numero di lotto, liquidando il periodo di magazzino. La liquidazione di un periodo di magazzino comporta la chiusura del periodo e la creazione di un report di verifica del magazzino. È possibile liquidare solo i periodi di magazzino attivi.

La liquidazione di un periodo di magazzino è inoltre un passo importante del [Processo di riconciliazione del magazzino](#) (a pagina 500).

**Procedure preliminari.** Le operazioni di liquidazione per un periodo di magazzino sono possibili solo se il proprio ruolo utente include il privilegio **Abilita operazioni campioni di base**.

### *Per eseguire le operazioni di liquidazione per un periodo di magazzino*

- 1 Nella pagina di elenco di Periodo magazzino espandere il campo Data di inizio per aprire il record del periodo di magazzino da liquidare.
- 2 Immettere un valore nel campo Conteggio fisico per ciascun elemento del magazzino campioni.  
Il valore immesso nel campo Conteggio fisico deve corrispondere alla quantità fisica effettivamente disponibile per ogni prodotto.
- 3 Fare clic su **Liquida**.  
Quando si fa clic su **Liquida**, si verifica quanto riportato di seguito.
  - Il periodo di magazzino aperto al passo 1 viene chiuso mediante l'assegnazione di una data di fine e viene creato un nuovo periodo di magazzino che contiene tutti i record presenti nel periodo di magazzino chiuso.
  - I valori del campo Conteggio fisico (nei record Magazzino campioni) del vecchio periodo di magazzino vengono copiati nel campo Saldo iniziale (nei record Magazzino campioni corrispondenti) del vecchio periodo di magazzino.
  - Tutti i campioni non scaduti vengono copiati dal vecchio periodo di magazzino al nuovo periodo di magazzino.
  - Tutti i campioni scaduti con quantità maggiore di zero vengono copiati dal vecchio periodo di magazzino al nuovo periodo di magazzino.
  - Tutte le informazioni dei registri associate al vecchio periodo di magazzino vengono copiate nel nuovo periodo di magazzino.

- Viene creato un report di verifica magazzino. Tutte le informazioni dei magazzini campioni e dei registri associate al vecchio periodo di magazzino vengono copiate nel nuovo report di verifica magazzino.

**NOTA:** quando si fa clic sul pulsante *Liquida*, viene visualizzato un messaggio di errore se lo stato del periodo di magazzino non è Attivo oppure se il campo Conteggio fisico è vuoto in uno qualsiasi dei record di magazzino campioni.

- 4 Tornare alla pagina di elenco di Periodo magazzino e aprire lo stesso record di periodo di magazzino aperto al Passo 1.

Osservare come un report di verifica del magazzino sia stato creato come figlio del periodo di magazzino chiuso. Il report di verifica del magazzino contiene uno snapshot dei record di magazzino e il conteggio fisico finale alla chiusura del periodo di magazzino. Il report di verifica del magazzino e i record associati sono bloccati, non possono essere modificati e rimangono come storici delle modifiche per l'amministratore dei campioni.

## Riconciliazione di un periodo di magazzino

I funzionari commerciali devono riconciliare i propri campioni almeno una volta all'anno. È possibile avviare le riconciliazioni in momenti diversi dell'anno, ma solo nei periodi di magazzino che sono stati chiusi. Per la completa riconciliazione del periodo di magazzino interessato è necessario che tutte le transazioni ad esso associate siano state completate.

La riconciliazione di un periodo di magazzino costituisce il passo conclusivo del [Processo di riconciliazione del magazzino](#) (a pagina 500).

**Procedure preliminari.** La riconciliazione di un periodo di magazzino è possibile solo se il proprio ruolo utente include il privilegio Abilita operazioni campioni di base.

### *Per riconciliare un periodo di magazzino*

- 1 Nella pagina di elenco di Periodo di magazzino espandere il campo Data di inizio per aprire il record del periodo di magazzino da riconciliare.

Il periodo di magazzino che si apre deve essere già stato chiuso in precedenza. In altri termini, è possibile riconciliare un periodo solo se non vi sono differenze tra il conteggio fisico e l'importo calcolato da Oracle CRM On Demand e se non vi sono transazioni in sospeso nel periodo di magazzino.

- 2 Fare clic su Riconcilia.

Se una qualsiasi delle condizioni riportate di seguito è vera, viene visualizzato un messaggio di errore:

- Esistono transazioni associate al periodo di magazzino con stato In corso.
- Vi sono periodi di magazzino precedenti ancora aperti.
- La varianza non è contenuta entro limiti accettabili. Attualmente la varianza è impostata su zero.

- 3 Tornare alla pagina di elenco di Periodo di magazzino e aprire lo stesso record di periodo di magazzino aperto al Passo 1. Se la riconciliazione riesce, il flag Riconciliato viene selezionato.

**NOTA:** gli utenti finali devono creare transazioni di trasferimento per qualsiasi campione trasferito a un altro funzionario commerciale o restituito alle sedi centrali per il periodo anteriore alla riconciliazione. Inoltre, gli utenti mobili devono sincronizzare il proprio database locale con il database del server prima di inviare un conteggio di magazzino. Questa sincronizzazione è importante se gli utenti registrano i campioni ricevuti in un periodo precedente o in un periodo che non è ancora diventato attivo.

## Campi periodo di magazzino

Per aggiungere un periodo di magazzino oppure aggiornare i dettagli di un periodo di magazzino esistente si usa la pagina di modifica di Periodo di magazzino. In questa pagina viene visualizzato l'insieme completo dei campi disponibili per un periodo di magazzino.

**SUGGERIMENTO:** è possibile modificare i periodi di magazzino anche nelle pagine di elenco e dettaglio di Periodo di magazzino. Per ulteriori informazioni sull'aggiornamento dei record, vedere [Aggiornamento dei dettagli del record](#) (a pagina 65).

**NOTA:** gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi per i tipi di record, i campi e le opzioni negli elenchi. Di conseguenza, le informazioni visualizzate sullo schermo possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Nella tabella seguente vengono fornite informazioni aggiuntive relative ad alcuni campi dei periodi di magazzino. La maggior parte dei campi è di sola lettura per i funzionari commerciali e modificabile per gli amministratori di campioni. I campi Attivo e Riconciliato vengono impostati in modo automatico da Oracle CRM On Demand a seconda dello stato, completato o riconciliato, di un periodo di magazzino.

Campo	Descrizione
Data di inizio	La data di inizio del periodo di magazzino preso in considerazione.
Data di fine	La data di scadenza del periodo di magazzino preso in considerazione.
Attivo	<p>Questa casella di controllo viene impostata in modo automatico da Oracle CRM On Demand e indica se il periodo di magazzino è attivo o chiuso.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Se la casella di controllo è selezionata, il periodo di magazzino è attivo. Tutti i campioni lasciati e gli articoli in promozione correnti usano questo periodo di magazzino attivo per l'elaborazione.</li> <li>■ Se la casella di controllo non è selezionata, il periodo di magazzino è stato completato o liquidato ed è inattivo.</li> </ul> <p>Per ulteriori informazioni, vedere <a href="#">Operazioni di liquidazione per un periodo di magazzino</a> (a pagina 494).</p>
Proprietario	Il proprietario del periodo di magazzino.
Creato	L'indicazione della data e dell'utente che ha creato il periodo di magazzino.
Modificato	L'indicazione della data e dell'utente che ha modificato per ultimo il periodo di magazzino.
Riconciliato	Oracle CRM On Demand imposta in modo automatico questa casella di controllo, che indica se l'esecuzione del processo di riconciliazione del periodo di



Campo	Descrizione
	<p>magazzino è riuscita o meno.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Se la casella di controllo è selezionata, il periodo di magazzino è stato completamente riconciliato senza discrepanze ed è inattivo e bloccato.</li> <li>■ Se la casella di controllo non è selezionata, la riconciliazione del periodo di magazzino non è riuscita.</li> </ul> <p>Per ulteriori informazioni, vedere <a href="#">Riconciliazione di un periodo di magazzino</a> (a pagina 495).</p>

## Argomenti correlati

Per informazioni correlate sui periodi di magazzino, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Periodo di magazzino](#) (a pagina 486)
- [Gestione dei periodi di magazzino](#) (a pagina 489)
- [Uso della home page Periodo di magazzino](#) (a pagina 488)

## Magazzino campioni

Usare le pagine Magazzino campioni per creare, aggiornare e tenere traccia dei record di magazzino campioni.

Un record di *magazzino campioni* informa il funzionario commerciale riguardo al prodotto che è stato inserito nella categoria di prodotti qualificati per la distribuzione di campioni. L'amministratore dei campioni approva il prodotto e ne assegna una determinata quantità al funzionario commerciale. Il funzionario commerciale può tenere il campione finché non sarà in grado di distribuirlo a un medico, a una clinica o una struttura ospedaliera convalidata. Un record di magazzino campioni può essere definito a livello di prodotto oppure a livello di lotto campione. Le regole relative alla quantità che può essere distribuita a un contatto specifico sono memorizzate nel record di allocazione del prodotto campione interessato. Il record di allocazione e il record di magazzino campioni consentono di tenere traccia del processo di esecuzione di una visita di vendita e della distribuzione di un campione o di un articolo in promozione.

## Informazioni su come tenere traccia dei record di magazzino campioni

Quando l'amministratore dei campioni spedisce i campioni agli utenti finali che operano sul campo, il funzionario commerciale deve confermare la ricezione degli articoli del magazzino campioni. Il funzionario commerciale deve ricevere fisicamente i campioni, eseguirne il conteggio e confermarne la quantità. Queste operazioni costituiscono il punto di partenza del processo che consente di tenere traccia dei magazzini campioni e conduce alla riconciliazione del magazzino alla fine del periodo di magazzino.

Durante un periodo di magazzino, il funzionario commerciale può ricevere dal responsabile amministrativo dei campioni la richiesta di eseguire verifiche su un magazzino. In questo caso il funzionario commerciale utilizza i record di magazzino campioni per generare un report di verifica del magazzino. Al termine di un periodo di magazzino, le voci di magazzino vengono conteggiate e registrate nel record di magazzino campioni e le voci rimanenti vengono copiate nel nuovo periodo di magazzino. La riconciliazione del periodo di magazzino

conferma che il contenuto corrisponde ai calcoli ottenuti mediante l'elaborazione dei record di transazione per i prodotti. Il periodo di magazzino potrà essere considerato *riconciliato* solo se tutti i record corrispondono.

## Gestione di un magazzino campioni

Per le procedure passo passo sulla gestione di un magazzino campioni, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Calcolo del totale corrente del magazzino campioni](#) (a pagina 498)
- [Conferma della ricezione del magazzino campioni](#) (a pagina 499)
- [Processo di riconciliazione del magazzino](#) (a pagina 500)
- [Aggiunta di un magazzino campioni a un periodo di magazzino](#) (a pagina 490)

Per procedure passo passo comuni a molti tipi di record, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Creazione di record](#) (a pagina 42)
- [Aggiornamento dei dettagli del record](#) (a pagina 65)
- [Collegamento di record al record selezionato](#) (a pagina 67)
- [Gestione degli elenchi](#) (a pagina 76)

**NOTA:** gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi per i tipi di record, i campi e le opzioni negli elenchi. Di conseguenza, le informazioni visualizzate sullo schermo possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Inoltre, a seconda del livello di accesso di cui si dispone, si potrebbe non essere in grado di eseguire tutte le procedure descritte nell'elenco precedente.

## Argomenti correlati

Per informazioni correlate sui magazzini campioni, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Magazzino campioni](#) (a pagina 497)
- [Campi magazzino campioni](#) (a pagina 501)

## Calcolo del totale corrente del magazzino campioni

All'inizio di un periodo di magazzino, un funzionario commerciale può disporre di una *quantità n* di *prodotto x*. Durante il periodo di magazzino, il funzionario commerciale esegue vari task di transazione, ad esempio trasferimenti in entrata, trasferimenti in uscita, distribuzioni di campioni, correzioni e conferme. Dopo il completamento di ogni task di transazione avviato, Oracle CRM On Demand aggiorna il conteggio corrente per il prodotto x.

In base all'attività di transazione campioni in corso, Oracle CRM On Demand gestisce un record del conteggio corrente di tutti i prodotti eseguendo il calcolo del *saldo di magazzino rappresentativo*. Per calcolare il saldo di magazzino rappresentativo, Oracle CRM On Demand assume il valore di quantità del prodotto x all'inizio di ogni periodo di magazzino ed effettua le operazioni riportate di seguito.

- Aggiunta delle conferme di spedizione
- Somma delle transazioni campioni di tipo Trasferimento in entrata
- Sottrazione delle transazioni campioni di tipo Trasferimento in uscita
- Sottrazione delle transazioni campioni di tipo Esborso (transazioni di distribuzione dei campioni)
- Sottrazione delle transazioni campioni di tipo Restituzione
- Somma o sottrazione delle transazioni campioni in base al tipo di Rettifica di magazzino e al valore del campo della quantità. Un numero negativo come risultato è accettabile per indicare condizioni di perdita, furto o errore umano.

**Procedure preliminari.** Per visualizzare il conteggio corrente del magazzino campioni, è necessario che il campo Conteggio sistema sia visualizzato nelle pagine di dettaglio e modifica del magazzino campioni. Per impostazione predefinita, il campo Conteggio sistema non è visualizzato, pertanto è necessario contattare l'amministratore dei campioni per configurare l'impostazione del campo nelle pagine del magazzino campioni. Per ulteriori informazioni sulla gestione dei campi, vedere [Pagina di personalizzazione applicazioni del tipo di record](#) (a pagina 1120).

#### ***Per visualizzare la quantità dell'ultimo conteggio fisico***

- 1 Nella pagina di elenco di Periodo di magazzino espandere il campo Data di inizio per aprire il record del periodo di magazzino desiderato.
- 2 Nella pagina di dettaglio di Periodo di magazzino andare alla sezione Magazzino campioni.

Per ciascun elemento del magazzino campioni, il valore del campo Ultimo conteggio fisico indica la quantità di articoli del magazzino al momento dell'ultima esecuzione del report di verifica del magazzino. Il campo Conteggio sistema indica la quantità di campioni iniziale trasferita dalle sedi centrali ai funzionari commerciali. Per ulteriori informazioni sui campi di questa pagina, vedere [Campi magazzino campioni](#) (a pagina 501).

### **Conferma della ricezione del magazzino campioni**

Quando l'amministratore dei campioni invia i campioni agli utenti finali che operano sul campo, quando gli utenti finali scambiano i campioni oppure li restituiscono alle sedi centrali, il destinatario della transazione deve confermare la ricezione dei campioni. Il destinatario deve ricevere fisicamente i campioni, eseguirne il conteggio e confermarne la quantità. Questo passo costituisce il punto di partenza del processo che consente di tenere traccia del magazzino campioni e conduce alla riconciliazione del magazzino alla fine del periodo di magazzino.

La funzione di gestione dei campioni di Oracle CRM On Demand supporta lo spostamento elettronico del magazzino campioni nel processo di [Creazione di un trasferimento di campioni](#) (a pagina 510). I campioni vengono instradati a un destinatario che deve confermarne la ricezione in modo che Oracle CRM On Demand possa trasferire il magazzino al periodo di magazzino attivo del destinatario.

Gli utenti finali possono confermare la ricezione completa o parziale di un trasferimento di campioni. Per ulteriori informazioni, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Conferma della ricezione completa di un trasferimento di campioni](#) (a pagina 511)
- [Conferma della ricezione parziale di un trasferimento di campioni](#) (a pagina 512)

**Procedure preliminari.** La conferma della ricezione del magazzino campioni è possibile solo se il proprio ruolo utente include il privilegio Abilita operazioni campioni di base.

**NOTA:** quando si conferma la ricezione del magazzino campioni, se l'utente finale non dispone già dei record corrispondenti al prodotto campione, al lotto campione o al periodo di magazzino associato al magazzino campioni in fase di trasferimento, Oracle CRM On Demand creerà i record necessari.

## Processo di riconciliazione del magazzino

In questo argomento vengono descritte le modalità di riconciliazione del magazzino.

**Procedure preliminari.** Effettuare le operazioni riportate di seguito.

- Il proprio ruolo utente deve includere i privilegi Abilita operazioni campioni di base e Abilita regolazione campioni.
- Soddisfare i requisiti riportati di seguito.
  - **Verificare che i periodi di magazzino precedenti siano stati riconciliati.** Gli utenti devono riconciliare i periodi di magazzino precedenti secondo l'ordine cronologico. Questo requisito è da tenere presente solo se la configurazione dell'azienda accetta la presenza di più periodi inattivi non riconciliati.
  - **Confermare le ricezione dei trasferimenti di campioni.** Gli utenti devono inviare le notifiche di conferma per tutte le spedizioni di magazzino campioni ricevute.
  - **Creare transazioni di trasferimento per i campioni trasferiti.** Gli utenti devono creare transazioni di trasferimento per tutti i campioni trasferiti a un altro funzionario commerciale o restituiti alle sedi centrali.
  - **Gli utenti mobili devono effettuare la sincronizzazione con il database del server.** Gli utenti mobili devono sincronizzare il proprio database locale con il database del server prima di inviare un conteggio di magazzino. Questo requisito è importante se gli utenti registrano i campioni ricevuti in un periodo precedente.

## Limitazioni applicate durante la riconciliazione del magazzino

Tenere presente le limitazioni descritte di seguito.

- I conteggi dei campioni trasferiti e ricevuti vengono riportati nel conteggio di magazzino solo dopo l'invio dei rispettivi record.
- Non è possibile riconciliare un periodo di magazzino se esistono discrepanze tra i conteggi fisici e i conteggi elettronici del magazzino. Qualsiasi discrepanza rilevata deve essere corretta affinché l'utente possa riconciliare il periodo.

Per riconciliare il magazzino, eseguire i task riportati di seguito.

- 1 [Operazioni di liquidazione per un periodo di magazzino](#) (a pagina 494)
- 2 [Correzione delle discrepanze tra i conteggi fisici ed elettronici](#) (a pagina 517)
- 3 [Riconciliazione di un periodo di magazzino](#) (a pagina 495)

## Campi magazzino campioni

Per aggiungere un nuovo record di magazzino campioni oppure aggiornare i dettagli di un record di magazzino campioni esistente si usa la pagina di modifica di Magazzino campioni. In questa pagina viene visualizzato l'insieme completo dei campi disponibili per un magazzino campioni.

**SUGGERIMENTO:** è possibile modificare un magazzino campioni anche nelle pagine di elenco e dettaglio di Magazzino campioni. Per ulteriori informazioni sull'aggiornamento dei record, vedere [Aggiornamento dei dettagli del record](#) (a pagina 65).

**NOTA:** gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi per i tipi di record, i campi e le opzioni negli elenchi. Di conseguenza, le informazioni visualizzate sullo schermo possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Nella tabella seguente vengono fornite informazioni aggiuntive relative ad alcuni campi di magazzino campioni.

Campo	Descrizione
Campione	Il prodotto associato al record di magazzino campioni esaminato.  <b>NOTA:</b> quando si crea un nuovo record di magazzino campioni, in questo campo è possibile immettere solo i prodotti considerati come campioni, ovvero appartenenti al tipo di categoria Campioni lasciati.
N. lotto	Il numero di lotto associato al prodotto campione selezionato. Questo campo è facoltativo.  <b>NOTA:</b> durante l'aggiunta o l'aggiornamento di un record di magazzino campioni, fare clic sull'icona di ricerca per selezionare un lotto campione. Sono disponibili per la selezione solo i lotti campione di cui si tiene traccia mediante il numero di lotto nel magazzino, ovvero i lotti campione per i quali la casella di controllo Magazzino per lotto è selezionata. Per ulteriori informazioni sui lotti campione, vedere <a href="#">Lotti campione</a> (a pagina 535) e <a href="#">Campi lotto campione</a> (a pagina 538).
Saldo iniziale	La quantità iniziale ricevuta dalla sede centrale all'inizio del periodo di magazzino.
Ultimo conteggio fisico	La quantità di articoli del magazzino al momento dell'esecuzione dell'ultimo report di verifica.
Conteggio fisico	Il conteggio fisico del saldo corrente. Si tratta di un valore immesso dal funzionario commerciale.  <b>NOTA:</b> questo è l'unico campo che può essere modificato da un funzionario commerciale.
Conteggio sistema	La quantità iniziale trasferita dalla sede centrale al funzionario commerciale. Per ulteriori informazioni sulla visualizzazione del conteggio corrente di un magazzino campioni, vedere <a href="#">Calcolo del totale corrente del magazzino campioni</a> (a pagina 498).  <b>NOTA:</b> per impostazione predefinita, il campo Conteggio sistema non viene visualizzato nelle pagine di dettaglio e modifica di Magazzino campioni, pertanto è necessario contattare l'amministratore dei campioni per

Campo	Descrizione
	configurarne l'impostazione in tali pagine.
Differenza	La differenza tra il valore del campo Conteggio fisico e il valore del campo Ultimo conteggio fisico.  Oracle CRM On Demand popola questo campo in modo automatico quando si esegue la liquidazione di un periodo di magazzino. Per ulteriori informazioni, vedere <a href="#">Operazioni di liquidazione per un periodo di magazzino</a> (a pagina 494).
N. lotto: Data di scadenza	La data di scadenza impostata per il campione. È importante quando si usa un lotto campione per tenere traccia dei record di magazzino campioni.
N. lotto: Data chiusura	La data calcolata in corrispondenza della quale il campione scade. Per il calcolo viene usata la formula seguente: data di scadenza meno il numero dei giorni brevi uguale data chiusura.
Creato	L'indicazione della data, dell'ora e dell'utente che ha creato il record di magazzino campioni.
Modificato	L'indicazione della data, dell'ora e dell'utente che ha modificato per ultimo il record di magazzino campioni.

## Informazioni correlate

Per informazioni correlate sui magazzini campioni, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Magazzino campioni](#) (a pagina 497)
- [Gestione di un magazzino campioni](#) (a pagina 498)
- [Aggiunta di un magazzino campioni a un periodo di magazzino](#) (a pagina 490)

## Report di verifica magazzino

Usare le pagine Report verifica magazzino per creare e tenere traccia dei report di verifica magazzino.

Un *report di verifica magazzino* viene generato da Oracle CRM On Demand quando un funzionario commerciale creare un conteggio di verifica temporaneo o finale per il periodo di magazzino. Gli amministratori e i funzionari commerciali possono visualizzare i conteggi di magazzino (periodi di liquidazione temporanea e finale) inviati in precedenza nella pagina di elenco di Report verifica magazzino.

Il report di verifica magazzino è uno strumento di grande utilità che consente agli amministratori responsabili della conformità dei campioni di controllare che i campioni vengano distribuiti in modo appropriato dai singoli funzionari commerciali. Mediante i report di verifica magazzino gli amministratori responsabili della conformità possono soddisfare alcuni requisiti obbligatori nel corso dell'anno. Una volta creato, il report di verifica magazzino non può essere modificato.

**NOTA:** la scelta delle schede disponibili dipende dall'amministratore dell'azienda. Se la responsabilità della propria mansione non prevede la registrazione delle informazioni dei report di verifica magazzino, la scheda Report verifica magazzino potrebbe essere esclusa dall'impostazione.

## Gestione dei report di verifica magazzino

Per le procedure passo passo sulla gestione dei report di verifica magazzino, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Richiesta di un conteggio di magazzino temporaneo](#) (a pagina 493). Un conteggio di verifica temporaneo è la richiesta di conteggio degli articoli di magazzino e di generazione di un report di verifica magazzino.
- [Operazioni di liquidazione per un periodo di magazzino](#) (a pagina 494). Gli utenti finali devono eseguire il conteggio e registrare il risultato del conteggio fisico finale per ogni campione, nonché inviare il report di verifica finale. La liquidazione di un periodo di magazzino attiva in modo automatico la creazione del report di verifica magazzino finale.

Per procedure passo passo comuni a molti tipi di record, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Creazione di record](#) (a pagina 42)
- [Aggiornamento dei dettagli del record](#) (a pagina 65)
- [Collegamento di record al record selezionato](#) (a pagina 67)
- [Gestione degli elenchi](#) (a pagina 76)
- [Come allegare i file ai record tramite i campi allegato](#) (a pagina 107)

**NOTA:** gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi per i tipi di record, i campi e le opzioni negli elenchi. Di conseguenza, le informazioni visualizzate sullo schermo possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Inoltre, a seconda del livello di accesso di cui si dispone, si potrebbe non essere in grado di eseguire tutte le procedure descritte nell'elenco precedente.

## Argomenti correlati

Per informazioni correlate sui report di verifica magazzino, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Report di verifica magazzino](#) (a pagina 502)
- [Campi report di verifica magazzino](#) (a pagina 503)
- [Creazione di un report di verifica magazzino per un periodo di magazzino](#) (a pagina 492)

## Campi report di verifica magazzino

Per visualizzare i record di un report di verifica magazzino si usa la pagina di elenco di Report verifica magazzino. Una volta creato o generato, il report di verifica magazzino non può essere modificato.


**NOTA:** gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi per i tipi di record, i campi e le opzioni negli elenchi. Di conseguenza, le

informazioni visualizzate sullo schermo possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Nella tabella seguente vengono fornite informazioni aggiuntive relative ad alcuni campi dei report di verifica magazzino.

Campo	Descrizione
<b>Informazioni chiave del report di verifica magazzino</b>	
Tipo	<p>Il tipo del report di verifica magazzino. Può essere uno dei tipi descritti di seguito.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Conteggio di magazzino di liquidazione.</b> Questo tipo di report di verifica magazzino esegue la liquidazione di un periodo di magazzino mediante il conteggio e la registrazione del conteggio fisico finale per ogni campione. È possibile liquidare solo i periodi di magazzino attivi. Per ulteriori informazioni, vedere <a href="#">Operazioni di liquidazione per un periodo di magazzino</a> (a pagina 494).</li> <li>■ <b>Conteggio di magazzino temporaneo.</b> Questo tipo di report di verifica magazzino esegue il conteggio fisico del magazzino in un determinato momento del periodo di magazzino attivo e non riconciliato. Quando si richiede un conteggio di magazzino temporaneo vengono presi in considerazione solo i periodi di magazzino attivi. Per ulteriori informazioni, vedere <a href="#">Richiesta di un conteggio di magazzino temporaneo</a> (a pagina 493).</li> </ul>
Stato	<p>Lo stato del report di verifica magazzino descrive lo stato del record e può essere uno di quelli riportati di seguito.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>In corso.</b> Lo stato iniziale del report di verifica magazzino.</li> <li>■ <b>Inviato.</b> Il report di verifica magazzino è stato rivisto dal funzionario commerciale e inviato al responsabile per l'approvazione.</li> <li>■ <b>Rifiutato.</b> Il report di verifica magazzino è stato rivisto dal responsabile del funzionario commerciale ed è stato rifiutato in quanto incompleto o impreciso.</li> <li>■ <b>Approvato.</b> Il report di verifica magazzino è stato rivisto dal responsabile del funzionario commerciale ed è stato accettato come valido elemento di contabilità del magazzino.</li> <li>■ <b>Annullato.</b> Il report di verifica magazzino non ha seguito il processo di approvazione ed è stato annullato.</li> </ul>
Motivo	<p>Il motivo alla base della richiesta di generazione del report di verifica magazzino. Può essere uno dei motivi descritti di seguito.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Annuale.</b> Selezionare questa opzione se si sta generando il conteggio di magazzino temporaneo standard per l'anno trascorso.</li> <li>■ <b>Annuale - Liquidazione.</b> Selezionare questa opzione se si sta generando il conteggio di magazzino di liquidazione standard per l'anno.</li> <li>■ <b>Per causa.</b> Selezionare questa opzione se si sta generando un conteggio di magazzino temporaneo ad hoc come richiesto dall'amministratore dei</li> </ul>



Campo	Descrizione
	<p>campioni.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Per causa - Liquidazione.</b> Selezionare questa opzione se l'amministratore dei campioni richiede la generazione di un conteggio di magazzino di liquidazione al di fuori del periodo di magazzino previsto.</li> <li>■ <b>Speciale - Temporaneo.</b> Selezionare questa opzione se l'amministratore dei campioni richiede la generazione di un report di verifica magazzino ad hoc.</li> <li>■ <b>Settimanale - Temporaneo.</b> Selezionare questa opzione se si sta generando un conteggio di magazzino temporanea per la settimana precedente.</li> <li>■ <b>Mensile - Temporaneo.</b> Selezionare questa opzione se si sta generando un conteggio di magazzino temporanea per il mese precedente.</li> <li>■ <b>Conclusione - Liquidazione.</b> Selezionare questa opzione in caso di cessazione del funzionario commerciale e se una parte distinta è incaricata del conteggio degli articoli di magazzino rimanenti.</li> </ul>
Commenti	Commenti aggiuntivi immessi per il report di verifica magazzino.
Data report	La data di generazione del report.
Data completamento	La data in cui il report ha ricevuto l'approvazione finale.
Allegato	<p>Se questo campo è esposto nella pagina, è possibile allegare un file al report di verifica magazzino. All'inizio il campo mostra un'icona clip nella pagina Modifica del record:</p>  <p>Per allegare un file al report di verifica magazzino, fare clic sull'icona clip nella pagina Modifica del record, quindi selezionare il file da caricare.</p> <p>Dopo il caricamento del file e il salvataggio del record, il campo Allegato della pagina di dettaglio di Record mostra il nome e la dimensione del file allegato. Nella pagina Modifica del record il campo mostra inoltre l'icona clip e un'icona X che può essere usata per rimuovere il file.</p> <p>È possibile allegare un solo file per singolo record di report di verifica magazzino.</p> <p>Per istruzioni su come allegare i file ai record tramite il campo Allegato e informazioni sulle limitazioni relative alle dimensioni e ai tipi dei file, vedere <a href="#">Come allegare i file ai record tramite i campi allegato</a> (a pagina 107).</p>
<b>Informazioni chiave sul periodo di magazzino</b>	
Periodo di magazzino	Il periodo di magazzino a cui è associato il report di verifica.

Campo	Descrizione
Proprietario	Il funzionario commerciale che esegue il report di verifica magazzino ed è proprietario dei record di magazzino.
Creato	L'indicazione dell'utente, della data e dell'ora di generazione del report.
Modificato	L'indicazione dell'utente, della data e dell'ora di approvazione o rifiuto del report.

## Argomenti correlati

Per informazioni correlate sui report di verifica magazzino, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Report di verifica magazzino](#) (a pagina 502)
- [Gestione dei report di verifica magazzino](#) (a pagina 503)
- [Creazione di un report di verifica magazzino per un periodo di magazzino](#) (a pagina 492)

## Transazioni campioni

Usare le pagine Transazione campioni per creare, aggiornare e tenere traccia delle transazioni campioni e degli elementi di transazione associati per i campioni.

Per *transazione campioni* si intende un record relativo a un trasferimento di campioni, a una ricezione, a una distribuzione di campioni o a una rettifica di magazzino. Oracle CRM On Demand assegna un identificativo univoco a ogni record di transazione campioni per facilitarne l'individuazione. La creazione di una transazione campioni consente di segnalare e riconciliare tutti gli spostamenti dei campioni e degli articoli in promozione al termine del periodo di magazzino nonché di gestire il conteggio corrente dei prodotti di magazzino durante un periodo di magazzino specifico. Ogni record rappresenta una transazione singola che può essere costituita da una o più voci di elemento (gli elementi di transazione). Le transazioni sono associate con il periodo di magazzino appropriato in base alla data. L'attività di distribuzione dei campioni e degli articoli in promozione genera una transazione con esborso (transazione di distribuzione campioni). Il trasferimento del magazzino tra le sedi centrali e i funzionari commerciali genera due record di transazione:

- un record di tipo *trasferimento in uscita* per l'entità che invia il campione;
- un record di tipo *trasferimento in entrata* per l'entità che riceve il campione.

I funzionari commerciali o le sedi centrali possono creare transazioni di correzione per gestire le discrepanze di magazzino dovute a perdite, furti, restituzioni, ritrovamenti o errore umani. Quando lo stato di una transazione campioni è Inviato, non è possibile modificarne le informazioni. Per apportare una modifica sarà necessario generare una nuova transazione di correzione.

**NOTA:** la scelta delle schede disponibili dipende dall'amministratore dell'azienda. Se la responsabilità della propria mansione non prevede la registrazione delle informazioni sulle transazioni campioni, la scheda Transazione campioni potrebbe essere esclusa dall'impostazione.

## Uso della home page Transazione campioni

La home page Transazione campioni è il punto di partenza per la gestione delle transazioni campioni.

**NOTA:** l'amministratore dell'azienda può personalizzare il layout della home page Transazione campioni. Inoltre, se il proprio ruolo utente prevede il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere e rimuovere sezioni dalla pagina.

**Procedure preliminari.** L'uso delle transazioni campioni è possibile solo se il proprio ruolo utente include i privilegi Abilita operazioni campioni di base e Abilita regolazione campioni.

### Creazione di una transazione campioni

Per creare una nuova transazione campioni è possibile fare clic sul pulsante Nuovo nella sezione Transazioni campioni modificate di recente. Per ulteriori informazioni, vedere [Creazione di record](#) (a pagina 42) e [Campi Transazione campioni](#) (a pagina 522).

È possibile creare i tipi di transazioni campioni riportati di seguito.

- **Transazioni inviate.** Per ulteriori informazioni, vedere [Creazione di un trasferimento di campioni](#) (a pagina 510).
- **Transazioni di correzione.** Per ulteriori informazioni, vedere [Correzione delle transazioni campioni](#) (a pagina 513).
- **Transazioni perse e trovate.** Per ulteriori informazioni, vedere [Creazione di transazioni campioni perse e trovate](#) (a pagina 515).

I tipi di transazioni campioni riportati di seguito non possono essere creati in quanto generati in modo automatico da Oracle CRM On Demand quando i funzionari commerciali lasciano i campioni nel corso delle visite di vendita.

- **Transazioni con esborso.** È possibile visualizzare le transazioni con esborso. Tuttavia, per apportare modifiche a una transazione con esborso è necessario creare una nuova transazione di correzione magazzino. Per ulteriori informazioni, vedere [Visualizzazione delle transazioni con esborso](#) (a pagina 515).
- **Transazioni ricevute.** Gli utenti finali devono confermare la ricezione dei campioni. Se un funzionario commerciale riceve una quantità di campioni diversa da quella effettivamente inviata, è necessario creare una transazione di correzione magazzino per registrare la discrepanza. Per ulteriori informazioni, vedere [Conferma della ricezione del magazzino campioni](#) (a pagina 499).

### Uso degli elenchi di transazioni campioni

La sezione degli elenchi di Transazione campioni contiene vari elenchi filtrati, ovvero sottoinsiemi o gruppi di record che consentono di limitare il numero di record su cui si lavora in un dato momento. Oracle CRM On Demand dispone di un insieme di elenchi standard. Tutti gli elenchi standard sono pubblici e visibili a chiunque. L'utente e i responsabili possono creare elenchi aggiuntivi basati su criteri diversi. Tali elenchi personalizzati vengono visualizzati sopra l'insieme standard di elenchi.

Nella tabella seguente vengono descritti gli elenchi standard per le transazioni campioni.

Elenco di transazioni campioni	Filtri
--------------------------------	--------

Elenco di transazioni campioni	Filtri
Tutte le transazioni campioni	Tutte le transazioni campioni visualizzabili indipendentemente dal proprietario.
Transazioni di correzione	Tutte le transazioni campioni con il nome dell'utente nel campo Proprietario e di tipo Rettifica di magazzino.
Transazioni con esborso	Tutte le transazioni campioni con il nome dell'utente nel campo Proprietario e di tipo Esborso.
Transazioni di discrepanza	Tutte le transazioni campioni con il nome dell'utente nel campo Proprietario con stato Elaborato con discrepanza.
Transazioni perse	Tutte le transazioni campioni con il nome dell'utente nel campo Proprietario, di tipo Rettifica di magazzino e con codice motivo Perso.
Transazioni ricevute	Tutte le transazioni campioni con il nome dell'utente nel campo Proprietario e di tipo Trasferimento in entrata.
Transazioni campioni modificate di recente	Tutte le transazioni campioni con il nome dell'utente nel campo Proprietario ordinate in base alla data di modifica.
Transazioni inviate	Tutte le transazioni campioni con il nome dell'utente nel campo Proprietario e di tipo Trasferimento in uscita.

Per visualizzare un elenco, fare clic sul nome dell'elenco.

Per creare un nuovo elenco, fare clic su Nuovo. Per ulteriori informazioni sulla creazione di elenchi, vedere [Creazione e ridefinizione di elenchi](#) (a pagina 81).

Per esaminare tutti gli elenchi disponibili, creare un nuovo elenco oppure visualizzare, modificare o eliminare un elenco esistente, fare clic su Gestione elenchi. La pagina Gestione elenchi contiene anche tutti gli elenchi standard forniti con Oracle CRM On Demand. Questi elenchi sono di sola visualizzazione, pertanto non possono essere modificati o eliminati.

## Visualizzazione delle transazioni campioni recenti

La sezione Transazioni campioni modificate di recente mostra le ultime transazioni campioni modificate in ordine di tempo. Fare clic su Mostra elenco completo per espandere l'elenco.

## Aggiunta di sezioni alla home page Transazione campioni

Se il ruolo utente include il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere alla home page Transazione campioni alcune o tutte le sezioni riportate di seguito.

- Transazioni campioni create di recente
- Transazioni campioni modificate di recente
- Le mie transazioni campioni create di recente
- Le mie transazioni campioni modificate di recente

**Per aggiungere sezioni alla home page Transazione campioni**

- 1 Nella home page Transazione campioni fare clic su Modifica layout.
- 2 Nella pagina Layout della home page Transazione campioni fare clic sulle frecce per aggiungere o rimuovere le sezioni e per organizzare le sezioni nella pagina, quindi fare clic su Salva.

**Argomenti correlati**

Per informazioni correlate sulle transazioni campioni, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Transazioni campioni](#) (a pagina 506)
- [Campi Transazione campioni](#) (a pagina 522)
- [Gestione delle transazioni campioni](#) (a pagina 509)

**Gestione delle transazioni campioni**

Per le procedure passo passo sulla gestione delle transazioni campioni, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Creazione di un trasferimento di campioni](#) (a pagina 510)
- [Conferma della ricezione completa di un trasferimento di campioni](#) (a pagina 511)
- [Conferma della ricezione parziale di un trasferimento di campioni](#) (a pagina 512)
- [Correzione delle transazioni campioni](#) (a pagina 513)
- [Creazione di transazioni campioni perse e trovate](#) (a pagina 515)
- [Visualizzazione delle transazioni con esborso](#) (a pagina 515)
- [Aggiunta di elementi di transazione a una transazione campioni](#) (a pagina 516)
- [Correzione delle discrepanze tra i conteggi fisici ed elettronici](#) (a pagina 517)
- [Distribuzione di campioni durante una visita di vendita](#) (a pagina 517)
- [Controllo delle firme elettroniche](#) (a pagina 519)
- [Monitoraggio delle attività dei campioni](#) (a pagina 521)

Per procedure passo passo comuni a molti tipi di record, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Creazione di record](#) (a pagina 42)
- [Aggiornamento dei dettagli del record](#) (a pagina 65)
- [Collegamento di record al record selezionato](#) (a pagina 67)
- [Gestione degli elenchi](#) (a pagina 76)
- [Come allegare i file ai record tramite i campi allegato](#) (a pagina 107)

**NOTA:** gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi per i tipi di record, i campi e le opzioni negli elenchi. Di conseguenza, le

informazioni visualizzate sullo schermo possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Inoltre, a seconda del livello di accesso di cui si dispone, si potrebbe non essere in grado di eseguire tutte le procedure descritte nell'elenco precedente.

## Argomenti correlati

- [Transazioni campioni](#) (a pagina 506)
- [Uso della home page Transazione campioni](#) (a pagina 507)
- [Campi Transazione campioni](#) (a pagina 522)
- [Campi elemento transazione](#) (a pagina 528)

## Creazione di un trasferimento di campioni

Per *trasferimento di campioni* si intende una transazione inviata di tipo Trasferimento in uscita o Restituzione. Un trasferimento di campioni viene creato a ogni scambio di campioni di prodotto all'interno dell'azienda. Questa procedura può essere usata da:

- un amministratore di campioni, per l'invio delle spedizioni agli utenti finali nel campo;
- gli utenti finali, per lo scambio di campioni tra loro;
- gli utenti finali, per la restituzione dei campioni alle sedi centrali.

Dopo l'esecuzione di un trasferimento di campioni in Oracle CRM On Demand, il destinatario riceve un trasferimento di campioni di tipo Trasferimento in entrata. Dopo la conferma della ricezione della transazione da parte del destinatario, Oracle CRM On Demand immette una nuova voce di magazzino nel conteggio di magazzino e imposta un numero di articoli di magazzino inferiore nei record di magazzino del mittente.

**Procedure preliminari.** La creazione di un trasferimento di campioni è possibile solo se il proprio ruolo utente include il privilegio Abilita operazioni campioni di base.

### *Per creare un record Trasferimento in uscita o Restituzione*

- 1 Nella pagina di elenco di Transazione campioni fare clic su Nuovo.
- 2 Nella pagina di modifica di Transazione campioni impostare l'opzione Tipo di transazione su Trasferimento in uscita o Restituzione:
  - **Trasferimento in uscita.** Indica il trasferimento dei campioni a un altro utente.
  - **Restituzione.** Indica la restituzione dei campioni alle sedi centrali. In genere i campioni vengono restituiti perché scaduti oppure perché sono prodotti danneggiati da distruggere.
- 3 Impostare lo stato su In corso.
- 4 Immettere il nome della persona che riceverà il campione nel campo Trasferisci a.

- 5 Completare gli altri campi della pagina di modifica di Transazione campioni a seconda delle esigenze (vedere [Campi transazione campioni](#) (a pagina 522) per ulteriori informazioni) e fare clic su Salva.
- 6 Aggiungere almeno un elemento di transazione come descritto in [Aggiunta di elementi di transazione a una transazione campioni](#) (a pagina 516).
- 7 Aggiungere o modificare i registri associati al record a seconda delle esigenze.
- 8 Fare clic su Invia.

Se non sono stati commessi errori, lo stato del nuovo record di transazione Trasferimento in uscita o Restituzione viene impostato su In transito e Oracle CRM On Demand crea in modo automatico un nuovo record di transazione destinatario di tipo Trasferimento in entrata con stato In transito.

Tutte le informazioni dei registri associate alla transazione Trasferimento in uscita o Restituzione vengono copiate nella nuova transazione destinatario.

Il nuovo record di transazione ricevuta eredita tutti gli elementi di transazione dal record della transazione Trasferimento in uscita o Restituzione.

## Conferma della ricezione completa di un trasferimento di campioni

Oracle CRM On Demand supporta lo spostamento elettronico del magazzino campioni. Per ulteriori informazioni, vedere [Creazione di un trasferimento di campioni](#) (a pagina 510). I campioni vengono instradati a un destinatario che deve confermarne la ricezione in modo che Oracle CRM On Demand possa trasferire il nuovo magazzino al periodo di magazzino attivo del destinatario.

Gli utenti finali possono confermare la ricezione completa di un trasferimento di campioni, come descritto nella procedura riportata di seguito, oppure la ricezione parziale di un trasferimento di campioni, come descritto in [Conferma della ricezione parziale di un trasferimento di campioni](#) (a pagina 512).

Quando si conferma la ricezione di un trasferimento di campioni, se l'utente finale non dispone già dei record corrispondenti al prodotto campione, al lotto campione o al periodo di magazzino associato al magazzino campioni in fase di trasferimento, Oracle CRM On Demand creerà i record necessari di conseguenza.

**Procedure preliminari.** La conferma della ricezione di un trasferimento di campioni è possibile solo se il proprio ruolo utente include il privilegio Abilita operazioni campioni di base.

### *Per confermare la ricezione completa di un trasferimento di campioni*

- 1 Fare clic su Transazioni ricevute nella sezione di elenco di Transazione campioni della home page Transazione campioni.
- 2 Nella pagina di elenco di Transazione campioni espandere il campo Nome per aprire la transazione da confermare.  
  
La transazione che si desidera aprire deve essere del tipo Trasferimento in entrata e avere lo stato In transito.
- 3 Controllare i dettagli della transazione e immettere i valori appropriati nei campi Quantità ricevuta della sezione Elementi transazione per indicare la quantità di prodotti campione ricevuta.

Il campo Quantità spedita mostra la quantità degli articoli spediti ed è di sola lettura.

**4** Fare clic su Conferma.

Se non vi sono differenze tra la quantità ricevuta e la quantità spedita, lo stato della transazione viene modificato e impostato su Elaborato e sarà necessario confermare la ricezione completa dei campioni trasferiti.

Se invece la quantità ricevuta e la quantità spedita risultano differenti, è possibile scegliere tra chiudere la transazione con una discrepanza oppure tenerla aperta con lo stato Ricevuto parzialmente. Per ulteriori informazioni, vedere [Conferma della ricezione parziale di un trasferimento di campioni](#) (a pagina 512).

**NOTA:** le quantità dei campioni trasferiti non verranno visualizzate nei conteggi di magazzino degli utenti finali finché questi ultimi non avranno confermato la ricezione dei campioni.

## Conferma della ricezione parziale di un trasferimento di campioni

Oracle CRM On Demand supporta lo spostamento elettronico del magazzino campioni. Per ulteriori informazioni, vedere [Creazione di un trasferimento di campioni](#) (a pagina 510). I campioni vengono instradati a un destinatario che deve confermarne la ricezione in modo che Oracle CRM On Demand possa trasferire il magazzino al periodo di magazzino attivo del destinatario.

Gli utenti finali possono confermare la ricezione completa di un trasferimento di campioni, come descritto in [Conferma della ricezione completa di un trasferimento di campioni](#) (a pagina 511), oppure la ricezione parziale di un trasferimento di campioni, come descritto nella procedura riportata di seguito.

Quando si conferma la ricezione di un trasferimento di campioni, se l'utente finale non dispone già dei record corrispondenti al prodotto campione, al lotto campione o al periodo di magazzino associato al magazzino campioni in fase di trasferimento, Oracle CRM On Demand creerà i record necessari di conseguenza.

**Procedure preliminari.** La conferma della ricezione di un trasferimento di campioni è possibile solo se il proprio ruolo utente include il privilegio Abilita operazioni campioni di base.

### *Per confermare la ricezione parziale di un trasferimento di campioni*

**1** Fare clic su Transazioni ricevute nella sezione di elenco di Transazione campioni della home page Transazione campioni.

**2** Nella pagina di elenco di Transazione campioni espandere il campo Nome per aprire la transazione da confermare.

La transazione che si desidera aprire deve essere di tipo Trasferimento in entrata e avere lo stato In transito.

**3** Controllare i dettagli della transazione e immettere i valori appropriati nei campi Quantità ricevuta della sezione Elementi transazione per indicare la quantità di prodotti campione ricevuta.

Il campo Quantità spedita mostra la quantità degli articoli spediti ed è di sola lettura.

**4** Fare clic su Conferma.



Se la quantità ricevuta e la quantità spedita risultano diverse, viene visualizzato un messaggio di errore che indica una differenza nelle quantità di trasferimento.

## 5 Effettuare una delle operazioni riportate di seguito.

- Fare clic su OK per chiudere la transazione con una discrepanza.

In questo caso Oracle CRM On Demand genera in modo automatico una transazione di discrepanza con lo stato Elaborato con discrepanza.

- Fare clic su Annulla per lasciare aperta la transazione con lo stato Ricevuto parzialmente.

Se non vi sono differenze tra la quantità ricevuta e la quantità spedita, lo stato della transazione viene modificato e impostato su Elaborato e sarà necessario confermare la ricezione completa dei campioni trasferiti.

**NOTA:** le quantità di trasferimento dei campioni non verranno visualizzate nei conteggi di magazzino degli utenti finali finché questi ultimi non avranno confermato la ricezione dei campioni.

## Correzione delle transazioni campioni

I funzionari commerciali devono tenere traccia delle modifiche di magazzino e assicurarsi che ogni campione venga preso in considerazione durante la riconciliazione. La funzione di correzione consente agli amministratori dei campioni e agli utenti finali di correggere i conteggi di magazzino intervenendo sulle transazioni campioni passate, ovvero quelle già elaborate. Tra le cause più comuni alla base della correzione delle transazioni campioni passate vi sono la perdita o il furto dei prodotti, nonché gli errori di conteggio o di immissione dei dati. È possibile aggiungere prodotti oppure rettificare le quantità per qualsiasi tipo di transazione campioni (di trasferimento, con perdita o furto, ricevute, di distribuzione campioni o con esborso, e così via). Le correzioni consentono di riconciliare la quantità originale presente nel record dell'amministratore dei campioni alla quantità esistente quando il funzionario commerciale effettua il conteggio del magazzino fisico.

È possibile correggere tutte le transazioni di qualsiasi tipo con stato Elaborato. Dopo l'elaborazione di una transazione esistente, non è possibile apportare un'ulteriore correzione. Se necessario, si dovrà creare un nuovo record Rettifica di magazzino. Per ulteriori informazioni, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Correzione di un record Rettifica di magazzino esistente](#) (a pagina 513)
- [Creazione di un nuovo record Rettifica di magazzino](#) (a pagina 514)

**Procedure preliminari.** La creazione delle correzioni (transazioni campioni di tipo Rettifica di magazzino) è possibile solo se il proprio ruolo utente include i privilegi Abilita operazioni campioni di base e Abilita regolazione campioni.

### Correzione di un record Rettifica di magazzino esistente

È possibile correggere tutte le transazioni di qualsiasi tipo con stato Elaborato. Dopo l'elaborazione di una transazione esistente, non è possibile apportare un'ulteriore correzione. Se necessario, si dovrà creare un nuovo record di rettifica. Vedere [Creazione di un nuovo record Rettifica di magazzino](#) (a pagina 514).

**Procedure preliminari.** La correzione dei record di rettifica magazzino esistenti è possibile solo se il proprio ruolo utente include i privilegi Abilita operazioni campioni di base e Abilita regolazione campioni.

### ***Per correggere un record Rettifica di magazzino esistente***

- 1** Nella pagina di elenco di Transazione campioni aprire una transazione di tipo Rettifica di magazzino con stato Elaborato.
- 2** Aggiungere o modificare i registri associati al record a seconda delle esigenze.
- 3** Fare clic su Regola.  
Questo passo crea una nuova transazione di tipo Rettifica di magazzino con stato In corso.  
Tutti gli elementi di transazione vengono copiati nel nuovo record. Tutte le informazioni dei registri associate alla transazione originale vengono copiate nella nuova transazione.
- 4** Modificare le informazioni chiave della transazione secondo le esigenze.  
Per ulteriori informazioni sui campi di questa sezione della pagina, vedere [Campi transazione campioni](#) (a pagina 522).
- 5** Modificare gli elementi della transazione secondo le esigenze.  
Ad esempio, è possibile modificare la quantità di un elemento esistente della transazione, aggiungere un nuovo elemento oppure eliminare un elemento esistente. Per ulteriori informazioni sui campi di questa sezione della pagina, vedere [Campi elemento transazione](#) (a pagina 528).
- 6** Fare clic su Invia per inviare il nuovo record di transazione Rettifica di magazzino.  
Se non sono stati commessi errori, lo stato del nuovo record di transazione Rettifica magazzino viene impostato su Inviato.

### **Creazione di un nuovo record Rettifica di magazzino**

Per risolvere le discrepanze tra i conteggi fisici ed elettronici del magazzino, gli utenti finali e gli amministratori dei campioni devono creare e inviare transazioni di correzione. I funzionari commerciali e gli amministratori dei campioni registrano le rispettive transazioni campioni mediante la creazione di nuovi record di transazioni campioni di tipo Rettifica di magazzino.

**Procedure preliminari.** La creazione dei record di rettifica magazzino è possibile solo se il proprio ruolo utente include i privilegi Abilita operazioni campioni di base e Abilita regolazione campioni.

### ***Per creare un nuovo record Rettifica di magazzino***

- 1** Nella pagina di elenco di Transazione campioni fare clic su Nuovo.
- 2** Nella pagina di modifica di Transazione campioni impostare l'opzione Tipo di transazione su Rettifica di magazzino.
- 3** Immettere un motivo nel campo Motivo, ad esempio Campioni persi, Campioni trovati o Conteggio iniziale.
- 4** Completare gli altri campi della pagina di modifica di Transazione campioni a seconda delle esigenze, quindi fare clic su Salva.

Per ulteriori informazioni sui campi di questa pagina, vedere [Campi transazione campioni](#) (a pagina 522).

- 5 Aggiungere almeno un elemento di transazione come descritto in [Aggiunta di elementi di transazione a una transazione campioni](#) (a pagina 516).
- 6 Fare clic su Invia.

## Creazione di transazioni campioni perse e trovate

I funzionari commerciali possono registrare qualsiasi transazione di campioni persa o trovata rilevata nel magazzino mediante la creazione di record specifici.

**Procedure preliminari.** La creazione delle transazioni campioni perse e trovate è possibile solo se il proprio ruolo utente include i privilegi Abilita operazioni campioni di base e Abilita regolazione campioni.

### *Per creare un nuovo record di transazione campioni persa o trovata*

- 1 Nella pagina di elenco di Transazione campioni fare clic su Nuovo.
- 2 Nella pagina di modifica di Transazione campioni impostare l'opzione Tipo di transazione su Rettifica di magazzino.
- 3 Immettere un motivo nel campo Motivo, ad esempio Perso o Trovato.
- 4 Completare gli altri campi della pagina di modifica di Transazione campioni a seconda delle esigenze, quindi fare clic su Salva.

Per ulteriori informazioni sui campi di questa pagina, vedere [Campi transazione campioni](#) (a pagina 522).

- 5 Aggiungere almeno un elemento di transazione.  
Per ulteriori informazioni, vedere [Aggiunta di elementi di transazione a una transazione campioni](#) (a pagina 516).
- 6 Fare clic su Invia.

## Visualizzazione delle transazioni con esborso

Gli utenti finali non possono creare le transazioni con esborso (transazioni di distribuzione dei campioni). Oracle CRM On Demand genera le transazioni con esborso in modo automatico quando i funzionari commerciali lasciano i campioni nel corso delle visite di vendita.

**NOTA:** gli utenti finali non possono creare neanche le transazioni ricevute. Oracle CRM On Demand genera le transazioni di tipo Trasferimento in entrata in modo automatico quando i funzionari commerciali restituiscono i campioni lasciati in precedenza oppure ne eseguono il trasferimento in uscita alle sedi centrali o a un altro funzionario commerciale.

**Procedure preliminari.** La visualizzazione delle transazioni con esborso è possibile solo se il proprio ruolo utente include il privilegio Abilita operazioni campioni di base.

#### ***Per visualizzare le transazioni con esborso***

- 1** Nella home page Transazione campioni fare clic su Transazioni con esborso nella sezione degli elenchi di Transazione campioni.
- 2** Nella pagina di elenco di Transazione campioni espandere il campo Nome per aprire la transazione con esborso da visualizzare.
- 3** Nella pagina di dettaglio di Transazione campioni che viene visualizzata, rivedere le informazioni chiave transazione, le informazioni chiave contatto e le informazioni sugli elementi della transazione.

Per ulteriori informazioni sui campi di questa pagina, vedere [Campi transazione campioni](#) (a pagina 522).

Gli utenti finali non possono aggiornare o modificare le informazioni di questa pagina. Se occorre apportare modifiche o correzioni a una transazione con esborso sarà necessario creare una nuova transazione Rettifica di magazzino. Vedere [Creazione di un nuovo record Rettifica di magazzino](#) (a pagina 514).

**NOTA:** procedendo in modo analogo e selezionando l'opzione appropriata nell'elenco delle transazioni campioni, è inoltre possibile visualizzare le transazioni ricevute.

## **Aggiunta di elementi di transazione a una transazione campioni**

Per aggiungere un elemento di transazione a una transazione campioni oppure aggiornare i dettagli di un elemento di transazione esistente, si usa la pagina di modifica di Transazione campioni.

**Procedure preliminari.** L'aggiunta di elementi alle transazioni campioni è possibile solo se il proprio ruolo utente include il privilegio Abilita operazioni campioni di base.

#### ***Per aggiungere un elemento di transazione a una transazione campioni***

- 1** Nella pagina di elenco di Transazione campioni espandere il campo Nome per aprire il record di transazione desiderato.
- 2** Nella sezione Elementi transazione della pagina di dettaglio di Transazione campioni fare clic su Nuovo.
- 3** Nella pagina di modifica di Elemento transazione completare i campi necessari e fare clic su Salva.

Per ulteriori informazioni sui campi di questa pagina, vedere [Campi elemento transazione](#) (a pagina 528).

## **Argomenti correlati**

Per informazioni correlate sugli elementi di transazione, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Elementi di transazione](#) (a pagina 526)
- [Gestione degli elementi di transazione](#) (a pagina 526)
- [Campi elemento transazione](#) (a pagina 528)

## Correzione delle discrepanze tra i conteggi fisici ed elettronici

Per correggere le discrepanze tra i conteggi fisici ed elettronici del magazzino evidenziate da Oracle CRM On Demand dopo il trasferimento dei campioni, gli amministratori dei campioni e gli utenti finali devono creare e inviare transazioni di correzione.

La correzione delle discrepanze tra i conteggi fisici ed elettronici è inoltre un passo importante del [Processo di riconciliazione del magazzino](#) (a pagina 500).

**Procedure preliminari.** La correzione delle discrepanze tra i conteggi fisici ed elettronici del magazzino è possibile solo se il proprio ruolo utente include i privilegi [Abilita operazioni campioni di base](#) e [Abilita regolazione campioni](#).

Per correggere le discrepanze tra i conteggi fisici ed elettronici del magazzino, gli amministratori dei campioni e i funzionari commerciali possono usare una o tutte e due le opzioni riportate di seguito.

- Creazione e invio di una transazione di correzione dei campioni con uno o più elementi. Per ulteriori informazioni, vedere [Creazione di un nuovo record Rettifica di magazzino](#) (a pagina 514).
- Correzione dei record di elemento delle transazioni immesse in precedenza ma non ancora inviate. Per ulteriori informazioni, vedere [Correzione di un record Rettifica di magazzino esistente](#) (a pagina 513).

## Distribuzione di campioni durante una visita di vendita

Nel corso di una visita di vendita, i funzionari commerciali prendono i campioni dal magazzino e li lasciano a medici, farmacisti, cliniche, ospedali e altri contatti appropriati. Il funzionario commerciale deve effettuare le operazioni riportate di seguito.

- Contare ogni campione lasciato.
- Verificare che il campione sia adeguato per il medico e per la relativa specialità.
- Acquisire le firme autorizzate per completare la transazione.

È possibile lasciare solo i prodotti considerati come campioni, ovvero appartenenti al tipo di categoria [Campioni lasciati](#) o [Articoli promozionali lasciati](#), che sono stati allocati e sono disponibili nel magazzino del funzionario commerciale.

**Procedure preliminari.** La distribuzione di campioni durante una visita di vendita è possibile solo se il proprio ruolo utente include il privilegio [Abilita operazioni campioni di base](#).

### *Per lasciare i campioni durante una visita di vendita*

- 1 Nella home page [Contatti](#) aprire il contatto al quale si desidera lasciare i campioni.
- 2 Nella sezione [Visite](#) della pagina di dettaglio di [Contatto](#) fare clic su [Nuova visita](#) o su [Visita automatica](#) per aggiungere un nuovo elemento.

- Quando si fa clic su Nuova visita, viene visualizzata la pagina Modifica visita, in cui è necessario immettere manualmente la maggior parte delle informazioni per il nuovo record di visita.

Assicurarsi di specificare Visita nel campo Tipo, altrimenti gli elementi correlati Campioni lasciati, Articoli promozionali e Prodotti menzionati in dettaglio non saranno disponibili.

- Quando si fa clic su Visita automatica, viene visualizzata la pagina dei dettagli della visita, in cui i dati di campo riportati di seguito vengono immessi in modo automatico per il nuovo record di visita.
  - Il campo Stato contiene il valore Pianificato.
  - Il campo Data di fine contiene un valore pari al valore del campo Data di inizio più 30 minuti.
  - Il campo Tipo contiene il valore Visita.

**3** Nella pagina di modifica della visita o dei dettagli della visita, effettuare le operazioni riportate di seguito.

- a** Per inserire nel record della nuova visita le informazioni contenute in un modello Chiamata Smart esistente, fare clic sull'icona di ricerca accanto al campo Chiamata Smart, quindi selezionare la chiamata Smart.

- b** Immettere o aggiornare le informazioni.

Per ulteriori informazioni sui campi delle pagine di modifica della visita e dei dettagli della visita, vedere [Come tenere traccia delle visite \(visite di vendita\) ai clienti](#) (a pagina 139).

- c** Fare clic su Salva nella pagina Modifica visita.

**4** Nella sezione Campioni lasciati della pagina dei dettagli della visita fare clic su Nuovo.

**5** Nella pagina Modifica campione lasciato fare clic sull'icona di ricerca nel campo Prodotto e selezionare un prodotto.

**NOTA:** sono disponibili per la selezione solo i prodotti di tipo Campioni lasciati (o Articoli promozionali lasciati, in caso di distribuzione di articoli promozionali), che sono stati allocati e sono presenti nel magazzino del funzionario commerciale e che sono attivi alla data di visita corrente.

**6** Fare clic sull'icona di ricerca nel campo N. lotto e selezionare il numero di lotto appropriato per il prodotto selezionato.

**NOTA:** sono disponibili per la selezione solo i lotti campione di cui si tiene traccia mediante il numero di lotto nel magazzino, ovvero i lotti campione per i quali la casella di controllo Magazzino per lotto è selezionata. Se non si usano i numeri di lotto per tenere traccia dei campioni è possibile saltare questo passo.

**7** Immettere la quantità di campione da lasciare nel campo Quantità e fare clic su Salva.

Se tutte le condizioni riportate di seguito sono vere quando si fa clic su Salva, Oracle CRM On Demand genera una transazione di tipo *Esborso* con un elemento per ogni campione lasciato per la visita e invia la transazione con esborso per aggiornare il magazzino campioni. Se la transazione con esborso riesce, Oracle CRM On Demand modifica lo stato della visita impostandolo su Inviato.

- Tutti i campioni esistono nel magazzino campioni per il periodo indicato dalla data e l'ora di visita.
- Il periodo in cui vengono registrati i campioni è un periodo non riconciliato. Se si tratta di un periodo riconciliato, viene visualizzato un messaggio di errore.

- È stato specificato un numero di lotto valido per i campioni lasciati di cui si tiene traccia mediante il numero di lotto.
- Il valore di quantità immesso non è maggiore della quantità di distribuzione massima consentita per una visita.
- L'immissione del valore di quantità non comporta il superamento della quantità di distribuzione massima consentita durante il periodo di allocazione.

**NOTA:** è possibile distribuire gli articoli promozionali secondo modalità simili facendo clic su Nuovo nella sezione Articoli promozionali della pagina dei dettagli della visita. Per la gestione degli elementi di dettaglio è possibile procedere in modo simile facendo clic su Nuovo nella sezione Prodotti menzionati in dettaglio della pagina dei dettagli della visita.

## Argomenti correlati

Per informazioni correlate sulle distribuzioni di campioni, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Allocazioni](#) (a pagina 530)
- [Gestione delle allocazioni](#) (a pagina 532)
- [Campi allocazione](#) (a pagina 534)
- [Come tenere traccia delle visite \(visite di vendita\) ai clienti](#) (a pagina 139)

## Informazioni sulle firme elettroniche

Oracle CRM On Demand è in grado di memorizzare i dati di firma in modo sicuro, in un formato immagine, per i campioni lasciati. Le immagini delle firme vengono memorizzate in Oracle CRM On Demand con formati immagine standard. L'immagine di una firma è costituita da una serie di coordinate x e y o di stringhe che possono essere memorizzate nel database Oracle CRM On Demand.

A ogni attività di visita registrata per i campioni lasciati durante una visita di vendita deve essere associata un'immagine di firma. Ottenere la firma elettronica della persona o dell'azienda che riceve i campioni è una precisa responsabilità del funzionario commerciale che lascia i campioni. La firma può essere acquisita su carta o da un'applicazione esterna (ad esempio un dispositivo portatile) e quindi caricata in Oracle CRM On Demand tramite l'interfaccia Web Services. Il funzionario commerciale deve acquisire la firma al momento della distribuzione dei campioni e non può procedere alla distribuzione dei campioni senza aver acquisito una firma autorizzata.

Gli amministratori e gli utenti autorizzati possono visualizzare le immagini delle firme dei campioni nella pagina di dettaglio di Firma, ma non possono crearne di nuove, aggiornarle o eliminarle. La pagina di dettaglio di Firma contiene l'elenco delle ultime quattro firme acquisite in ordine di tempo per i campioni lasciati. Gli amministratori dei campioni devono controllare periodicamente le immagini delle firme nella pagina di dettaglio di Firma per assicurarsi della coerenza delle firme raccolte per ogni contatto.

**NOTA:** l'accesso alle immagini delle firme dei campioni è controllato in modo che solo i ruoli designati possano accedervi per la visualizzazione. Alle immagini delle firme possono accedere solo i ruoli ai quali è stato assegnato il privilegio Firma.

## Controllo delle firme elettroniche

Per controllare la firma associata a un'attività di visita per i campioni che vengono lasciati, attenersi alla procedura descritta di seguito. Nella procedura si presuppone che il tipo di record Firma venga esposto come elemento correlato nella pagina dei dettagli della visita. Per ulteriori informazioni sull'esposizione degli elementi correlati, vedere [Personalizzazione dei layout degli elementi correlati](#) (a pagina 1148).

L'accesso alle immagini delle firme dei campioni è controllato in modo che possano accedervi per la visualizzazione solo i ruoli designati. Potranno usufruire dell'accesso e visualizzare le immagini delle firme solo i ruoli a cui è stato assegnato il privilegio Firma.

Per ulteriori informazioni sulle firme, vedere [Informazioni sulle firme elettroniche](#) (a pagina 519).

**Procedure preliminari.** Il controllo delle firme elettroniche è possibile solo se il proprio ruolo utente include il privilegio Abilita operazioni campioni di base e, se necessario, il privilegio Firma.

### *Per controllare le firme dei campioni*

- 1 Nella home page Contatti aprire il contatto desiderato.
- 2 Nella sezione Visite della pagina di dettaglio di Contatto espandere il campo Oggetto per aprire il record di attività di visita a cui si è interessati.
- 3 Nella sezione Firma della pagina dei dettagli della visita espandere il campo Titolo per aprire il record della firma del campione da visualizzare.

**NOTA:** non è possibile modificare un record di firma esistente o crearne uno nuovo.

- 4 Nella pagina di dettaglio di Firma è possibile rivedere i dettagli della firma.

Nella tabella seguente vengono fornite informazioni relative ad alcuni campi della pagina di dettaglio di Firma.

Campo	Descrizione
Intestazione firma	<p>Nel campo Intestazione firma vengono visualizzate le informazioni riportate di seguito.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Cognome contatto.</b> Il cognome del destinatario dei campioni.</li> <li>■ <b>Nome contatto.</b> Il nome del destinatario dei campioni.</li> <li>■ <b>Data firma.</b> La data in cui i campioni sono stati lasciati e la data di acquisizione della firma autorizzata.</li> <li>■ <b>Indirizzo.</b> L'indirizzo del destinatario che riceve i campioni.</li> <li>■ <b>Nome e Cognome funzionario commerciale.</b> Il nome e il cognome del funzionario commerciale che ha lasciato i campioni.</li> </ul>
Testo dichiarazione di non responsabilità	Nel campo Testo dichiarazione di non responsabilità viene visualizzato il testo della dichiarazione di non responsabilità associato ai campioni lasciati. È impossibile accedere o modificare il testo esistente.



Campo	Descrizione
Controllo firma	<p>Fare clic su questo pulsante per accedere all'immagine della firma, in cui vengono visualizzate le informazioni riportate di seguito.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>ID sistema firma campione.</b> L'identificativo univoco associato alla firma del campione.</li> <li>■ <b>ID attività.</b> L'identificativo univoco del record dell'attività di visita a cui è associata la firma del campione.</li> <li>■ <b>Data visita.</b> La data in cui i campioni sono stati lasciati e la data di acquisizione della firma autorizzata.</li> <li>■ <b>Testo dichiarazione di non responsabilità.</b> Il testo della dichiarazione di non responsabilità associato ai campioni lasciati.</li> </ul> <p><b>NOTA:</b> L'apertura e la visualizzazione della firma acquisita alla distribuzione dei campioni sono possibili solo se il proprio ruolo utente include il privilegio Firma. Se non si è assegnatari del privilegio Firma, il pulsante Controllo firma risulterà disabilitato.</p>

## Monitoraggio delle attività dei campioni

L'amministratore dei campioni è responsabile del magazzino dei campioni dell'azienda e deve assicurarsi che sia conforme alle regole e ai regolamenti vigenti.

**Procedure preliminari.** Il monitoraggio delle attività dei campioni è possibile solo se il proprio ruolo utente prevede responsabilità amministrative e include i privilegi riportati di seguito.

- Abilita operazioni campioni di base
- Abilita regolazione campioni

Per monitorare le attività dei campioni, fare clic sull'elenco da monitorare nella sezione degli elenchi di Transazione campioni della home page Transazione campioni. Di seguito viene descritto lo scopo di ciascun elenco.

Elenco di transazioni campioni	Filtri
Transazioni con esborso	<p>Mostra tutti i campioni inviati e lasciati.</p> <p>Il monitoraggio di questo elenco consente all'amministratore dei campioni di controllare tutti i campioni che sono stati lasciati.</p>
Transazioni inviate	<p>Mostra tutti i campioni inviati e trasferiti.</p> <p>Il monitoraggio di questo elenco consente all'amministratore dei campioni di controllare tutti i campioni restituiti o le spedizioni di trasferimento tra gli utenti finali.</p>

Elenco di transazioni campioni	Filtri
Transazioni ricevute	Mostra tutti i campioni inviati e ricevuti.  Il monitoraggio di questo elenco consente all'amministratore dei campioni di controllare le spedizioni tra gli utenti finali ricevute.
Transazioni di correzione	Mostra tutte le transazioni di correzione inviate.  Il monitoraggio di questo elenco consente all'amministratore dei campioni di controllare tutti i tipi di transazioni di correzione inviate dagli utenti finali e da altri amministratori dei campioni per riconciliare le discrepanze tra i conteggi fisici e i record in Oracle CRM On Demand.
Transazioni perse	Mostra tutti i campioni persi inviati come correzioni.  Il monitoraggio di questo elenco consente all'amministratore di controllare i campioni che sono andati perduti.

Per informazioni sulla visualizzazione o la creazione di questi elenchi, vedere [Gestione degli elenchi](#) (a pagina 76) e [Creazione e ridefinizione di elenchi](#) (a pagina 81).

Per visualizzare un elenco, fare clic sul nome dell'elenco.

Per creare un nuovo elenco, fare clic su Nuovo.

Per esaminare tutti gli elenchi disponibili creare un nuovo elenco oppure visualizzare modificare o eliminare un elenco esistente fare clic su Gestione elenchi. La pagina Gestione elenchi contiene anche tutti gli elenchi standard forniti con Oracle CRM On Demand. Questi elenchi sono di sola visualizzazione, pertanto non possono essere modificati o eliminati.

## Campi Transazione campioni

Per aggiungere una transazione campioni oppure aggiornare i dettagli di una transazione esistente con stato In corso si usa la pagina di modifica di Transazione campioni. In questa pagina viene visualizzato l'insieme completo dei campi disponibili per una transazione campioni.


**SUGGERIMENTO:** è possibile modificare le transazioni campioni anche nelle pagine di elenco e dettaglio di Transazione campioni. Per ulteriori informazioni sull'aggiornamento dei record, vedere [Aggiornamento dei dettagli del record](#) (a pagina 65).

**NOTA:** gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi per i tipi di record, i campi e le opzioni negli elenchi. Di conseguenza, le informazioni visualizzate sullo schermo possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Nella tabella seguente vengono fornite informazioni aggiuntive relative ad alcuni campi di transazione campioni. A seconda del tipo di transazione campioni aperta (Trasferimento in entrata, Trasferimento in uscita, Rettifica di magazzino, Esborso, Campioni persi), è possibile che questi campi non siano tutti applicabili.

Campo	Descrizione
<b>Informazioni chiave sulle transazioni</b>	
Nome	L'identificativo univoco della transazione campioni generato dal sistema.
Data	<p>La data della transazione campioni.</p> <p>Quando si immette una data che rientra in un periodo di magazzino attivo, i campi Periodo magazzino: data di inizio e Periodo magazzino: data di fine vengono popolati in modo automatico. Se si immette una data non compresa nei periodi di magazzino esistenti oppure se la data immessa è successiva alla data corrente del sistema, viene visualizzato un messaggio di errore.</p> <p>Non è possibile creare transazioni campioni per i periodi riconciliati. Se si immette una data compresa in un periodo riconciliato o inattivo, viene visualizzato un messaggio di errore.</p>
Tipo	<p>Il tipo di una transazione campioni può essere uno di quelli riportati di seguito.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Trasferimento in uscita</li> <li>■ Rettifica di magazzino</li> <li>■ Campioni persi</li> <li>■ Esborso</li> <li>■ Trasferimento in entrata</li> </ul> <p>Trasferimento in uscita, Rettifica di magazzino e Campioni persi sono transazioni generate dall'utente, mentre Esborso e Trasferimento in entrata sono transazioni generate dal sistema.</p> <p><b>NOTA:</b> non personalizzare o modificare l'ordine dell'elenco di selezione Tipo per l'impostazione del campo Transazione campioni. Queste operazioni potrebbero condizionare negativamente la funzione Elenchi di selezione a catena.</p>
Stato	<p>Lo stato di una transazione campioni può essere uno di quelli riportati di seguito.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ In corso</li> <li>■ Inviato</li> <li>■ Elaborato con discrepanze</li> <li>■ In transito</li> <li>■ Elaborato</li> <li>■ Regolato</li> </ul>
Data di distribuzione prevista	La data in cui deve essere consegnato il campione.
N. localizzazione	Il numero univoco che l'utente e il cliente possono usare per tenere traccia della distribuzione del campione.
N. di pacchetti inviati	Il numero di pacchetti inclusi nel campione.

Campo	Descrizione
Trasferisci a	<p>La persona per la quale viene registrata una transazione di tipo Trasferimento in uscita. La persona indicata riceve il campione e deve confermarne la ricezione.</p> <p>Quando si crea una transazione di tipo Trasferimento in uscita, questo campo è obbligatorio.</p>
Trasferisci da	La persona che esegue il trasferimento dei campioni, ovvero la persona che crea la transazione di tipo Trasferimento in uscita.
Periodo magazzino: data di inizio	<p>La data di inizio del periodo di magazzino associato alla transazione campioni. Si tratta di un campo di sola lettura che viene popolato in modo automatico solo quando la data immessa nel campo Data è compresa in un periodo di magazzino attivo.</p> <p>Il periodo di magazzino limita i prodotti e i numeri di lotto campione disponibili per la selezione quando si aggiungono elementi di transazione. Garantisce inoltre che per il periodo di magazzino selezionato siano disponibili per la selezione solo prodotti e numeri di lotto campione validi.</p>
Periodo magazzino: data di fine	<p>La data di fine del periodo di magazzino associato alla transazione campioni. Si tratta di un campo di sola lettura che viene popolato in modo automatico solo quando la data immessa nel campo Data è compresa in un periodo di magazzino inattivo.</p> <p>Il periodo di magazzino limita i prodotti e i numeri di lotto campione disponibili per la selezione quando si aggiungono elementi di transazione. Garantisce inoltre che per il periodo di magazzino selezionato siano disponibili per la selezione solo prodotti e numeri di lotto campione validi.</p>
Motivo correzione	<p>Il motivo alla base della creazione o della correzione della transazione campioni. I codici motivo disponibili sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Perso</li> <li>■ Trovato</li> <li>■ Furto</li> <li>■ Errore umano</li> <li>■ Conteggio iniziale</li> <li>■ Richiesta</li> </ul>
Commenti	Questo campo consente all'utente di immettere informazioni aggiuntive sulla transazione campioni.

Campo	Descrizione
Allegato	<p>Se questo campo è esposto nella pagina, è possibile allegare un file al record di transazione campioni. All'inizio il campo mostra un'icona clip nella pagina Modifica del record:</p>  <p>Per allegare un file al record di transazione campioni, fare clic sull'icona clip nella pagina Modifica del record, quindi selezionare il file da caricare.</p> <p>Dopo il caricamento del file e il salvataggio del record, il campo Allegato della pagina dei dettagli di un record mostra il nome e la dimensione del file allegato. Nella pagina Modifica del record il campo mostra inoltre l'icona clip e un'icona X che può essere usata per rimuovere il file.</p> <p>È possibile allegare un solo file per singolo record di transazione campioni.</p> <p>Per istruzioni su come allegare i file ai record tramite il campo Allegato e informazioni sulle limitazioni relative alle dimensioni e ai tipi dei file, vedere <a href="#">Come allegare i file ai record tramite i campi allegato</a> (a pagina 107).</p>

### Informazioni chiave sul contatto

**NOTA:** queste informazioni di sola lettura vengono fornite solo per le transazioni con esborso. Oracle CRM On Demand genera le transazioni con esborso in modo automatico ogni volta che i funzionari commerciali rilasciano o eseguono l'esborso dei campioni durante una visita di vendita. Per ulteriori informazioni, vedere [Distribuzione di campioni durante una visita di vendita](#) (a pagina 517) e [Visualizzazione delle transazioni con esborso](#) (a pagina 515).

Contatto	Il nome completo del contatto medico o ospedale per il quale è stato eseguito l'esborso.
Nome contatto	Il nome del contatto per il quale è stato eseguito l'esborso.
Cognome contatto	Il cognome del contatto per il quale è stato eseguito l'esborso.
Tipo di contatto	Il tipo di contatto.
Cliente contatto	Il cliente associato a questo contatto.
E-mail contatto	L'indirizzo e-mail del contatto.

### Informazioni correlate

Per informazioni correlate sulle transazioni campioni, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Transazioni campioni](#) (a pagina 506)
- [Uso della home page Transazione campioni](#) (a pagina 507)
- [Gestione delle transazioni campioni](#) (a pagina 509)

## Elementi di transazione

Usare le pagine Elemento transazione per creare, aggiornare e tenere traccia degli elementi delle transazioni per i campioni.

Un *elemento di transazione* registra i dettagli degli articoli campione o in promozione associati a una transazione campioni. Per ogni transazione campioni devono esistere uno o più elementi di questo tipo. Queste informazioni vengono usate per calcolare il conteggio corrente di un magazzino per il funzionario commerciale. Le transazioni campioni vengono usate nel processo di riconciliazione per gestire tutti i campioni e gli articoli in promozione assegnati a un funzionario commerciale.

## Gestione degli elementi di transazione

Per le procedure passo passo sulla gestione delle elementi di transazione, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Modifica del campione in un elemento di transazione](#) (a pagina 526)
- [Modifica del lotto campione in un elemento di transazione](#) (a pagina 527)
- [Aggiunta di elementi di transazione a una transazione campioni](#) (a pagina 516)

Per procedure passo passo comuni a molti tipi di record, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Creazione di record](#) (a pagina 42)
- [Aggiornamento dei dettagli del record](#) (a pagina 65)
- [Collegamento di record al record selezionato](#) (a pagina 67)
- [Gestione degli elenchi](#) (a pagina 76)

**NOTA:** gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi per i tipi di record, i campi e le opzioni negli elenchi. Di conseguenza, le informazioni visualizzate sullo schermo possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Inoltre, a seconda del livello di accesso di cui si dispone, si potrebbe non essere in grado di eseguire tutte le procedure descritte nell'elenco precedente.

## Argomenti correlati

- [Elementi di transazione](#) (a pagina 526)
- [Campi elemento transazione](#) (a pagina 528)
- [Campi prodotto](#) (a pagina 529)

## Modifica del campione in un elemento di transazione

Per modificare il campione in un elemento di transazione si usa la pagina di modifica di Prodotto. In questa pagina viene visualizzato l'insieme completo dei campi disponibili per un prodotto.

**Procedure preliminari.** La modifica dei campioni in un elemento di transazione è possibile solo se il proprio ruolo utente include il privilegio Abilita operazioni campioni di base.

**Per modificare il campione in un elemento di transazione**

- 1 Nella pagina di elenco di Transazione campioni espandere il campo Nome per aprire il record di transazione desiderato.  
**NOTA:** lo stato del record di transazione che si desidera aprire deve essere *In corso*. Le transazioni con stato *Inviato* non possono essere modificate.
- 2 Nella pagina di dettaglio di Transazione campioni andare all'elemento di transazione che si desidera modificare.
- 3 Nel campo Campione dell'elemento di transazione fare clic sull'icona di ricerca per selezionare un campione diverso da associare all'elemento.
- 4 Nel campo Campione dell'elemento di transazione fare clic sul nome del campione, quindi fare clic su Modifica nella pagina di dettaglio di Prodotto. Modificare i campi secondo le esigenze.

Per ulteriori informazioni, vedere [Campi prodotto](#) (a pagina 529).

**Modifica del lotto campione in un elemento di transazione**

Per modificare il lotto campione in un elemento di transazione si usa la pagina di modifica di Lotto campione. In questa pagina viene visualizzato l'insieme completo dei campi disponibili per un lotto campione.

**Procedure preliminari.** La modifica dei lotti campione in un elemento di transazione è possibile solo se il proprio ruolo utente include il privilegio Abilita operazioni campioni di base.

**Per modifica il lotto campione in un elemento di transazione**

- 1 Nella pagina di elenco di Transazione campioni espandere il campo Nome per aprire il record di transazione desiderato.  
**NOTA:** lo stato del record di transazione che si desidera aprire deve essere *In corso*. Le transazioni con stato *Inviato* non possono essere modificate.
- 2 Nella pagina di dettaglio di Transazione campioni andare all'elemento di transazione che si desidera modificare.
- 3 Nel campo N. lotto dell'elemento di transazione fare clic sull'icona di ricerca per selezionare, se necessario, un lotto campione diverso da associare all'elemento di transazione.  
**NOTA:** sono disponibili per la selezione solo i lotti campione di cui si tiene traccia mediante il numero di lotto nel magazzino, ovvero i lotti campione per i quali la casella di controllo Magazzino per lotto è selezionata.
- 4 Nel campo N. lotto dell'elemento di transazione fare clic sul nome del lotto campione, quindi fare clic su Modifica nella pagina di dettaglio di Lotto campione. Modificare i campi del lotto campione secondo le esigenze (vedere [Campi lotto campione](#) (a pagina 538) per ulteriori informazioni).

## Campi elemento transazione

Per aggiungere un nuovo elemento di transazione oppure aggiornare i dettagli di un elemento di transazione esistente si usa la pagina di modifica di Elemento transazione.

**SUGGERIMENTO:** è possibile modificare gli elementi di transazione anche nella pagina di dettaglio di Elemento transazione. Per ulteriori informazioni sull'aggiornamento dei record, vedere [Aggiornamento dei dettagli del record](#) (a pagina 65).

**NOTA:** gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi per i tipi di record, i campi e le opzioni negli elenchi. Di conseguenza, le informazioni visualizzate sullo schermo possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Nella tabella seguente vengono fornite informazioni relative ad alcuni campi degli elementi di transazione.

Campo	Descrizione
Numero riga	Il numero univoco assegnato manualmente a ogni elemento.
Campione	Il nome del campione o dell'articolo in promozione.
N. lotto	<p>Il numero o il nome univoco assegnato al campione per facilitarne l'individuazione. È possibile scegliere se tenere traccia di un campione mediante il numero di lotto oppure no. Questo campo è facoltativo.</p> <p><b>NOTA:</b> durante l'aggiunta o l'aggiornamento di un elemento di transazione, fare clic sull'icona di ricerca per selezionare un lotto campione. Sono disponibili per la selezione solo i lotti campione di cui si tiene traccia mediante il numero di lotto nel magazzino, ovvero i lotti campione per i quali la casella di controllo Magazzino per lotto è selezionata. Per ulteriori informazioni sui lotti campione, vedere <a href="#">Lotti campione</a> (a pagina 535) e <a href="#">Campi lotto campione</a> (a pagina 538).</p>
Quantità	<p>La quantità del campione. Si tratta di un campo obbligatorio.</p> <p><b>NOTA:</b> se il valore della quantità è minore della quantità iniziale dei campioni trasferiti dalle sedi centrali, usare il segno meno con il valore numerico. Questo campo è importante per la registrazione delle correzioni necessarie in seguito a perdita, furto o errore umano.</p>

## Argomenti correlati

Per informazioni correlate sugli elementi di transazione, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Elementi di transazione](#) (a pagina 526)
- [Gestione degli elementi di transazione](#) (a pagina 526)
- [Aggiunta di elementi di transazione a una transazione campioni](#) (a pagina 516)



## Campi prodotto

Per definire e gestire l'elenco dei prodotti dell'azienda si usa la pagina di modifica di Prodotto. In questa pagina viene visualizzato l'insieme completo dei campi disponibili per un prodotto. Per informazioni sull'impostazione dei prodotti per l'azienda, vedere [Impostazione dei prodotti dell'azienda](#) (a pagina 1600).

**SUGGERIMENTO:** è possibile modificare i prodotti anche nelle pagine di dettaglio di Prodotto. Per ulteriori informazioni sull'aggiornamento dei record, vedere [Aggiornamento dei dettagli del record](#) (a pagina 65).

**NOTA:** gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi per i tipi di record, i campi e le opzioni negli elenchi. Di conseguenza, le informazioni visualizzate sullo schermo possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Nella tabella seguente vengono fornite informazioni aggiuntive relative ad alcuni campi di prodotto.

Campo	Descrizione
<b>Informazioni chiave del prodotto</b>	
Nome prodotto	Nome del prodotto.
Categoria prodotto	<p>La categoria del prodotto definita dall'amministratore dei prodotti dell'azienda. Può essere, ad esempio, una delle categorie riportate di seguito.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Campioni lasciati</li> <li>■ Articolo promozionale lasciato</li> </ul> <p><b>NOTA:</b> non modificare i dati iniziali di categoria del prodotto. In Oracle CRM On Demand sono stati creati alcuni filtri per le categorie Campioni lasciati e Articolo promozionale lasciato. È possibile aggiungere nuove categorie di prodotto in base alle esigenze dei clienti.</p>
Soluzione	<p>Il file immagine associato al prodotto. Viene usato per descrivere il prodotto durante una visita di vendita.</p> <p><b>NOTA:</b> questo campo è disponibile con Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition e potrebbe non essere disponibile per la propria configurazione specifica. Se è necessario e non è disponibile, contattare l'amministratore dell'azienda.</p>
N. parte	Il numero di parte del produttore associato al prodotto. Viene specificato dall'azienda.
Ordinabile	<p>Casella di controllo che consente di indicare come ordinare il prodotto campione.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Se la casella di controllo è selezionata, il prodotto campione può essere ordinato dal funzionario commerciale e spedito dall'azienda al medico, alla clinica o all'ospedale.</li> <li>■ Se la casella di controllo non è selezionata, il campione può essere ottenuto solo quando il funzionario commerciale ne effettua la distribuzione.</li> </ul>

Campo	Descrizione
Tipo	<p>Il tipo di prodotto, che può essere uno di quelli descritti di seguito.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Prodotto.</b> Un articolo fisico prodotto dal cliente.</li> <li>■ <b>Servizio.</b> Un evento a valore aggiunto che fornisce un servizio al cliente. Può includere elementi quale il tempo di consulenza.</li> <li>■ <b>Formazione.</b> Un evento a valore aggiunto che fornisce istruzione al cliente. Include elementi quali laboratori, manuali, formazioni pratiche, corsi e così via.</li> </ul>
Stato	<p>Lo stato del prodotto definito dall'azienda. I valori disponibili sono descritti di seguito.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Disponibile.</b> Il prodotto è disponibile per il trasferimento e la distribuzione dei campioni.</li> <li>■ <b>Attivo.</b> Esistono trasferimenti e distribuzioni attivi per questo prodotto.</li> <li>■ <b>In sospeso.</b> Il prodotto non è ancora pronto per essere lasciato, ma sta per diventare disponibile.</li> <li>■ <b>Gruppo.</b> È stato creato un gruppo di prodotti o servizi dipendenti tra loro.</li> <li>■ <b>Prototipo.</b> Il prodotto non è pronto per la disponibilità generale, ma è possibile esaminarne o studiarne un esempio.</li> <li>■ <b>Terminato.</b> Il prodotto non è più disponibile per il trasferimento e la distribuzione dei campioni e non lo sarà di nuovo in futuro.</li> <li>■ <b>Chiuso.</b> Stesso significato dello stato Terminato, con la sola eccezione che il prodotto sarà disponibile fino a esaurimento, ovvero fino a quando non ve ne sarà più per il trasferimento o la distribuzione.</li> </ul>
<b>Informazioni aggiuntive</b>	
Creato	L'indicazione della data, dell'ora e dell'utente che ha creato il record.
Modificato	L'indicazione della data, dell'ora e dell'utente che ha modificato per ultimo il record.
Descrizione	La descrizione del campione del prodotto.

## Allocazioni

Usare le pagine Allocazione per creare, aggiornare e tenere traccia delle allocazioni relative a un campione.

L'amministratore dei campioni di un'azienda farmaceutica definisce il record di allocazione, che determina il periodo in cui i prodotti campione vengono affidati ai funzionari commerciali per la distribuzione ai contatti rappresentati da cliniche, ospedali o medici. Le informazioni di allocazione definiscono inoltre quanto riportato di seguito.

- Il numero di campioni di un particolare prodotto che possono essere lasciati in un dato momento.
- Il numero massimo di campioni che possono essere distribuiti da un funzionario commerciale in un'ubicazione specifica.

Questa funzione consente all'amministratore dei campioni di impostare tali parametri a livello di prodotto e di comunicare queste informazioni a tutti i funzionari commerciali. L'uso delle allocazioni consente di definire il periodo preferenziale, allocare i campioni all'interno del periodo definito, visualizzare l'elenco dei campioni disponibili per ogni periodo di allocazione e impostare i parametri massimi per la distribuzione dei campi durante il periodo di allocazione.

**NOTA:** la scelta delle schede disponibili dipende dall'amministratore dell'azienda. Se la responsabilità della propria mansione non prevede la registrazione delle informazioni sulle allocazioni, la scheda Allocazione potrebbe essere esclusa dall'impostazione.

## Uso della home page Allocazione

La home page Allocazione è il punto di partenza per la gestione delle allocazioni.

**NOTA:** l'amministratore dell'azienda può personalizzare il layout della home page Allocazione. Inoltre, se il proprio ruolo utente prevede il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere e rimuovere sezioni dalla pagina.

**Procedure preliminari.** L'uso delle allocazioni è possibile solo se il proprio ruolo utente include il privilegio Abilita operazioni campioni di base.

## Creazione di un'allocazione

Per creare una nuova allocazione, l'amministratore dei campioni deve fare clic sul pulsante Nuovo nella sezione Allocazioni modificate di recente. Per ulteriori informazioni, vedere [Creazione di record](#) (a pagina 42) e [Campi allocazione](#) (a pagina 534).

## Uso degli elenchi di allocazioni

La sezione di elenco di Allocazione contiene vari elenchi filtrati, ovvero sottoinsiemi o gruppi di record che consentono di limitare il numero di record su cui si lavora in un dato momento. Oracle CRM On Demand dispone di un insieme di elenchi standard. Tutti gli elenchi standard sono pubblici e visibili a chiunque. L'utente e i responsabili possono creare elenchi aggiuntivi basati su criteri diversi. Tali elenchi personalizzati vengono visualizzati sopra l'insieme standard di elenchi.

Nella tabella seguente vengono descritti gli elenchi standard per le allocazioni.

Elenco di allocazioni	Filtri
Tutte le allocazioni	Tutte le allocazioni visualizzabili indipendentemente dal proprietario.
Allocazioni modificate di recente	Tutte le allocazioni con il nome dell'utente nel campo Proprietario ordinate in base alla data di modifica.

Per visualizzare un elenco, fare clic sul nome dell'elenco.

Per creare un nuovo elenco, fare clic su Nuovo. Per ulteriori informazioni sulla creazione di elenchi, vedere [Creazione e ridefinizione di elenchi](#) (a pagina 81).

Per esaminare tutti gli elenchi disponibili, creare un nuovo elenco oppure visualizzare, modificare o eliminare un elenco esistente, fare clic su Gestione elenchi. La pagina Gestione elenchi contiene anche tutti gli elenchi standard forniti con Oracle CRM On Demand. Questi elenchi sono di sola visualizzazione, pertanto non possono essere modificati o eliminati.

## Visualizzazione delle allocazioni recenti

La sezione Allocazioni modificate di recente mostra le ultime allocazioni modificate in ordine di tempo.

Fare clic su Mostra elenco completo per espandere l'elenco.

## Aggiunta di sezioni alla home page Allocazione

Se il ruolo utente include il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere alla home page Allocazione alcune o tutte le sezioni riportate di seguito.

- [Allocazioni create di recente](#)
- [Allocazioni modificate di recente](#)
- [Le mie allocazioni create di recente](#)
- [Le mie allocazioni modificate di recente](#)
- [Sezioni di report aggiuntive](#) (l'amministratore dell'azienda può fare in modo che altre sezioni di report siano disponibili per la visualizzazione nella home page Allocazione).

### *Per aggiungere sezioni alla home page Allocazione*

- 1 Nella home page Allocazione fare clic su Modifica layout.
- 2 Nella pagina Layout della home page Allocazione fare clic sulle frecce per aggiungere o rimuovere le sezioni e per organizzare le sezioni nella pagina. Al termine fare clic su Salva.

## Argomenti correlati

Per informazioni correlate sulle allocazioni, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Allocazioni](#) (a pagina 530)
- [Campi allocazione](#) (a pagina 534)
- [Gestione delle allocazioni](#) (a pagina 532)

## Gestione delle allocazioni

Per le procedure passo passo sulla gestione delle allocazioni, vedere gli argomenti riportati di seguito.

**532** Guida in linea di Oracle CRM On Demand Release 19

- [Allocazione di campioni agli utenti finali](#) (a pagina 533)
- [Modifica del campione in un'allocazione](#) (a pagina 534)

Per procedure passo passo comuni a molti tipi di record, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Creazione di record](#) (a pagina 42)
- [Aggiornamento dei dettagli del record](#) (a pagina 65)
- [Collegamento di record al record selezionato](#) (a pagina 67)
- [Gestione degli elenchi](#) (a pagina 76)

**NOTA:** gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi per i tipi di record, i campi e le opzioni negli elenchi. Di conseguenza, le informazioni visualizzate sullo schermo possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Inoltre, a seconda del livello di accesso di cui si dispone, si potrebbe non essere in grado di eseguire tutte le procedure descritte nell'elenco precedente.

## Argomenti correlati

Per informazioni correlate sulle allocazioni, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Allocazioni](#) (a pagina 530)
- [Uso della home page Allocazione](#) (a pagina 531)
- [Campi allocazione](#) (a pagina 534)

## Allocazione di campioni agli utenti finali

Per allocare i campioni a un utente finale si usa la pagina di dettaglio di Allocazione.

Per consentire l'aggiunta di più record di allocazione, si consiglia all'amministratore dei campioni di creare un file di importazione con il mapping degli utenti finali alle allocazioni di prodotto e di caricare i dati in Oracle CRM On Demand.

**Procedure preliminari.** L'allocazione dei campioni agli utenti finali è possibile solo se il proprio ruolo utente include il privilegio Abilita operazioni campioni di base.

### *Per allocare i campioni a un utente finale*

- 1 Nella pagina di elenco di Allocazione espandere il campo Tipo di allocazione per aprire il record di allocazione desiderato.
- 2 Nella pagina di dettaglio di Allocazione fare clic sull'icona di ricerca accanto al campo Proprietario e selezionare l'utente finale desiderato, quindi fare clic su Salva.

## Modifica del campione in un'allocazione

Per modificare il campione in un'allocazione si usa la pagina di modifica di Prodotto. In questa pagina viene visualizzato l'insieme completo dei campi disponibili per un prodotto.

**Procedure preliminari.** La modifica del campione in un'allocazione è possibile solo se il proprio ruolo utente include il privilegio Abilita operazioni campioni di base.

### Per modificare il campione in un'allocazione

- 1 Nella pagina di elenco di Allocazione espandere il campo Tipo di allocazione per aprire il record di allocazione che si desidera modificare.
- 2 Nel campo Campione della pagina di dettaglio di Allocazione fare clic sull'icona di ricerca per selezionare, se necessario, un campione diverso da associare al record di allocazione.
- 3 Fare clic sul nome del campione nel campo Campione della pagina di dettaglio di Allocazione, quindi fare clic su Modifica nella pagina dei dettagli di Prodotto e modificare i campi. Per ulteriori informazioni, vedere [Campi prodotto](#) (a pagina 529).

## Campi allocazione

Per aggiungere un'allocazione oppure aggiornare i dettagli di un'allocazione esistente si usa la pagina di modifica di Allocazione. In questa pagina viene visualizzato l'insieme completo dei campi disponibili per un'allocazione.

**SUGGERIMENTO:** è possibile modificare le allocazioni anche nelle pagine di elenco e dettaglio di Allocazione. Per ulteriori informazioni sull'aggiornamento dei record, vedere [Aggiornamento dei dettagli del record](#) (a pagina 65).

**NOTA:** gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi per i tipi di record, i campi e le opzioni negli elenchi. Di conseguenza, le informazioni visualizzate sullo schermo possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Nella tabella seguente vengono fornite informazioni aggiuntive relative ad alcuni campi di allocazione.

Campo	Descrizione
Tipo di allocazione	Il nome dell'allocazione, che deve essere univoco, viene definito dall'amministratore dei campioni. Ecco alcuni esempi di nome: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Allocazione campione</li> <li>■ Allocazione articolo in promozione</li> </ul>
Attivo	Lo stato dell'allocazione può essere uno di quelli riportati di seguito. <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Attivo</b> Indica che la data di fine del periodo di allocazione non è stata ancora raggiunta.</li> <li>■ <b>Inattivo</b> Indica che il periodo di allocazione si è concluso e che la data di</li> </ul>

Campo	Descrizione
	fine è stata raggiunta.
Proprietario	Il proprietario dell'allocazione. Si tratta della persona alla quale l'amministratore dei campioni assegna l'allocazione.
Campione	Il campione di prodotto associato all'allocazione. <b>NOTA:</b> quando si crea un nuovo record di allocazione, in questo campo è possibile immettere solo i prodotti considerati come campioni, ovvero appartenenti al tipo di categoria Campioni lasciati.
Quantità massima	La quantità massima di campioni di cui è consentita la distribuzione per una visita.
Quantità allocazione	La quantità massima di campioni di cui è consentita la distribuzione durante il periodo di allocazione.
Data di inizio	La data di inizio dell'allocazione.
Data di fine	La data di fine dell'allocazione.
Interrompi campionamento	Casella di controllo che consente di indicare se continuare a distribuire i campioni.  <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Se la casella di controllo è selezionata, la distribuzione di campioni non è più consentita.</li> <li>■ Se la casella di controllo non è selezionata, la distribuzione di campioni è consentita.</li> </ul>
Ordina per	Questo campo consente ai funzionari commerciali di visualizzare le allocazioni secondo l'ordine specificato.

## Argomenti correlati

Per informazioni correlate sulle allocazioni, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Allocazioni](#) (a pagina 530)
- [Uso della home page Allocazione](#) (a pagina 531)
- [Gestione delle allocazioni](#) (a pagina 532)

## Lotti campione

Usare le pagine Lotti campione per creare, aggiornare e tenere traccia dei lotti di campioni.

A ogni prodotto creato in fabbrica viene assegnato un numero di lotto. Le aziende usano il numero di lotto per tener traccia dei prodotti. La possibilità di tenere traccia dei prodotti è essenziale quando, ad esempio, è necessario richiamare un prodotto particolare oppure nel caso venga rilevato un difetto durante la fase di produzione. Sapere con esattezza dove reperire i prodotti interessati è di grande importanza per numerose

aziende. In Oracle CRM On Demand è possibile tenere traccia dei campioni lasciati mediante i numeri di lotto. La scelta di impiegare o meno i numeri di lotto è una responsabilità dell'amministratore dei campioni.

**NOTA:** la scelta delle schede disponibili dipende dall'amministratore dell'azienda. Se la responsabilità della propria mansione non prevede la registrazione delle informazioni sui lotti campione, la scheda Lotto campione potrebbe essere esclusa dall'impostazione.

## Uso della home page Lotto campione

La home page Lotto campione è il punto di partenza per la gestione dei lotti campione. In questa pagina vengono visualizzate informazioni importanti per l'utente.

**NOTA:** l'amministratore dell'azienda può personalizzare il layout della home page Lotto campione. Inoltre, se il proprio ruolo utente prevede il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere e rimuovere sezioni dalla pagina.

**Procedure preliminari.** L'uso dei lotti campione è possibile solo se il proprio ruolo utente include il privilegio Abilita operazioni campioni di base.

## Creazione di un lotto campione

Per creare un nuovo lotto campione è possibile fare clic sul pulsante Nuovo nella sezione Lotti campione visualizzati di recente. Per ulteriori informazioni, vedere [Creazione di record](#) (a pagina 42) e [Campi lotto campione](#) (a pagina 538).

## Uso degli elenchi di lotti campione

La sezione di elenco di Lotto campione contiene vari elenchi filtrati, ovvero sottoinsiemi o gruppi di record che consentono di limitare il numero di record su cui si lavora in un dato momento. Oracle CRM On Demand dispone di un insieme di elenchi standard. Tutti gli elenchi standard sono pubblici e visibili a chiunque. L'utente e i responsabili possono creare elenchi aggiuntivi basati su criteri diversi. Tali elenchi personalizzati vengono visualizzati sopra l'insieme standard di elenchi.

Nella tabella seguente vengono descritti gli elenchi standard per i lotti campione.

Elenco di lotti campione	Filtri
Tutti i lotti campione	<p>Tutti i lotti campione visualizzabili indipendentemente dal proprietario.</p> <p><b>NOTA:</b> nell'elenco Tutti i lotti campione vengono visualizzati solo i lotti campione di cui si tiene traccia mediante un numero di lotto nel magazzino (vedere <a href="#">Campi lotto campione</a> (a pagina 538) per ulteriori informazioni).</p>
Lotti campione modificati di recente	<p>Tutti i lotti campione con il nome dell'utente nel campo Proprietario ordinati in base alla data di modifica.</p> <p><b>NOTA:</b> nell'elenco Lotti campione modificati di recente vengono visualizzati solo i lotti campione di cui si tiene</p>



Elenco di lotti campione	Filtri
	traccia mediante un numero di lotto nel magazzino (vedere <a href="#">Campi lotto campione</a> (a pagina 538) per ulteriori informazioni).

Per visualizzare un elenco, fare clic sul nome dell'elenco.

Per creare un nuovo elenco, fare clic su Nuovo. Per ulteriori informazioni sulla creazione di elenchi, vedere [Creazione e ridefinizione di elenchi](#) (a pagina 81).

Per esaminare tutti gli elenchi disponibili, creare un nuovo elenco oppure visualizzare, modificare o eliminare un elenco esistente, fare clic su Gestione elenchi. La pagina Gestione elenchi contiene anche tutti gli elenchi standard forniti con Oracle CRM On Demand. Questi elenchi sono di sola visualizzazione, pertanto non possono essere modificati o eliminati.

## Visualizzazione dei lotti campione recenti

La sezione Lotti campione modificati di recente mostra gli ultimi lotti campione modificati in ordine di tempo.

Fare clic su Mostra elenco completo per espandere l'elenco.

## Aggiunta di sezioni alla home page Lotto campione

Se il ruolo utente include il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere alla home page Lotto campione alcune o tutte le sezioni riportate di seguito.

- Lotti campione creati di recente
- Lotti campione modificati di recente
- I miei lotti campione creati di recente
- I miei lotti campione modificati di recente
- Sezioni di report aggiuntive (l'amministratore dell'azienda può fare in modo che altre sezioni di report siano disponibili per la visualizzazione nella home page Lotto campione).

### Per aggiungere sezioni alla home page Lotto campione

- 1 Nella home page Lotto campione fare clic su Modifica layout.
- 2 Nella pagina Layout della home page Lotto campione fare clic sulle frecce di direzione per aggiungere o rimuovere le sezioni e per organizzare le sezioni nella pagina.
- 3 Fare clic su Salva.

## Argomenti correlati

Per informazioni correlate sui lotti campione, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Lotti campione](#) (a pagina 535)

- [Campi lotto campione](#) (a pagina 538)
- [Gestione dei lotti campione](#) (a pagina 538)

## Gestione dei lotti campione

Per procedure passo passo comuni a molti tipi di record, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Creazione di record](#) (a pagina 42)
- [Aggiornamento dei dettagli del record](#) (a pagina 65)
- [Collegamento di record al record selezionato](#) (a pagina 67)
- [Gestione degli elenchi](#) (a pagina 76)

**NOTA:** gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi per i tipi di record, i campi e le opzioni negli elenchi. Di conseguenza, le informazioni visualizzate sullo schermo possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Inoltre, a seconda del livello di accesso di cui si dispone, si potrebbe non essere in grado di eseguire tutte le procedure descritte nell'elenco precedente.

### Argomenti correlati

Per informazioni correlate sui lotti campione, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Lotti campione](#) (a pagina 535)
- [Uso della home page Lotto campione](#) (a pagina 536)
- [Campi lotto campione](#) (a pagina 538)

## Campi lotto campione

Per aggiungere un lotto campione oppure aggiornare i dettagli di un lotto campione esistente si usa la pagina di modifica di Lotto campione. In questa pagina viene visualizzato l'insieme completo dei campi disponibili per un lotto campione.

**SUGGERIMENTO:** è possibile modificare i lotti campione anche nelle pagine di elenco e dettaglio di Lotto campione. Per ulteriori informazioni sull'aggiornamento dei record, vedere [Aggiornamento dei dettagli del record](#) (a pagina 65).

**NOTA:** gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi per i tipi di record, i campi e le opzioni negli elenchi. Di conseguenza, le informazioni visualizzate sullo schermo possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Nella tabella seguente vengono fornite informazioni relative ad alcuni campi dei lotti campione.

Campo	Descrizione
Numero lotto	Il numero di lotto di produzione specificato per il prodotto.
Campione	Il nome del prodotto campione.  <b>NOTA:</b> quando si crea un nuovo record di lotto campione, in questo campo è possibile immettere solo i prodotti considerati come campioni, ovvero appartenenti al tipo di categoria Campioni lasciati.
Data di inizio	La data in cui il lotto campione diventa disponibile.
Data di scadenza	La data in cui il lotto campione scade.
Giorni brevi	Il numero di giorni prima della data di scadenza per i quali l'amministrazione dei campioni ha determinato l'interruzione del campionamento. Questo valore numerico viene usato nel calcolo della data di chiusura.
Data chiusura	La data calcolata in corrispondenza della quale il lotto campione non è più valido per la distribuzione. Questa data viene calcolata da Oracle CRM On Demand sottraendo il numero di giorni brevi dalla data di scadenza.
Stato	Si tratta di un campo di sola lettura che indica se il campione può essere distribuito. I valori possibili sono descritti di seguito.  <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Buono.</b> Indica che la data corrente è anteriore alla data di chiusura</li> <li>■ <b>Scaduto.</b> Indica che la data corrente è posteriore alla data di scadenza</li> <li>■ <b>A breve scadenza.</b> Indica che la data corrente è compresa tra la data di scadenza e la data di chiusura</li> </ul>
Magazzino per lotto	Casella di controllo che indica se si tiene traccia del lotto campione mediante un numero di lotto nel magazzino. Questo campo viene definito dall'amministratore dell'azienda.  <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Se la casella di controllo è selezionata, per tenere traccia del lotto campione nel magazzino si userà il numero di lotto.</li> <li>■ Se la casella di controllo non è selezionata, per tenere traccia del lotto campione nel magazzino non si userà il numero di lotto.</li> </ul>
Campione: N. parte	Il numero del prodotto campione.
Creato	L'indicazione della data e dell'utente che ha creato il lotto campione.
Modificato	L'indicazione della data e dell'utente che ha modificato per ultimo il lotto campione.
Descrizione	Una descrizione di carattere generale del lotto campione.

## Argomenti correlati

Per informazioni correlate sui lotti campione, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Lotti campione](#) (a pagina 535)
- [Uso della home page Lotto campione](#) (a pagina 536)
- [Gestione dei lotti campione](#) (a pagina 538)

## Dichiarazione di non responsabilità campione

Usare le pagine Dichiarazione di non responsabilità campione per creare, aggiornare e tenere traccia delle dichiarazioni per un'azienda. Quando un funzionario commerciale acquisisce una firma per un campione lasciato, al medico viene presentata per la visualizzazione la dichiarazione di non responsabilità dell'azienda.

Per *dichiarazione di non responsabilità campione* si intende il testo visualizzato per declinare ogni responsabilità per determinati effetti indesiderati e ridurre la responsabilità per un campione di prodotto distribuito a un medico o a un altro professionista del servizio sanitario. La stesura del testo di ogni dichiarazione è oggetto di particolare attenzione e approvazione da parte di personale legale, di marketing o di verifica della conformità dei campioni dell'azienda farmaceutica. In Oracle CRM On Demand è attivo un solo testo di dichiarazione di non responsabilità campione alla volta per un'azienda.

**NOTA:** la scelta delle schede disponibili dipende dall'amministratore dell'azienda. Se la responsabilità della propria mansione non prevede la registrazione delle informazioni delle dichiarazioni di non responsabilità, la scheda Dichiarazione di non responsabilità campione potrebbe essere esclusa dall'impostazione.

## Uso della home page Dichiarazione di non responsabilità campione

La home page Dichiarazione di non responsabilità campione è il punto di partenza per la gestione delle dichiarazioni di non responsabilità. In questa pagina vengono visualizzate informazioni importanti per l'utente.

**NOTA:** l'amministratore dell'azienda può personalizzare il layout della home page Dichiarazione di non responsabilità campione. Inoltre, se il proprio ruolo utente prevede il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere e rimuovere sezioni dalla pagina.

**Procedure preliminari.** L'uso delle dichiarazioni di non responsabilità per i campioni è possibile solo se il proprio ruolo utente prevede il privilegio Abilita operazioni campioni di base.

## Creazione di una dichiarazione di non responsabilità campione

Per creare una dichiarazione di non responsabilità campione è possibile fare clic sul pulsante Nuovo nella sezione Dichiarazioni di non responsabilità campione modificate di recente. Alla creazione lo stato di tutte le dichiarazioni di non responsabilità campione è Inattivo. Per ulteriori informazioni, vedere [Creazione di record](#) (a pagina 42) e Campi dichiarazione di non responsabilità campione.

## Uso degli elenchi delle dichiarazioni di non responsabilità campione

La sezione di elenco di Dichiarazione di non responsabilità campione contiene vari elenchi filtrati, ovvero sottoinsiemi o gruppi di record che consentono di limitare il numero di record su cui si lavora in un dato

momento. Oracle CRM On Demand dispone di un insieme di elenchi standard. Tutti gli elenchi standard sono pubblici e visibili a chiunque. L'utente e i responsabili possono creare elenchi aggiuntivi basati su criteri diversi. Tali elenchi personalizzati vengono visualizzati sopra l'insieme standard di elenchi.

Nella tabella seguente vengono descritti gli elenchi standard per le dichiarazioni di non responsabilità dei campioni.

Elenco di dichiarazioni di non responsabilità dei campioni	Filtri
Tutte le dichiarazioni di non responsabilità campione	Tutte le dichiarazioni di non responsabilità campione visualizzabili indipendentemente dal proprietario.
Dichiarazioni di non responsabilità campione modificate di recente	Tutte le dichiarazioni di non responsabilità campione modificate di recente ordinate in base alla data di modifica.

Per visualizzare un elenco, fare clic sul nome dell'elenco.

Per creare un nuovo elenco, fare clic su Nuovo. Per ulteriori informazioni sulla creazione di elenchi, vedere [Creazione e ridefinizione di elenchi](#) (a pagina 81).

Per esaminare tutti gli elenchi disponibili, creare un nuovo elenco oppure visualizzare, modificare o eliminare un elenco esistente, fare clic su Gestione elenchi. La pagina Gestione elenchi contiene anche tutti gli elenchi standard forniti con Oracle CRM On Demand. Questi elenchi sono di sola visualizzazione, pertanto non possono essere modificati o eliminati.

## Visualizzazione delle dichiarazioni di non responsabilità campione recenti

La sezione Dichiarazioni di non responsabilità campione modificate di recente mostra le ultime dichiarazioni di non responsabilità campione modificate in ordine di tempo.

Fare clic su Mostra elenco completo per espandere l'elenco.

## Aggiunta di sezioni alla home page Dichiarazione di non responsabilità campione

Se il ruolo utente include il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere alla home page Dichiarazione di non responsabilità campione alcune o tutte le sezioni riportate di seguito.

- Dichiarazioni di non responsabilità campione create di recente
- Dichiarazioni di non responsabilità campione modificate di recente
- Sezioni di report aggiuntive (l'amministratore dell'azienda può fare in modo che altre sezioni di report siano disponibili per la visualizzazione nella home page Dichiarazione di non responsabilità campione).

### Per aggiungere sezioni alla home page Dichiarazione di non responsabilità campione

- 1 Nella home page Dichiarazione di non responsabilità campione fare clic su Modifica layout.
- 2 Nella pagina Layout della home page Dichiarazione di non responsabilità campione fare clic sulle frecce per aggiungere o rimuovere le sezioni e per organizzare le sezioni nella pagina. Al termine fare clic su Salva.

## Argomenti correlati

Per informazioni correlate sulle dichiarazioni di non responsabilità campione, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Dichiarazione di non responsabilità campione](#) (a pagina 540)
- [Campi dichiarazione di non responsabilità campione](#) (a pagina 543)
- [Gestione delle dichiarazioni di non responsabilità campione](#) (a pagina 542)

## Gestione delle dichiarazioni di non responsabilità campione

Per le procedure passo passo sulla gestione delle dichiarazioni di non responsabilità campione, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Attivazione di una dichiarazione di non responsabilità campione](#) (a pagina 542)

Per procedure passo passo comuni a molti tipi di record, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Creazione di record](#) (a pagina 42)
- [Aggiornamento dei dettagli del record](#) (a pagina 65)
- [Collegamento di record al record selezionato](#) (a pagina 67)
- [Gestione degli elenchi](#) (a pagina 76)

**NOTA:** gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi per i tipi di record, i campi e le opzioni negli elenchi. Di conseguenza, le informazioni visualizzate sullo schermo possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Inoltre, a seconda del livello di accesso di cui si dispone, si potrebbe non essere in grado di eseguire tutte le procedure descritte nell'elenco precedente.

## Argomenti correlati

- [Dichiarazione di non responsabilità campione](#) (a pagina 540)
- [Campi dichiarazione di non responsabilità campione](#) (a pagina 543)
- [Uso della home page Dichiarazione di non responsabilità campione](#) (a pagina 540)

## Attivazione di una dichiarazione di non responsabilità campione

Ai record di dichiarazione di non responsabilità campione creati viene assegnato in modo automatico lo stato Inattivo. Quando l'intero testo del record di dichiarazione sarà stato definito e approvato dai dipartimenti appropriati dell'azienda, sarà possibile attivarne il record.

Per le dichiarazioni di non responsabilità campione si applicano le limitazioni riportate di seguito.

- Può essere attivo un solo record di dichiarazione di non responsabilità campione alla volta.
- Non è possibile apportare modifiche a una dichiarazione di non responsabilità campione scaduta o attiva.
- I funzionari commerciali, i medici e gli altri professionisti del servizio sanitario possono visualizzare la dichiarazione di non responsabilità campione attiva nel corso del processo di acquisizione della firma.

**Procedure preliminari.** L'attivazione delle dichiarazioni di non responsabilità campione è possibile solo se il proprio ruolo utente include il privilegio Abilita operazioni campioni di base.

### **Per attivare un record di dichiarazione di non responsabilità campione**

- 1 Nella pagina di elenco di Dichiarazione di non responsabilità campione fare clic su Modifica per aprire il record desiderato. È necessario selezionare un record di dichiarazione di non responsabilità campione con stato Inattivo.
- 2 Nella pagina di modifica di Dichiarazione di non responsabilità campione fare clic Attiva per attivare il record selezionato.

In questo passo vengono effettuate le operazioni riportate di seguito.

- Impostazione della data di inizio per la dichiarazione di non responsabilità campione appena attivata e della data di fine per l'eventuale dichiarazione di non responsabilità campione attiva in precedenza
- Impostazione dello stato delle modifiche per la dichiarazione di non responsabilità campione attiva in precedenza su Scaduto

**NOTA:** se si apre un record di dichiarazione di non responsabilità con stato Attivo o Scaduto, il pulsante Attiva è disabilitato.

## **Campi dichiarazione di non responsabilità campione**

Per creare una dichiarazione di non responsabilità campione oppure aggiornare i dettagli di una dichiarazione di non responsabilità campione esistente si usa la pagina di modifica di Dichiarazione di non responsabilità campione. In questa pagina viene visualizzato l'insieme completo dei campi disponibili per una dichiarazione di non responsabilità campione.

**SUGGERIMENTO:** è possibile modificare le dichiarazioni di non responsabilità campione anche nelle pagine di elenco e dettaglio di Dichiarazione di non responsabilità campione. Per ulteriori informazioni sull'aggiornamento dei record, vedere [Aggiornamento dei dettagli del record](#) (a pagina 65).

**NOTA:** gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi per i tipi di record, i campi e le opzioni negli elenchi. Di conseguenza, le informazioni visualizzate sullo schermo possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Nella tabella seguente vengono fornite informazioni relative ad alcuni campi delle dichiarazioni di non responsabilità campione.

Campo	Descrizione
Testo dichiarazione	Il testo della dichiarazione di non responsabilità che si desidera inserire.

Campo	Descrizione
di non responsabilità	
Stato	<p>Lo stato del testo della dichiarazione di non responsabilità, che può essere rappresentato da uno dei valori descritti di seguito.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Inattivo.</b> Si tratta dello stato applicato al momento della creazione a tutti i record di dichiarazione di non responsabilità campione.</li> <li>■ <b>Attivo.</b> Quando un record di dichiarazione di non responsabilità campione viene attivato, lo stato cambia da Inattivo ad Attivo. Può essere attivo un solo record di dichiarazione di non responsabilità campione alla volta.</li> <li>■ <b>Scaduto.</b> Quando viene creato e attivato un nuovo record di dichiarazione di non responsabilità campione, lo stato del record che era attivo in precedenza cambia in Scaduto.</li> </ul>
Data di inizio	<p>La data di attivazione della dichiarazione di non responsabilità.</p> <p>Questo campo rimane vuoto quando si crea un record di dichiarazione di non responsabilità campione. Dopo l'attivazione del record, Oracle CRM On Demand vi inserisce la data corrente.</p>
Data di fine	<p>La data di scadenza della dichiarazione di non responsabilità.</p> <p>Questo campo rimane vuoto quando si crea un record di dichiarazione di non responsabilità campione. Dopo l'attivazione del nuovo record, Oracle CRM On Demand vi inserisce la data corrente.</p>
Commenti	I commenti generali associati alla dichiarazione di non responsabilità. È possibile aggiungerli solo alle dichiarazioni di non responsabilità campione inattive.
Creato	Indica quando la dichiarazione di non responsabilità campione è stata creata e l'utente che l'ha creata.
Modificato	Indica quando la dichiarazione di non responsabilità campione è stata modificata per l'ultima volta e l'autore dell'ultima modifica.

## Informazioni correlate

Per informazioni correlate sulle dichiarazioni di non responsabilità campione, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Dichiarazione di non responsabilità campione](#) (a pagina 540)
- [Uso della home page Dichiarazione di non responsabilità campione](#) (a pagina 540)
- [Gestione delle dichiarazioni di non responsabilità campione](#) (a pagina 542)



# Consegna PCD (Personalized Content Delivery)

Questo capitolo costituisce un'introduzione alle funzioni di consegna PCD (Personalized Content Delivery) disponibili in Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

## Informazioni sulla consegna PCD (Personalized Content Delivery)

La consegna PCD (Personalized Content Delivery) è la soluzione marketing a circuito chiuso Oracle per le presentazioni elettroniche dettagliate. PCD consente alle organizzazioni di vendita e marketing di gestire il contenuto digitale, creare piani di messaggistica e distribuire i piani di messaggistica creati ai membri della forza vendite impegnati sul campo. Le organizzazioni di vendita possono quindi fornire ai clienti presentazioni su misura e al contempo acquisire in modo automatico le metriche di risposta dei clienti da passare alle organizzazioni di marketing per un'analisi a circuito chiuso. La funzione PCD è necessaria per la consegna delle presentazioni e l'acquisizione delle metriche di risposta cliente.

## Scenario per l'uso della soluzione PCD

La soluzione PCD di Oracle CRM On Demand consente agli utenti di effettuare le operazioni riportate di seguito.

- Gestire il contenuto digitale
- Gestire i piani di messaggistica
- Memorizzare le risposte dei clienti nei piani di messaggistica

La soluzione PCD di Oracle CRM On Demand è destinata ai responsabili dei prodotti, ai responsabili delle operazioni di vendita e ad altre figure professionali che sviluppano strumenti per la forza vendite.

Lo scenario descritto di seguito costituisce una panoramica delle modalità d'uso corrette della funzionalità PCD.

### 1 Gestire il contenuto digitale

Il contenuto digitale, ovvero i file grafici, viene in primo luogo allegato a un record di soluzione. Sebbene PCD supporti una vasta gamma di formati grafici, il formato più utilizzato è il file SWF, che consente di mettere a punto presentazioni multimediali di grande qualità. Allo stesso record di soluzione viene quindi allegata l'immagine di anteprima corrispondente (di solito un file PNG, GIF o JPG) in modo da fornire una rappresentazione grafica compatta del file multimediale più grande. Il record di soluzione include i campi per i metadati relativi al file allegato, ad esempio la data di scadenza e l'indicazione dell'eventuale approvazione legale e di marketing.

Per informazioni sull'impostazione dei record di soluzione, vedere [Soluzioni](#) (a pagina 306).

### 2 Gestire i piani di messaggistica

Dopo aver allegato i file grafici ai record di soluzione, gli utenti creano i piani di messaggistica, ovvero raccolte di file multimediali per la diffusione del messaggio di vendita. Gli utenti devono specificare la sequenza di elementi che costituisce un piano di messaggistica. Ogni elemento del piano corrisponde a un record di soluzione e al relativo contenuto digitale associato e contiene i file multimediali correlati che la persona che effettua la presentazione può utilizzare per trattare nei dettagli un determinato argomento. A differenza di un record di soluzione, costituito da un file multimediale digitale che può essere usato per più piani di messaggistica, un elemento di piano di messaggistica rappresenta

un'istanza univoca di un determinato file multimediale di soluzione, con metadati specifici per l'uso di un file multimediale per un piano di messaggistica particolare.

Per informazioni sull'impostazione di un piano di messaggistica e dei relativi record associati, vedere [Piani messaggistica](#) (a pagina 546), [Elementi dei piani di messaggistica](#) (a pagina 553) e [Relazioni degli elementi dei piani di messaggistica](#) (a pagina 558).

### 3 Memorizzare le risposte dei clienti nei piani di messaggistica

I piani di messaggistica vengono forniti in un'applicazione esterna a Oracle CRM On Demand. Oracle CRM On Demand riceve il feedback dei destinatari dall'applicazione esterna e memorizza le informazioni ricevute. Il feedback viene memorizzato per periodi di tempo discreti nella consegna del piano di messaggistica corrispondente e può essere inoltre associato alle risposte predefinite.

Per informazioni sull'impostazione delle risposte messaggio, vedere [Modifica delle risposte messaggio](#) (a pagina 150).

## Piani messaggistica

Usare le pagine Piani messaggistica per creare, aggiornare e tenere traccia dei piani di messaggistica.

Per *piano di messaggistica* si intende una presentazione effettuata su un PC o un Tablet PC. Gli utenti addetti alla vendita usano un piano di messaggistica per descrivere i prodotti e raccogliere il feedback dei clienti. Le pagine del piano di messaggistica acquisiscono vari attributi, tra i quali il prodotto interessato, la data di scadenza del piano di messaggistica e altri parametri.

I piani di messaggistica vengono creati dai responsabili delle marche, dei prodotti e delle operazioni di vendita. Ogni piano di messaggistica è costituito da una sequenza specifica di contenuto in modo che gli utenti addetti alla vendita possano effettuare presentazioni conformi alle linee guida legali e di marketing dell'azienda.

Un piano di messaggistica può contenere numerosi elementi organizzati secondo una sequenza specifica, come le diapositive di una presentazione di tipo tradizionale, oppure essere costituito da un'unica diapositiva che comunica un messaggio specifico. Durante la creazione di un'attività, i funzionari commerciali possono inoltre analizzare i piani di messaggistica consigliati per l'attività (visita di vendita, task o appuntamento) per vedere se esistono eventuali consigli. I consigli dei piani di messaggistica sono basati sulle corrispondenze di segmenti e le associazioni di obiettivi tra i piani di messaggistica e le visite di vendita, i task o gli appuntamenti. Per ulteriori informazioni, vedere [Analisi dei piani di messaggistica consigliati per le attività](#) (a pagina 550).

**NOTA:** L'amministratore dell'azienda determina quali schede sono disponibili agli utenti. Se la responsabilità della propria mansione non prevede l'amministrazione delle informazioni sui piani di messaggistica, la scheda Piano messaggistica potrebbe essere esclusa dall'impostazione. L'uso delle pagine dei piani di messaggistica è consentito solo se il ruolo utente include il privilegio Gestisci consegna PCD (Personalized Content Delivery).

## Uso della home page Piano messaggistica

La home page Piano messaggistica è il punto di partenza per la gestione dei record dei piani di messaggistica. Questa pagina contiene numerose sezioni e visualizza importanti informazioni per l'utente.

**NOTA:** l'amministratore dell'azienda può personalizzare il layout della home page Piano messaggistica. Inoltre, se il proprio ruolo utente prevede il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere e rimuovere sezioni dalla pagina.

## Creazione di un piano di messaggistica

Per creare un nuovo piano di messaggistica è possibile fare clic sul pulsante Nuovo nella sezione Piani messaggistica modificati di recente. Per ulteriori informazioni, vedere [Creazione di record](#) (a pagina 42) e [Campi piano di messaggistica](#) (a pagina 551).

## Uso degli elenchi di piani di messaggistica

La sezione di elenco di Piano messaggistica contiene vari elenchi filtrati, ovvero sottoinsiemi o gruppi di record che consentono di limitare il numero di record su cui si lavora in un dato momento.

Nella tabella seguente vengono descritti gli elenchi standard per i piani di messaggistica.

Elenco di piani di messaggistica	Filtri
Tutti i piani di messaggistica	Tutti i piani di messaggistica visualizzabili indipendentemente dal proprietario.
Piani di messaggistica modificati di recente	Tutti i piani di messaggistica con il nome dell'utente nel campo Proprietario ordinati in base alla data di modifica.

Per visualizzare un elenco, fare clic sul nome dell'elenco.

Per creare un nuovo elenco, fare clic su Nuovo. Per ulteriori informazioni sulla creazione di elenchi, vedere [Creazione e ridefinizione di elenchi](#) (a pagina 81).

Per esaminare tutti gli elenchi disponibili, creare un nuovo elenco oppure visualizzare, modificare o eliminare un elenco esistente, fare clic su Gestione elenchi. La pagina Gestione elenchi contiene anche tutti gli elenchi standard forniti con Oracle CRM On Demand. Questi elenchi sono di sola visualizzazione, pertanto non possono essere modificati o eliminati.

## Visualizzazione dei piani di messaggistica recenti

La sezione Piani messaggistica modificati di recente mostra gli ultimi piani di messaggistica modificati personalmente in ordine di tempo.

Fare clic sul collegamento Mostra elenco completo per espandere l'elenco.

## Aggiunta di sezioni alla home page Piano messaggistica

Se il ruolo utente include il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere alla home page Piano messaggistica alcune o tutte le sezioni riportate di seguito.

- Piani di messaggistica creati di recente
- Piani di messaggistica modificati di recente

- I miei piani di messaggistica creati di recente
- I miei piani di messaggistica modificati di recente
- Sezioni di report aggiuntive (l'amministratore dell'azienda può fare in modo che altre sezioni di report siano disponibili per la visualizzazione nella home page Piano messaggistica).

#### ***Per aggiungere sezioni alla home page Piano messaggistica***

- 1 Nella home page Piano messaggistica fare clic su Modifica layout.
- 2 Nella pagina Layout della home page Piano messaggistica fare clic sulle frecce di direzione per aggiungere o rimuovere le sezioni e per organizzare le sezioni nella pagina. Al termine fare clic su Salva.

## **Gestione dei piani di messaggistica**

Per le procedure passo passo sulla gestione dei piani di messaggistica, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Aggiunta di registri a un piano di messaggistica](#) (a pagina 549)
- [Aggiunta degli elementi dei piani di messaggistica](#) (a pagina 549)
- [Analisi dei piani di messaggistica consigliati per le attività](#) (a pagina 550)

Per procedure passo passo comuni a molti tipi di record, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Creazione di record](#) (a pagina 42)
- [Aggiornamento dei dettagli del record](#) (a pagina 65)
- [Collegamento di record al record selezionato](#) (a pagina 67)
- [Gestione degli elenchi](#) (a pagina 76)

**Nota:** Questa funzione non fa parte dell'edizione standard di Oracle CRM On Demand, quindi potrebbe non essere disponibile per l'azienda.

**NOTA:** gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi per i tipi di record, i campi e le opzioni negli elenchi. Di conseguenza, le informazioni visualizzate sullo schermo possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Inoltre, a seconda del livello di accesso di cui si dispone, si potrebbe non essere in grado di eseguire tutte le procedure descritte nell'elenco precedente.

## **Argomenti correlati**

Per informazioni correlate sui piani di messaggistica, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Piani messaggistica](#) (a pagina 546)
- [Uso della home page Piano messaggistica](#) (a pagina 546)

■ [Campi piano di messaggistica](#) (a pagina 551)

**NOTA:** l'uso delle pagine Piano messaggistica è possibile solo se il proprio ruolo utente include il privilegio Gestisci consegna PCD (Personalized Content Delivery).

## Aggiunta di registri a un piano di messaggistica

Per aggiungere i registri a un piano di messaggistica, usare la procedura descritta di seguito. Il registro aggiunto a un piano di messaggistica può essere successivamente modificato o rimosso. In questa procedura si presuppone che il registro venga esposto come elemento correlato nella pagina di dettaglio di Piano messaggistica. Per ulteriori informazioni sull'esposizione degli elementi correlati, vedere [Personalizzazione dei layout degli elementi correlati](#) (a pagina 1148).

### *Per aggiungere un registro a un piano di messaggistica*

- 1 Nella pagina di elenco di Piano messaggistica aprire il piano di messaggistica desiderato.
- 2 Nella pagina di dettaglio di Piano messaggistica fare clic su Aggiungi nella sezione Registri.
- 3 Usare il Selettore Registro per scegliere il registro da aggiungere al piano di messaggistica, quindi fare clic su OK.

Per ulteriori informazioni sui registri, vedere [Gestione dei registri](#) (a pagina 1280).

## Aggiunta degli elementi dei piani di messaggistica

È possibile aggiungere un elemento a un piano di messaggistica. Un elemento di piano di messaggistica contiene informazioni sugli elementi che costituiscono il piano di messaggistica. Per ulteriori informazioni sugli elementi dei piani di messaggistica, vedere [Elementi dei piani di messaggistica](#) (a pagina 553).

**NOTA:** se la pagina Dettaglio contatto non contiene la sezione di elementi correlati Relazioni elemento piano messaggistica, aggiungere la sezione come descritto in [Personalizzazione dei layout degli elementi correlati](#) (a pagina 1148) oppure contattare l'amministratore dell'azienda.

### *Per aggiungere un elemento a un piano di messaggistica*

- 1 Scorrere la sezione Elemento piano messaggistica nella pagina di dettaglio di Piano messaggistica e fare clic su Nuovo.
- 2 Completare i campi disponibili come descritto in [Campi elemento piano di messaggistica](#) (a pagina 556) e salvare il record.

## Analisi dei piani di messaggistica consigliati per le attività

Durante la creazione di un'attività, i funzionari commerciali possono registrare le informazioni relative al cliente, al contatto o al prodotto associato all'attività. I funzionari commerciali possono inoltre analizzare i piani di messaggistica consigliati per l'attività (visita di vendita, task o appuntamento) per determinare se esistono eventuali consigli. I consigli dei piani di messaggistica sono basati sulle corrispondenze di segmenti e le associazioni di obiettivi tra i piani di messaggistica e le visite di vendita, i task o gli appuntamenti come riportato di seguito.

- Se il segmento primario o secondario di un piano di messaggistica corrisponde al segmento specificato per l'attività, nel campo Raccomandazione per il piano di messaggistica, nella sezione Piani messaggi disponibili della pagina dei dettagli della visita, viene inserita una stella gialla intera.
- Se l'obiettivo primario o secondario di un piano di messaggistica corrisponde all'obiettivo specificato per l'attività, nel campo Raccomandazione per il piano di messaggistica, nella sezione Piani messaggi disponibili della pagina dei dettagli della visita, viene inserita una mezza stella gialla.
- Se non esistono corrispondenze di segmenti o obiettivi tra il piano di messaggistica e l'attività, nel campo Raccomandazione per il piano di messaggistica, nella sezione Piani messaggi disponibili della pagina dei dettagli della visita, viene inserito una stella bianca vuota.

Per ulteriori informazioni sulle visite di vendita, vedere [Come tenere traccia delle visite \(visite di vendita\) ai clienti](#) (a pagina 139) e [Distribuzione di campioni durante una visita di vendita](#) (a pagina 517). Per ulteriori informazioni sulle attività, vedere [Calendario e attività](#) (a pagina 129).

Per analizzare i piani di messaggistica consigliati per le attività, usare la procedura riportata di seguito.

### *Per analizzare i piani di messaggistica consigliati per le attività*

- 1 Selezionare l'attività per la visita.  
Per istruzioni sulla selezione delle attività, vedere [Ricerca di record](#) (a pagina 45).
- 2 Nella pagina Dettaglio (visita, task o appuntamento) per l'attività, scorrere fino alla sezione Visite e aprire la visita di vendita da analizzare.
- 3 Nella pagina dei dettagli della visita, scorrere fino alla sezione Piani messaggi disponibili e analizzare l'elenco dei piani di messaggistica come riportato di seguito.
  - Una stella gialla intera nel campo Raccomandazione indica una corrispondenza di segmenti tra il piano di messaggistica e l'attività.
  - Una mezza stella gialla nel campo Raccomandazione indica una corrispondenza di obiettivi tra il piano di messaggistica e l'attività.
  - Una stella bianca vuota nel campo Raccomandazione indica l'assenza di corrispondenze, sia di segmenti che di obiettivi, tra il piano di messaggistica e l'attività.
- 4 Fare clic sul collegamento del nome del piano di messaggistica per aprire e analizzare il piano di messaggistica.

## Campi piano di messaggistica

Per aggiungere un piano di messaggistica oppure aggiornare i dettagli di un piano di messaggistica esistente si usa la pagina di modifica di Piano messaggistica. In questa pagina viene visualizzato l'insieme completo dei campi disponibili per un piano di messaggistica.

**SUGGERIMENTO:** è possibile modificare i piani di messaggistica anche nelle pagine di elenco e dettaglio di Piano messaggistica. Per ulteriori informazioni sull'aggiornamento dei record, vedere [Aggiornamento dei dettagli del record](#) (a pagina 65).

**NOTA:** gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi per i tipi di record, i campi e le opzioni negli elenchi. Di conseguenza, le informazioni visualizzate sullo schermo possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Nella tabella seguente vengono fornite informazioni aggiuntive relative ad alcuni campi di piano di messaggistica.

Campo	Descrizione
<b>Informazioni chiave del piano di messaggistica</b>	
Nome	Il nome del piano di messaggistica (obbligatorio).
Tipo	La categoria del piano di messaggistica. Tra i tipi predefiniti vi sono Lancio prodotto e Messaggistica mirata. Usare l'elenco di selezione per selezionare il tipo desiderato (obbligatorio).
Prodotto	Il prodotto associato al piano di messaggistica. Usare l'icona di ricerca per selezionare un prodotto (obbligatorio).
Codice	Campo di testo libero che può essere usato per classificare un piano di messaggistica in base allo scopo, all'area terapeutica o a un altro tipo di classificazione definita nell'ambito dell'organizzazione.
Stato	Lo stato corrente del piano di messaggistica; ovvero Approvato, In corso, Rifiutato, Rilasciato o Inviato. Usare l'elenco di selezione per selezionare lo stato (obbligatorio).
Verifica	Indica che ogni elemento che costituisce il piano di messaggistica è stato verificato dal punto di vista della corretta visualizzazione e pertanto ha lo stato di verifica Riuscito. Quando tutti gli elementi che costituiscono il piano di messaggistica hanno il valore di stato di verifica Riuscito, anche il campo Verifica viene impostato sul valore Riuscito. In caso contrario il campo viene impostato su Non riuscito. Si tratta di un campo impostato in modo automatico da Oracle CRM On Demand.
Segmento	Il segmento di mercato, ovvero il gruppo di clienti, al quale è destinato il piano di messaggistica.
Obiettivo di destinazione primario	Indica il primo obiettivo di questo piano di messaggistica. Immettere l'obiettivo oppure fare clic sull'icona di ricerca e selezionare l'obiettivo dall'elenco.

Campo	Descrizione
Segmento primario	Indica il segmento primario da associare a questo piano di messaggistica. Le opzioni disponibili sono: Impiegato, Operaio, Rurale/Agricolo, Commercianti al dettaglio, Benestanti, Alto valore netto, Penta-Milionari e Valore netto superiore.
Obiettivo di destinazione secondario	Indica il secondo obiettivo di questo piano di messaggistica. Immettere l'obiettivo oppure fare clic sull'icona di ricerca e selezionare l'obiettivo dall'elenco.  <b>NOTA:</b> quando l'obiettivo primario e l'obiettivo secondario sono identici e se l'obiettivo secondario viene selezionato senza l'obiettivo primario, viene visualizzato un messaggio di errore.
Segmento secondario	Indica il segmento secondario da associare a questo piano di messaggistica. Le opzioni disponibili sono: Impiegato, Operaio, Rurale/Agricolo, Commercianti al dettaglio, Benestanti, Alto valore netto, Penta-Milionari e Valore netto superiore.  <b>NOTA:</b> quando il segmento primario e il segmento secondario sono identici e se il segmento secondario viene selezionato senza il segmento primario, viene visualizzato un messaggio di errore.
Proprietario	L'utente proprietario del record del piano di messaggistica. Per impostazione predefinita, questo campo è impostato sull'utente che ha creato il piano di messaggistica. Usare l'icona di ricerca per modificare il proprietario (obbligatorio).
Data inizio	La data in cui il piano di messaggistica diventa visibile (MM/GG/AAAA). Per selezionare la data, usare l'icona calendario.
Data di scadenza	La data in cui il piano di messaggistica viene disattivato (MM/GG/AAAA). Per selezionare la data, usare l'icona calendario.
Data di rilascio	La data alla quale il contenuto potrà essere usato in Consegna PCD (Personalized Content Delivery) (MM/GG/AAAA). Per selezionare la data, usare l'icona calendario.
Dichiarazione di non responsabilità obbligatoria	Questa casella di controllo indica che è necessario presentare un messaggio di dichiarazione di non responsabilità all'inizio del piano di messaggistica (obbligatorio).
Abilita follow-up	Questa casella di controllo verrà utilizzata in futuro.
Sequenza blocco	Questa casella di controllo non è usata nella release corrente di Oracle CRM On Demand (obbligatorio).
<b>Informazioni aggiuntive del piano di messaggistica</b>	
Destinatari	La descrizione dei destinatari a cui è destinato il piano di messaggistica.
Commento	Qualsiasi commento generale sul piano di messaggistica.
Descrizione	La descrizione del record del piano di messaggistica.



## Informazioni correlate

Per informazioni correlate sui piani di messaggistica, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Piani messaggistica](#) (a pagina 546)
- [Uso della home page Piano messaggistica](#) (a pagina 546)
- [Gestione dei piani di messaggistica](#) (a pagina 548)

## Elementi dei piani di messaggistica

Usare le pagine Elemento piano messaggistica per creare, aggiornare e tenere traccia degli elementi dei piani di messaggistica.

Un *elemento di piano di messaggistica* contiene informazioni sugli elementi che costituiscono un piano di messaggistica. Questi elementi sono organizzati secondo una sequenza specifica molto simile a quella di una presentazione tradizionale, costituita da una serie di diapositive.

Per *soluzione* si intende l'insieme dei file grafici di contenuto multimediale (ad esempio di tipo SWF, GIF o JPEG) usato nelle presentazioni che fungono da supporto per un elemento del piano di messaggistica. Una soluzione può essere riutilizzata, mentre un elemento di piano di messaggistica è associato in modo univoco a un solo piano di messaggistica. La pagina Elemento piano messaggistica contiene ulteriori informazioni di attributo oltre a quelle associate a una soluzione.

**NOTA:** la scelta delle schede disponibili dipende dall'amministratore dell'azienda. Se la responsabilità della propria mansione non prevede la registrazione delle informazioni sugli elementi dei piani di messaggistica, la scheda Elemento piano messaggistica potrebbe essere esclusa dall'impostazione. L'uso delle pagine Elemento piano messaggistica è consentito solo se il ruolo utente include il privilegio Gestisci consegna PCD (Personalized Content Delivery).

## Uso della home page Elemento piano messaggistica

La home page Elemento piano messaggistica è il punto di partenza per la gestione dei record degli elementi del piano di messaggistica. In questa pagina vengono visualizzate informazioni importanti per l'utente.

**NOTA:** l'amministratore dell'azienda può personalizzare il layout della home page Elemento piano messaggistica. Inoltre, se il proprio ruolo utente prevede il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere e rimuovere sezioni dalla pagina.

## Creazione di un elemento di piano di messaggistica

Per creare un elemento di piano di messaggistica è possibile fare clic sul pulsante Nuovo nella sezione Elementi dei piani di messaggistica modificati di recente. Per ulteriori informazioni, vedere [Creazione di record](#) (a pagina 42) e [Campi elemento piano di messaggistica](#) (a pagina 556).

## Uso degli elenchi di elementi di piano di messaggistica

La sezione di elenco di Elemento piano messaggistica contiene vari elenchi filtrati, ovvero sottoinsiemi o gruppi di record che consentono di limitare il numero di record su cui si lavora in un dato momento.

Nella tabella seguente vengono descritti gli elenchi standard per gli elementi dei piani di messaggistica.

Elenco degli elementi del piano di messaggistica	Filtri
Tutti gli elementi piano messaggistica	Tutti gli elementi del piano di messaggistica visualizzabili, indipendentemente dal proprietario.
Elementi dei piani di messaggistica modificati di recente	Tutti gli elementi del piano di messaggistica con il nome dell'utente nel campo Proprietario ordinati in base alla data di modifica.

Per visualizzare un elenco, fare clic sul nome dell'elenco.

Per creare un nuovo elenco, fare clic su Nuovo. Per ulteriori informazioni sulla creazione di elenchi, vedere [Creazione e ridefinizione di elenchi](#) (a pagina 81).

Per esaminare tutti gli elenchi disponibili, creare un nuovo elenco oppure visualizzare, modificare o eliminare un elenco esistente, fare clic su Gestione elenchi. La pagina Gestione elenchi contiene anche tutti gli elenchi standard forniti con Oracle CRM On Demand. Questi elenchi sono di sola visualizzazione, pertanto non possono essere modificati o eliminati.

## Visualizzazione degli elementi del piano messaggistica recenti

La sezione Elementi dei piani di messaggistica modificati di recente mostra gli ultimi elementi di piano di messaggistica modificati personalmente in ordine di tempo.

Fare clic su Mostra elenco completo per espandere l'elenco.

## Aggiunta di sezioni alla home page Elemento piano messaggistica

Se il ruolo utente include il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere alla home page Elemento piano messaggistica alcune o tutte le sezioni riportate di seguito.

- Elementi dei piani di messaggistica creati di recente
- Elementi dei piani di messaggistica modificati di recente
- I miei elementi piano messaggistica creati di recente
- I miei elementi piano messaggistica modificati di recente
- Sezioni di report aggiuntive (l'amministratore dell'azienda può fare in modo che altre sezioni di report siano disponibili per la visualizzazione nella home page Elemento piano messaggistica).

### Per aggiungere sezioni alla home page Elemento piano messaggistica

- 1 Nella home page Elemento piano messaggistica fare clic su Modifica layout.

- 2 Nella pagina Layout della home page Elemento piano messaggistica fare clic sulle frecce di direzione per aggiungere o rimuovere le sezioni e per organizzare le sezioni nella pagina. Al termine fare clic su Salva.

## Gestione degli elementi dei piani di messaggistica

Per procedure passo passo comuni a molti tipi di record, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Creazione di record](#) (a pagina 42)
- [Aggiornamento dei dettagli del record](#) (a pagina 65)
- [Collegamento di record al record selezionato](#) (a pagina 67)
- [Gestione degli elenchi](#) (a pagina 76)
- [Aggiunta di relazioni degli elementi dei piani di messaggistica](#) (a pagina 555)

**Nota:** Questa funzione non fa parte dell'edizione standard di Oracle CRM On Demand, quindi potrebbe non essere disponibile per l'azienda.

**NOTA:** gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi per i tipi di record, i campi e le opzioni negli elenchi. Di conseguenza, le informazioni visualizzate sullo schermo possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Inoltre, a seconda del livello di accesso di cui si dispone, si potrebbe non essere in grado di eseguire tutte le procedure descritte nell'elenco precedente.

### Argomenti correlati

Per informazioni correlate sugli elementi dei piani di messaggistica, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Elementi dei piani di messaggistica](#) (a pagina 553)
- [Uso della home page Elemento piano messaggistica](#) (a pagina 553)
- [Campi elemento piano di messaggistica](#) (a pagina 556)

**NOTA:** l'uso delle pagine Elemento piano messaggistica è possibile solo se il proprio ruolo utente include il privilegio Gestisci consegna PCD (Personalized Content Delivery).

## Aggiunta di relazioni degli elementi dei piani di messaggistica

È possibile aggiungere una relazione elemento di piano di messaggistica a un elemento di piano di messaggistica. Una *relazione elemento di piano di messaggistica* è un elemento di presentazione che fornisce informazioni facoltative a supporto dell'elemento di piano di messaggistica principale. Se ad esempio l'elemento principale mostra gli effetti collaterali di un nuovo farmaco, le informazioni correlate facoltative possono illustrare gli effetti collaterali di una classe di farmaci meno recente. Se il tema dell'elemento principale sono i buoni risultati ottenuti dalla sperimentazione clinica, i dettagli facoltativi possono indicare i

risultati numerici effettivi di tale sperimentazione. Per ulteriori informazioni sulle relazioni degli elementi dei piani di messaggistica, vedere [Relazioni degli elementi dei piani di messaggistica](#) (a pagina 558).

**NOTA:** se la pagina Dettaglio contatto non contiene la sezione di elementi correlati Relazioni elemento piano messaggistica, aggiungere la sezione come descritto in [Personalizzazione dei layout degli elementi correlati](#) (a pagina 1148) oppure contattare l'amministratore dell'azienda.

### *Per aggiungere una relazione a un elemento del piano di messaggistica*

- 1 Scorrere alla sezione Relazioni elemento piano messaggistica della pagina di dettaglio di Elemento piano messaggistica e fare clic su Nuovo.
- 2 Completare i campi come descritto in [Campi relazioni elemento piano messaggistica](#) (a pagina 561) e salvare il record.

## Campi elemento piano di messaggistica

Per aggiungere un elemento di piano di messaggistica oppure aggiornare i dettagli di un elemento esistente si usa la pagina di modifica di Elemento piano messaggistica. In questa pagina viene visualizzato l'insieme completo dei campi disponibili per un elemento di piano di messaggistica.

**SUGGERIMENTO:** è possibile modificare gli elementi dei piani di messaggistica anche nelle pagine di elenco e dettaglio di Elemento piano messaggistica. Per ulteriori informazioni sull'aggiornamento dei record, vedere [Aggiornamento dei dettagli del record](#) (a pagina 65).

**NOTA:** gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi per i tipi di record, i campi e le opzioni negli elenchi. Di conseguenza, le informazioni visualizzate sullo schermo possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Nella tabella seguente vengono fornite informazioni aggiuntive relative ad alcuni campi degli elemento dei piani di messaggistica.

Campo	Descrizione
<b>Informazioni chiave dell'elemento del piano di messaggistica</b>	
Numero di sequenza	L'ordine di ricorrenza di questo elemento all'interno del piano di messaggistica (obbligatorio).
Nome	Il nome dell'elemento del piano di messaggistica.
Nome visualizzazione	Il nome usato per visualizzare l'elemento in un piano di messaggistica.
Nome soluzione	Il nome del contenuto digitale su cui si basa la relazione elemento del piano di messaggistica. Usare l'icona di ricerca per selezionare la soluzione (obbligatorio).
Nome soluzione: Stato di verifica	Indica se il contenuto digitale può essere visualizzato in modo appropriato. I valori possibile sono: Non verificato, Riuscito o Non

Campo	Descrizione
	riuscito (di sola visualizzazione).  Il valore di questo campo viene ereditato dal record Soluzione collegato che contiene il file del contenuto digitale.
Nome soluzione: Data di rilascio	La data dopo la quale è possibile usare il contenuto della soluzione in PCD (sola visualizzazione).
Nome soluzione: Data di scadenza	La data dopo la quale il contenuto della soluzione non deve essere usato in PCD (sola visualizzazione).
Messaggio dichiarazione di non responsabilità	Questa casella di controllo contrassegna un bene particolare per il messaggio della dichiarazione di non responsabilità. Molto spesso è necessario inserire uno o più messaggi di dichiarazione di non responsabilità come prefazione ai piani di messaggistica per garantire la divulgazione completa di tutte le informazioni pertinenti e assicurarsi che le linee guide legali e di regolamento siano pienamente soddisfatte (obbligatorio)
Tipo	La categoria dell'elemento del piano di messaggistica. Usare l'elenco di selezione per selezionare il tipo desiderato (obbligatorio).
Valutazione	Valutazione qualitativa dell'efficacia dell'elemento. Usare l'elenco di selezione per selezionare una valutazione.
Piano messaggistica principale	Il piano di messaggistica di cui questo elemento costituisce un componente. Usare l'icona di ricerca per selezionare il piano di messaggistica padre (obbligatorio).
Stato	Lo stato corrente dell'elemento del piano di messaggistica. Usare l'elenco di selezione per selezionare lo stato. Le scelte preconfigurate sono Nascondi e Mostra.
Descrizione	Breve descrizione del contenuto dell'elemento.
<b>Informazioni aggiuntive dell'elemento del piano di messaggistica</b>	
Sinossi	Breve descrizione dell'elemento.
Note presentatore	Le note che è possibile aggiungere durante la presentazione dell'elemento.
Partecipanti	Gli utenti a cui è destinato il contenuto.

## Argomenti correlati

Per informazioni correlate sugli elementi dei piani di messaggistica, vedere gli argomenti riportati di seguito.

■ [Elementi dei piani di messaggistica](#) (a pagina 553)

- [Uso della home page Elemento piano messaggistica](#) (a pagina 553)
- [Gestione degli elementi dei piani di messaggistica](#) (a pagina 555)

## Relazioni degli elementi dei piani di messaggistica

Usare le pagine Relazioni elemento piano messaggistica per creare, aggiornare e tenere traccia delle relazioni degli elementi dei piani di messaggistica.

Per *relazione elemento di piano di messaggistica* si intende un elemento di presentazione che fornisce informazioni facoltative a supporto dell'elemento di piano di messaggistica principale. Se ad esempio l'elemento principale mostra gli effetti collaterali di un nuovo farmaco, le informazioni correlate facoltative possono illustrare gli effetti collaterali di una classe di farmaci meno recente. Se il tema dell'elemento principale sono i buoni risultati ottenuti dalla sperimentazione clinica, i dettagli facoltativi possono indicare i risultati numerici effettivi di tale sperimentazione. Un piano di messaggistica può contenere numerosi elementi organizzati secondo una sequenza specifica molto simile a quella di una presentazione tradizionale, costituita da una serie di diapositive. Ogni elemento di un piano di messaggistica può avere elementi correlati associati, definiti *relazione elemento di piano di messaggistica*. La pagina Relazioni elemento piano messaggistica contiene informazioni su questi elementi di presentazione di supporto.

**NOTA:** la scelta delle schede disponibili dipende dall'amministratore dell'azienda. Se la responsabilità della propria mansione non prevede la registrazione delle relazioni tra gli elementi dei piani di messaggistica, la scheda Relazioni elemento piano messaggistica potrebbe essere esclusa dall'impostazione. L'uso delle pagine Relazioni elemento piano messaggistica è consentito solo se il ruolo utente include il privilegio Gestisci consegna PCD (Personalized Content Delivery).

## Uso della home page Relazioni elemento piano messaggistica

La home page Relazioni elemento piano messaggistica è il punto di partenza per la gestione dei record delle relazioni di elemento dei piani di messaggistica. Questa pagina contiene numerose sezioni e visualizza importanti informazioni per l'utente.

**NOTA:** l'amministratore dell'azienda può personalizzare il layout della home page Relazioni elemento piano messaggistica. Inoltre, se il proprio ruolo utente prevede il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere e rimuovere sezioni dalla pagina.

## Creazione di una relazione elemento di piano di messaggistica

Per creare una nuova relazione elemento di piano di messaggistica è possibile fare clic sul pulsante Nuovo nella sezione Relazioni elemento piano messaggistica modificate di recente. Per ulteriori informazioni, vedere [Creazione di record](#) (a pagina 42) e [Campi relazioni elemento piano messaggistica](#) (a pagina 561).

## Uso degli elenchi delle relazioni di elemento del piano di messaggistica

La sezione di elenco di Relazioni elemento piano messaggistica contiene vari *elenchi filtrati*, ovvero sottoinsiemi o gruppi di record che consentono di limitare il numero di record su cui si lavora in un dato momento.

Nella tabella seguente vengono descritti gli elenchi standard per le relazioni degli elementi dei piani di messaggistica.

Elenco di relazioni elemento piano messaggistica	Filtri
Tutte le relazioni elemento piano messaggistica	Tutte le relazioni degli elementi dei piani di messaggistica visualizzabili, indipendentemente dal proprietario.
Relazioni elemento piano messaggistica modificate di recente	Tutte le relazioni degli elementi dei piani di messaggistica con il nome dell'utente nel campo Proprietario ordinate in base alla data di modifica.

Per visualizzare un elenco, fare clic sul nome dell'elenco.

Per creare un nuovo elenco, fare clic su Nuovo. Per ulteriori informazioni sulla creazione di elenchi, vedere [Creazione e ridefinizione di elenchi](#) (a pagina 81).

Per esaminare tutti gli elenchi disponibili, creare un nuovo elenco oppure visualizzare, modificare o eliminare un elenco esistente, fare clic su Gestione elenchi. La pagina Gestione elenchi contiene anche tutti gli elenchi standard forniti con Oracle CRM On Demand. Questi elenchi sono di sola visualizzazione, pertanto non possono essere modificati o eliminati.

## Visualizzazione delle relazioni degli elementi dei piani di messaggistica recenti

La sezione Relazioni elemento piano messaggistica modificate di recente mostra le ultime relazioni degli elementi dei piani di messaggistica modificate personalmente in ordine di tempo.

Fare clic sul collegamento Mostra elenco completo per espandere l'elenco.

## Aggiunta di sezioni alla home page Relazioni elemento piano messaggistica

Se il ruolo utente include il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere alla home page Relazioni elemento piano messaggistica alcune o tutte le sezioni riportate di seguito.

- Relazioni elemento piano messaggistica create di recente
- Relazioni elemento piano messaggistica modificate di recente
- Le mie relazioni elemento piano messaggistica create di recente
- Le mie relazioni elemento piano messaggistica modificate di recente
- Sezioni di report aggiuntive (l'amministratore dell'azienda può fare in modo che altre sezioni di report siano disponibili per la visualizzazione nella home page Relazioni elemento piano messaggistica).

### ***Per aggiungere sezioni alla home page Relazioni elemento piano messaggistica***

- 1** Nella home page Relazioni elemento piano messaggistica fare clic su Modifica layout.
- 2** Nella pagina Layout della home page Relazioni elemento piano messaggistica fare clic sulle frecce di direzione per aggiungere o rimuovere le sezioni e per organizzare le sezioni nella pagina. Al termine fare clic su Salva.
- 3** Fare clic su Salva.

## **Gestione delle relazioni degli elementi dei piani di messaggistica**

Per procedure passo passo comuni a molti tipi di record, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Creazione di record](#) (a pagina 42)
- [Aggiornamento dei dettagli del record](#) (a pagina 65)
- [Collegamento di record al record selezionato](#) (a pagina 67)
- [Gestione degli elenchi](#) (a pagina 76)

**Nota:** Questa funzione non fa parte dell'edizione standard di Oracle CRM On Demand, quindi potrebbe non essere disponibile per l'azienda.

**NOTA:** gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi per i tipi di record, i campi e le opzioni negli elenchi. Di conseguenza, le informazioni visualizzate sullo schermo possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Inoltre, a seconda del livello di accesso di cui si dispone, si potrebbe non essere in grado di eseguire tutte le procedure descritte nell'elenco precedente.

### **Argomenti correlati**

Per informazioni correlate sugli relazioni degli elementi dei piani di messaggistica, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Relazioni degli elementi dei piani di messaggistica](#) (a pagina 558)
- [Uso della home page Relazioni elemento piano messaggistica](#) (a pagina 558)
- [Campi relazioni elemento piano messaggistica](#) (a pagina 561)

**NOTA:** l'uso delle pagine Relazioni elemento piano messaggistica è possibile solo se il proprio ruolo utente include il privilegio Gestisci consegna PCD (Personalized Content Delivery).



## Campi relazioni elemento piano messaggistica

Per aggiungere una relazione di elemento del piano di messaggistica oppure aggiornare i dettagli di una relazione esistente si usa la pagina di modifica di Relazioni elemento piano messaggistica. In questa pagina viene visualizzato l'insieme completo dei campi disponibili per una relazione di elemento del piano di messaggistica.

**SUGGERIMENTO:** è possibile modificare le relazioni degli elementi dei piani di messaggistica anche nelle pagine di elenco e dettaglio di Relazioni elemento piano messaggistica. Per ulteriori informazioni sull'aggiornamento dei record, vedere [Aggiornamento dei dettagli del record](#) (a pagina 65).

**NOTA:** gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi per i tipi di record, i campi e le opzioni negli elenchi. Di conseguenza, le informazioni visualizzate sullo schermo possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Nella tabella seguente vengono fornite informazioni aggiuntive relative ad alcuni campi Relazioni elemento piano messaggistica.

Campo	Descrizione
<b>Informazioni chiave delle relazioni degli elementi dei piani di messaggistica</b>	
Nome	Il nome della relazione elemento del piano di messaggistica.
Nome visualizzazione	Il nome usato per visualizzare la relazione elemento nel piano di messaggistica.
Elemento MP principale	L'elemento del piano di messaggistica padre per il quale la relazione elemento fornisce informazioni facoltative sul backup o informazioni dettagliate (obbligatorio).
Descrizione	Breve descrizione del contenuto dell'elemento.
Tipo	La categoria della relazione elemento del piano di messaggistica. Usare l'elenco di selezione per selezionare il tipo desiderato (obbligatorio).
Nome soluzione	Il nome del contenuto del file multimediale o grafico su cui si basa la relazione elemento del piano di messaggistica (obbligatorio).
Sinossi	Breve descrizione dell'elemento.

### Informazioni correlate

Per informazioni correlate sugli relazioni degli elementi dei piani di messaggistica, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Relazioni degli elementi dei piani di messaggistica](#) (a pagina 558)
- [Uso della home page Relazioni elemento piano messaggistica](#) (a pagina 558)
- [Gestione delle relazioni degli elementi dei piani di messaggistica](#) (a pagina 560)



# 9

## Gestione dei beni

---

In Oracle CRM On Demand sono disponibili i tipi di record di gestione dei beni descritti di seguito.

- **Conti finanziari.** Usare queste pagine per gestire le informazioni relative ai conti finanziari.
- **Titolari conto finanziario.** Usare queste pagine per gestire le informazioni relative ai titolari dei conti finanziari.
- **Partecipazioni conto finanziario.** Usare queste pagine per gestire le transazioni di un singolo prodotto finanziario per un conto finanziario.
- **Piani finanziari.** Usare queste pagine per gestire i piani finanziari di un contatto o di un'attività per uno o più conti finanziari specifici.
- **Prodotti finanziari.** Usare queste pagine per gestire le informazioni relative ai prodotti finanziari.
- **Transazioni finanziarie.** Usare queste pagine per tenere traccia delle transazioni per un conto finanziario specifico.
- **Portafogli.** Usare queste pagine per gestire i conti portafoglio.
- **Nuclei familiari.** Usare queste pagine per gestire le informazioni per un gruppo di contatti correlati appartenenti allo stesso nucleo familiare.

**Nota:** tutti questi tipi di record sono disponibili solo con Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

## Nuclei familiari

Utilizzare le pagine Nucleo familiare per creare, aggiornare e monitorare i record di nucleo familiare.

Un *nucleo familiare* è un gruppo di contatti che condividono in generale un collegamento o un'associazione comune, ad esempio una famiglia (genitori e figli) che vivono allo stesso indirizzo e nella stessa abitazione. Un nucleo familiare consente di raggruppare i contatti e di monitorare i raggruppamenti dei contatti, dando la possibilità di raggruppare un contatto in uno o più nuclei familiari o gruppi di contatti. Il raggruppamento di contatti ha molte applicazioni diverse utili alle istituzioni finanziarie e gli utenti singoli, ad esempio banche, consulenti e responsabili delle relazioni. Le informazioni correlate ai nuclei familiari possono essere accumulate dai contatti collegati al nucleo familiare.

Un nucleo familiare fornisce informazioni di segmentazione molto importanti sull'intero nucleo familiare nonché un riepilogo delle informazioni sui contatti membri di tale nucleo. È possibile utilizzare le pagine relative ai nuclei familiari per identificare e acquisire informazioni demografiche su un nucleo familiare. Queste pagine consentono inoltre di rivedere i conti finanziari, i prodotti e le informazioni di contatto di un cliente associate a tale nucleo familiare. Queste informazioni consentono di valutare i dati dei clienti.

Il raggruppamento di tutti i conti di un cliente per nucleo familiare consente a un'istituzione finanziaria di identificare il valore di un cliente per l'organizzazione e identificare opportunità di vendita incrociata e

upselling di prodotti e servizi aggiuntivi per il cliente, come ad esempio l'assicurazione del capofamiglia e i prestiti per l'istruzione dei figli. Inoltre, la possibilità di visualizzare tutti i conti finanziari di un cliente per nucleo familiare consente a un'istituzione finanziaria di visualizzare la posizione finanziaria complessiva del nucleo familiare.

### Clienti secondari e informazioni correlate per i nuclei familiari

È possibile utilizzare le pagine Nucleo familiare per identificare un nucleo familiare e creare il relativo profilo. Queste pagine consentono inoltre di rivedere i clienti secondari di un nucleo familiare e altre informazioni correlate, incluse quelle descritte di seguito.

- **Contatti.** I contatti possono essere correlati a un nucleo familiare. Nella pagina relativa al nucleo familiare è possibile visualizzare tutti i contatti correlati a un nucleo familiare. Per informazioni sui contatti, vedere [Contatti](#) (a pagina 217).
- **Sinistri.** I sinistri possono essere correlati a un nucleo familiare. Nella pagina relativa al nucleo familiare è possibile visualizzare tutti i sinistri correlati a un nucleo familiare. Per informazioni sui sinistri, vedere [Sinistri](#) (a pagina 608).
- **Piani finanziari.** I piani finanziari possono essere correlati a un nucleo familiare. Nella pagina relativa al nucleo familiare è possibile visualizzare tutti i piani finanziari correlati a un nucleo familiare. Per informazioni sui piani finanziari, vedere [Piani finanziari](#) (a pagina 590).
- **Titolari di polizze.** I titolari di polizze possono essere correlati a un nucleo familiare. Nella pagina relativa al nucleo familiare è possibile visualizzare tutti i titolari di polizze correlati a un nucleo familiare. Per informazioni sui titolari di polizze, vedere [Titolari di polizze](#) (vedere "Titolari polizze" a pagina 633).
- **Titolari di conti finanziari.** I titolari di conti finanziari possono essere correlati a un nucleo familiare. Nella pagina relativa al nucleo familiare è possibile visualizzare tutti i titolari di conti finanziari correlati a un nucleo familiare. Per informazioni sui titolari di conti finanziari, vedere [Titolari di conti finanziari](#) (vedere "Titolari conti finanziari" a pagina 583).
- **Team nucleo familiare.** Gli utenti possono far parte di un team correlato a un nucleo familiare. Nella pagina relativa al nucleo familiare è possibile visualizzare tutti i membri (utenti) del team correlati a un nucleo familiare.

**NOTA:** l'amministratore dell'azienda determina quali schede sono disponibili agli utenti. Se il ruolo lavorativo dell'utente non comprende il controllo delle informazioni dei nuclei familiari, è possibile che la scheda relativa ai nuclei familiari sia esclusa dalla configurazione.

### Utilizzo della Home page nucleo familiare

La Home page nucleo familiare è il punto di partenza per la gestione dei nuclei familiari.

**NOTA:** l'amministratore dell'azienda può personalizzare il layout della Home page nucleo familiare. Inoltre, se il ruolo dell'utente include il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere e rimuovere sezioni dalla pagina.

## Creazione di un nucleo familiare

È possibile creare un nucleo familiare facendo clic sul pulsante Nuovo nella sezione relativa ai nuclei familiari personali visualizzati di recente. Per ulteriori informazioni, vedere [Creazione di record](#) (a pagina 42) e [Campi nucleo familiare](#) (a pagina 568).

## Utilizzo degli elenchi nucleo familiare

Nella sezione Elenchi nucleo familiare vengono visualizzati diversi elenchi. Oracle CRM On Demand dispone di un insieme di elenchi standard. Tutti gli elenchi standard sono pubblici e visibili a chiunque. L'utente e i responsabili possono creare elenchi aggiuntivi basati su criteri diversi. Tali elenchi personalizzati vengono visualizzati sopra l'insieme standard di elenchi.

Nella tabella riportata di seguito vengono descritti gli elenchi standard per nuclei familiari.

Elenco nucleo familiare	Filtri
Nuclei familiari modificati di recente	Tutti i nuclei familiari nel cui campo Proprietario è presente il nome dell'utente, ordinati per data di modifica
Tutti i nuclei familiari	Tutti i nuclei familiari visualizzabili, indipendentemente dal proprietario del nucleo familiare.

Per visualizzare un elenco, fare clic sul nome dell'elenco.

Per creare un nuovo elenco, fare clic su Nuovo. Per ulteriori informazioni sulla creazione di elenchi, vedere [Creazione e ridefinizione di elenchi](#) (a pagina 81).

Per esaminare tutti gli elenchi disponibili, creare un nuovo elenco oppure visualizzare, modificare o eliminare un elenco esistente, fare clic su Gestione elenchi. La pagina Gestione elenchi contiene anche tutti gli elenchi standard forniti con Oracle CRM On Demand. Questi elenchi sono di sola visualizzazione, pertanto non possono essere modificati o eliminati.

## Visualizzazione dei nuclei familiari modificati di recente

La sezione relativa ai nuclei familiari personali visualizzati di recente mostra i nuclei familiari visualizzati più di recente dall'utente.

Per espandere l'elenco, fare clic su Mostra elenco completo.

## Aggiunta di sezioni alla Home page nucleo familiare

Se il ruolo utente include il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere alla home page dei nuclei familiari alcune o tutte le sezioni riportate di seguito.

- Nuclei familiari creati di recente
- Nuclei familiari modificati di recente
- Nuclei familiari creati di recente
- Nuclei familiari modificati di recente

- Una o più sezioni del report. L'amministratore dell'azienda può rendere le sezioni del report disponibili per la visualizzazione nella home page dei nuclei familiari.

### *Per aggiungere sezioni alla home page dei nuclei familiari*

- 1 Nella home page dei nuclei familiari, fare clic su Modifica layout.
- 2 Nella pagina del layout della home page dei nuclei familiari, utilizzare le frecce per aggiungere o rimuovere le sezioni e per organizzarle nella pagina.
- 3 Fare clic su Salva.

## Informazioni correlate

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni relative ai nuclei familiari.

- [Nuclei familiari](#) (a pagina 563)
- [Gestione di nuclei familiari](#) (a pagina 566)
- [Campi nucleo familiare](#) (a pagina 568)

## Gestione di nuclei familiari

Per gestire i nuclei familiari, effettuare i task riportati di seguito.

- [Creazione del profilo dei nuclei familiari](#) (a pagina 567)
- [Come tenere traccia dei membri del nucleo familiare](#) (a pagina 567)

**NOTA:** questa funzione non fa parte dell'applicazione standard, per cui potrebbe non essere disponibile nella versione di Oracle CRM On Demand dell'utente.

Per procedure passo passo comuni a molti tipi di record, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Creazione di record](#) (a pagina 42)
- [Aggiornamento dei dettagli del record](#) (a pagina 65)
- [Collegamento di record al record selezionato](#) (a pagina 67)
- [Gestione degli elenchi](#) (a pagina 76)
- [Trasferimento della proprietà dei record](#) (a pagina 92)
- [Aggiunta di note](#) (a pagina 96)
- [Come allegare file e URL ai record](#) (a pagina 103)
- [Eliminazione e ripristino dei record](#) (a pagina 110)
- [Unione di record](#) (a pagina 95)
- [Condivisione di record \(team\)](#) (a pagina 92)

**NOTA:** gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi per i tipi di record, i campi e le opzioni negli elenchi. Di conseguenza, le informazioni visualizzate sullo schermo possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Inoltre, a seconda del livello di accesso di cui si dispone, si potrebbe non essere in grado di eseguire tutte le procedure descritte nell'elenco precedente.

## Informazioni correlate

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni relative ai nuclei familiari.

- [Nuclei familiari](#) (a pagina 563)
- [Utilizzo della Home page nucleo familiare](#) (a pagina 564)
- [Campi nucleo familiare](#) (a pagina 568)

## Creazione del profilo dei nuclei familiari

È possibile creare profili dei nuclei familiari aggiornando le informazioni nei relativi record.

### *Per creare il profilo di un nucleo familiare*

- 1 Selezionare il nucleo familiare.  
Per istruzioni sulla selezione dei nuclei familiari, vedere [Ricerca di record](#) (a pagina 45).
- 2 Nella pagina Dettagli nucleo familiare, fare clic su Modifica.
- 3 Nella pagina Modifica nucleo familiare, immettere le informazioni richieste. Per una descrizione dei campi, vedere [Campi nucleo familiare](#) (a pagina 568).

## Come tenere traccia dei membri del nucleo familiare

Per tenere traccia di membri della famiglia, aggiungerli come contatti nel nucleo familiare.

### *Per tenere traccia di membri della famiglia*

- 1 Selezionare il record del nucleo familiare.  
Per istruzioni sulla selezione dei record del nucleo familiare, vedere [Ricerca di record](#) (a pagina 45).
- 2 Nella pagina Dettagli del nucleo familiare, scorrere fino alla sezione Contatti e fare clic su Aggiungi.

**NOTA:** potrebbe essere necessario aggiungere la sezione **Contatti** al layout. Per informazioni sulla modifica del layout, vedere [Modifica del layout della pagina Dettaglio](#) (a pagina 677).

- 3** Nella pagina **Elenco contatti**, fare clic sull'icona di ricerca nel campo **Nuovo contatto**. Viene aperta la finestra **Cerca un contatto**.
- 4** Selezionare un contatto nella finestra di ricerca.
- 5** Nella pagina **Elenco contatti**, selezionare la relazione al nucleo familiare per il contatto nell'elenco a discesa **Relazioni**.

Campo	Descrizione
Nuovo contatto	Nome del contatto per il nucleo familiare. Selezionare il contatto nella finestra di ricerca.
Relazioni	La relazione del contatto con il nucleo familiare. È possibile selezionare varie relazioni predefinite, ad esempio <b>Capofamiglia</b> , <b>Coniuge</b> , <b>Figlio</b> , <b>Parente acquisito</b> , <b>Figlio di seconda generazione</b> , <b>Dirigente</b> e così via.
Riepilogo	<p>Selezionare la casella di controllo <b>Riepilogo</b> per selezionare un sottoinsieme di contatti da riepilogare nei totali finanziari del nucleo familiare (ad esempio, <b>Valore totale netto</b> o <b>Reddito totale</b>). I contatti non selezionati non vengono riepilogati in nessun totale del nucleo familiare o per nessun elenco correlato, ad esempio <b>Opportunità</b>, <b>Portafogli</b>, <b>Attività</b> o <b>Note</b>. L'opzione <b>Riepilogo</b> è selezionata per impostazione predefinita.</p> <p><b>Nota:</b> le caselle di controllo <b>Riepilogo</b> nella pagina relativa ai dettagli del contatto e in quella relativa ai dettagli del nucleo familiare sono identiche; pertanto, la modifica in una pagina viene applicata all'altra.</p>

- 6** Nella pagina **Elenco contatti**, fare clic su **Salva**.
- 7** Scorrere fino al campo **Nuovo contatto** per selezionare un contatto, quindi selezionare la relazione al nucleo familiare per il contatto nell'elenco di selezione **Relazioni**.

Per informazioni sui campi dei nuclei familiari, vedere [Campi nucleo familiare](#) (a pagina 568).

## Campi nucleo familiare

La pagina **Modifica nucleo familiare** consente di aggiungere un nucleo familiare o di aggiornare i dettagli relativi a un nucleo familiare esistente. La pagina mostra l'insieme completo dei campi di un nucleo familiare.

**NOTA:** gli amministratori dell'azienda possono personalizzare l'applicazione in vari modi, ad esempio modificando i nomi dei tipi di record, dei campi e delle opzioni negli elenchi di selezione. Di conseguenza, le informazioni visualizzate possono essere diverse dalle informazioni standard descritte nella tabella.

Nella tabella riportata di seguito vengono fornite informazioni aggiuntive relative ad alcuni campi. Molti campi nelle pagine dei nuclei familiari sono di sola lettura poiché vengono calcolati dai record dei contatti collegati al



nucleo familiare per il quale è selezionato il campo Riepilogo. Il totale dei campi i cui valori vengono addizionati, ad esempio il campo Beni totali, viene calcolato da tutti i contatti collegati al nucleo familiare per il quale è selezionato il campo Riepilogo. I campi i cui valori non vengono addizionati, ad esempio gli indirizzi, vengono di solito riepilogati dal contatto principale nel nucleo familiare.

Se al nucleo familiare non è collegato alcun record contatto, è possibile aggiungere contatti al record del nucleo familiare, vedere [Localizzazione dei membri del nucleo familiare](#) (vedere "[Come tenere traccia dei membri del nucleo familiare](#)" a pagina 567).

Campo	Descrizione
<b>Informazioni chiave sul nucleo familiare</b>	
Nome nucleo familiare	Limite di 50 caratteri.
Principale	Sola lettura.
<b>Informazioni dettaglio nucleo familiare</b>	
Tipo	I valori predefiniti sono: Famiglia - Figli, Famiglia - Nessun figlio, Famiglia - Pensionato, Celibe/Nubile, Famiglia monoparentale, Famiglia, Famiglia ampliata, Coppia non sposata, Senza figli, Ritirato e Altro.
Segmento	I valori predefiniti sono: Colletto bianco, Colletto blu, RURale, Casa di proprietà, Inquilino, RURale/agricolo, Commercianti al dettaglio, Benestanti, Alto valore netto, Penta-Milionari e Valore netto superiore.
Ultima attività	Sola lettura. Indica la data dell'ultima attività collegata al nucleo familiare.
Data di nascita capof.	Sola lettura.
<b>Informazioni aggiuntive</b>	
Cliente	Sola lettura.
Contatto	Sola lettura.
Proprietario	In genere, i proprietari possono aggiornare i dettagli del record, trasferirlo a un altro proprietario o eliminarlo. Tuttavia, i livelli di accesso possono essere impostati dall'amministratore in modo da limitare o ampliare l'accesso di un utente.  Questo valore influenza i record inclusi nei report eseguiti dall'utente o dai responsabili dalle pagine Report e Dashboard.
<b>Profilo finanziario nucleo familiare</b>	
Reddito totale	Il reddito totale per tutti i contatti riepilogati nel nucleo familiare. Sola lettura.
Beni totali	I beni totali per tutti i contatti riepilogati nel nucleo familiare. Sola lettura.
Spese totali	Le spese totali per tutti i contatti riepilogati nel nucleo familiare. Sola lettura.
Passività totali	Le passività totali per tutti i contatti riepilogati nel nucleo familiare. Sola lettura.

Campo	Descrizione
	lettura.
Valore totale netto	Il valore netto totale per tutti i contatti riepilogati nel nucleo familiare. Sola lettura.
<b>Profilo rischio investimento</b>	
Profilo di rischio	Contiene i dati del record di contatto del nucleo familiare. Sola lettura.
Livello di esperienza	Contiene i dati del record di contatto del nucleo familiare. Sola lettura.
Orizzonte temporale investimento	Contiene i dati del record di contatto del nucleo familiare. Sola lettura.
Mix degli investimenti correnti	Contiene i dati del record di contatto del nucleo familiare. Sola lettura.
Obiettivo	Contiene i dati del record di contatto del nucleo familiare. Sola lettura.
Obiettivo principale	Contiene i dati del record di contatto del nucleo familiare. Sola lettura.

## Informazioni correlate

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni relative ai nuclei familiari.

- [Nuclei familiari](#) (a pagina 563)
- [Utilizzo della Home page nucleo familiare](#) (a pagina 564)
- [Gestione di nuclei familiari](#) (a pagina 566)
- [Condivisione di record \(team\)](#) (a pagina 92)

## Portafogli

Utilizzare le pagine Portafogli per creare, aggiornare e tenere traccia di qualsiasi tipo di portafoglio. I portafogli possono contenere qualsiasi tipo di informazioni correlate a un contatto di cui si desidera tenere traccia.

I portafogli posso rappresentare gli elementi descritti di seguito.

- **Conti finanziari.** Un conto di intermediazione, un prestito o una carta di credito
- **Contratti di assicurazione.** Una polizza di assicurazione sulla vita o una rendita annua

È possibile utilizzare le pagine Portafoglio per identificare un portafoglio e creare il relativo profilo.

**SUGGERIMENTO:** è possibile utilizzare il tipo di record di conto finanziario e la gerarchica dei conti finanziari per tenere traccia dei gruppi di conti finanziari, noti anche come portafogli. Per ulteriori informazioni sui conti finanziari, vedere [Come tenere traccia dei conti finanziari principali](#) (a pagina 581).

**NOTA:** l'amministratore dell'azienda determina quali schede sono disponibili agli utenti. Se la mansione dell'utente non comprende il controllo delle informazioni dei conti finanziari, è possibile che la scheda Portafogli sia esclusa dalla configurazione.

## Utilizzo della Home page conto portafoglio

La Home page conto portafoglio è il punto di partenza per la gestione dei conti portafoglio.

**NOTA:** l'amministratore dell'azienda può personalizzare il layout della Home page conto portafoglio. Se, inoltre, il ruolo dell'utente include il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere e rimuovere sezioni dalla pagina.

## Creazione di un conto portafoglio

È possibile creare un cliente facendo clic sul pulsante Nuovo nella sezione relativa ai conti portafoglio personali visualizzati di recente. Per ulteriori informazioni, vedere [Creazione di record](#) (a pagina 42) e [Campi conto portafoglio](#) (a pagina 575).

## Utilizzo degli elenchi conto portafoglio

Nella sezione Elenchi portafoglio vengono visualizzati diversi elenchi. Oracle CRM On Demand dispone di un insieme di elenchi standard. Tutti gli elenchi standard sono pubblici e visibili a chiunque. L'utente e i responsabili possono creare elenchi aggiuntivi basati su criteri diversi. Tali elenchi personalizzati vengono visualizzati sopra l'insieme standard di elenchi.

Nella tabella riportata di seguito vengono descritti gli elenchi standard per conti portafoglio.

Elenco portafoglio	Filtri
Tutti i clienti portafoglio	Tutti i clienti portafoglio visualizzabili.
Portafogli creati di recente	Tutti i clienti portafoglio visualizzabili ordinati per data di creazione.
Portafogli modificati di recente	Tutti i clienti portafoglio visualizzabili ordinati per data di modifica.
I miei portafogli modificati di recente	Tutti i clienti portafoglio modificati di recente.
I miei portafogli creati di recente	Tutti i clienti portafoglio creati di recente.
I miei clienti portafoglio	Tutti i clienti portafoglio nel cui campo Proprietario è presente il nome dell'utente.

Per visualizzare un elenco, fare clic sul nome dell'elenco.

Per creare un nuovo elenco, fare clic su Nuovo. Per ulteriori informazioni sulla creazione di elenchi, vedere [Creazione e ridefinizione di elenchi](#) (a pagina 81).

Per esaminare tutti gli elenchi disponibili creare un nuovo elenco oppure visualizzare modificare o eliminare un elenco esistente fare clic su Gestione elenchi. La pagina Gestione elenchi contiene anche tutti gli elenchi standard forniti con Oracle CRM On Demand. Questi elenchi sono di sola visualizzazione, pertanto non possono essere modificati o eliminati.

### Visualizzazione dei conti portafoglio modificati di recente

La sezione relativa ai conti portafoglio personali visualizzati di recente mostra i conti portafoglio visualizzati più di recente dall'utente.

### Aggiunta di sezioni alla Home page conto portafoglio

Se il ruolo utente include il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere alcune o tutte le sezioni riportate di seguito alla home page Conto portafoglio.

- Portafogli creati di recente
- Portafogli modificati di recente
- I miei portafogli creati di recente
- I miei portafogli modificati di recente
- Una o più sezioni report (l'amministratore dell'azienda può creare sezioni report disponibili per la visualizzazione sulla home page Portafogli clienti).

#### *Per aggiungere sezioni alla home page Portafogli clienti*

- 1 Nella home page Portafogli clienti, fare clic su Modifica layout.
- 2 Nella pagina del layout della home page Portafogli clienti, fare clic sulle frecce direzionali per aggiungere o rimuovere le sezioni e per organizzarle nella pagina.
- 3 Fare clic su Salva.

### Informazioni correlate

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni sui conti portafoglio.

- [Campi conto portafoglio](#) (a pagina 575)
- [Gestione dei conti portafoglio](#) (a pagina 573)

## Gestione dei conti portafoglio

Per gestire i conti portafoglio, effettuare i task riportati di seguito.

- [Come tenere traccia dei contatti chiave per clienti portafoglio](#) (a pagina 574)
- [Specifica dei clienti portafoglio secondari](#) (a pagina 574)

**NOTA:** questa funzione non fa parte dell'applicazione standard, per cui potrebbe non essere disponibile nella versione di Oracle CRM On Demand dell'utente.

Per procedure passo passo comuni a molti tipi di record, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Creazione di record](#) (a pagina 42)
- [Aggiornamento dei dettagli del record](#) (a pagina 65)
- [Collegamento di record al record selezionato](#) (a pagina 67)
- [Gestione degli elenchi](#) (a pagina 76)
- [Collegamento di record al record selezionato](#) (a pagina 67) (referenze incluse)
- [Condivisione di record \(team\)](#) (a pagina 92)
- [Trasferimento della proprietà dei record](#) (a pagina 92)
- [Aggiunta di note](#) (a pagina 96)
- [Come allegare file e URL ai record](#) (a pagina 103)
- [Eliminazione e ripristino dei record](#) (a pagina 110)
- [Ridenominazione dei tipi di record](#) (a pagina 1194)
- [Unione di record](#) (a pagina 95)
- [Gestione di calendari e attività](#) (a pagina 131)
- [Processo di impostazione dei registri](#) (a pagina 1289)
- [Creazione di applet Web](#) (a pagina 1153)

**NOTA:** gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi per i tipi di record, i campi e le opzioni negli elenchi. Di conseguenza, le informazioni visualizzate sullo schermo possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Inoltre, a seconda del livello di accesso di cui si dispone, si potrebbe non essere in grado di eseguire tutte le procedure descritte nell'elenco precedente.

## Informazioni correlate

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni relative ai clienti portafoglio.

- [Utilizzo della Home page conto portafoglio](#) (a pagina 571)
- [Campi conto portafoglio](#) (a pagina 575)

## Come tenere traccia dei contatti chiave per clienti portafoglio

Per tenere traccia dei contatti per i clienti portafoglio occorre aggiungerli come contatti collegati al rispettivo record.

### *Per tenere traccia dei contatti chiave per i clienti portafoglio*

- 1** Selezionare il record di cliente portafoglio.  
Per istruzioni sulla selezione dei clienti portafoglio, vedere [Ricerca di record](#) (a pagina 45).
- 2** Nella pagina Dettagli cliente portafoglio, scorrere fino alla sezione Contatti e fare clic su Aggiungi.  
**NOTA:** potrebbe essere necessario aggiungere la sezione Contatti al layout. Per ulteriori informazioni, vedere [Modifica del layout della pagina Dettaglio](#) (a pagina 677).
- 3** Nella pagina Elenco contatti, fare clic sull'icona di ricerca accanto alla colonna Nome.
- 4** Nella finestra di ricerca è possibile fare clic su Nuovo per creare un nuovo record del contatto o selezionare un contatto esistente.
- 5** Nella pagina Elenco contatti, immettere le informazioni richieste.
- 6** Salvare il record.

## Specifica dei clienti portafoglio secondari

È possibile indicare gerarchie di clienti portafoglio, come ad esempio un fondo comune d'investimento all'interno di una polizza di assicurazione sulla vita o di un conto di intermediazione, specificando una relazione tra elemento primario ed elemento secondario. Creare anzitutto il cliente portafoglio principale, quindi selezionare il cliente come elemento principale per l'elemento secondario o per il cliente portafoglio secondario.

I portafogli hanno una relazione multipla con i clienti portafoglio secondari. Ad esempio, possono esistere più fondi comuni d'investimento o conti azionari per un cliente portafoglio di intermediazione.

### *Per creare un cliente portafoglio secondario*

- 1** Selezionare il cliente portafoglio principale.  
Per informazioni sulla selezione dei clienti portafoglio, vedere [Ricerca di record](#) (a pagina 45).
- 2** Nella pagina Dettagli cliente portafoglio, scorrere fino alla sezione Portafoglio sotto-clienti e fare clic su Nuovo.  
**NOTA:** potrebbe essere necessario aggiungere la sezione Portafoglio sotto-clienti al layout. Per informazioni sulla modifica del layout, vedere [Modifica del layout della pagina Dettaglio](#) (a pagina 677).
- 3** Compilare i campi nella pagina Modifica cliente portafoglio che viene visualizzata.

- 4 Salvare il record.

### **Per specificare il cliente portafoglio principale**

- 1 Selezionare il cliente portafoglio secondario.  
Per istruzioni sulla selezione dei clienti portafoglio, vedere [Ricerca di record](#) (a pagina 45).
- 2 Nella pagina Modifica cliente portafoglio, fare clic sull'icona di ricerca accanto al campo Cliente portafoglio principale.
- 3 Nella finestra di ricerca, selezionare il cliente portafoglio principale.
- 4 Salvare il record.

## **Campi conto portafoglio**

La pagina Modifica cliente portafoglio consente di aggiungere un cliente portafoglio o di aggiornare i dettagli relativi a un cliente portafoglio esistente. La pagina mostra l'insieme completo dei campi di un cliente portafoglio.

**NOTA:** gli amministratori dell'azienda possono personalizzare l'applicazione in vari modi, ad esempio modificando i nomi dei tipi di record, dei campi e delle opzioni negli elenchi di selezione. Di conseguenza, le informazioni visualizzate possono essere diverse dalle informazioni standard descritte nella tabella.

Nella tabella seguente vengono fornite informazioni aggiuntive relative ad alcuni campi.

Campo	Descrizione
<b>Informazioni chiave del cliente</b>	
Numero conto	Campo obbligatorio. Limite di 100 caratteri.
Istituzione	Campo di ricerca per l'istituzione collegata a questo cliente portafoglio.
Prodotto	Campo di ricerca per il prodotto collegato a questo cliente portafoglio.
Tipo di cliente	Elenco di selezione che contiene i tipi di cliente disponibili. I valori predefiniti sono: Contratto rendita annua, Polizza collettiva, 401K, Conti correnti, IRA, Assicurazione sulla vita, Fondo comune d'investimento, Risparmi e Altro.
Contatto principale	Sola lettura.
Cliente	Campo di ricerca per il cliente collegato a questo cliente portafoglio.
Fatturato	Fatturato collegato a questo cliente portafoglio.
Data di acquisto	Data in cui è stato aperto il conto finanziario.

Campo	Descrizione
Data annullamento/vendita	Data in cui è stato chiuso il conto finanziario. Nel caso di una partecipazione individuale, potrebbe indicare la data in cui sono state vendute tutte le azioni.
Stato	Stato del cliente portafoglio. I valori predefiniti sono: Attivo, In sospeso, Offerta, Terminato e Chiuso.
Modifica di	Il nome della persona che ha creato o aggiornato il record dalla data e dall'ora di creazione o aggiornamento.
Cliente portafoglio principale	Il cliente portafoglio principale per il cliente portafoglio corrente.
Proprietario	In genere, i proprietari possono aggiornare i dettagli del record, trasferirlo a un altro proprietario o eliminarlo. Tuttavia, i livelli di accesso possono essere impostati in modo da limitare o ampliare l'accesso di un utente.  Questo valore influenza i record inclusi nei report eseguiti dall'utente o dai responsabili dalle pagine Report e Dashboard.
Gruppo principale	Gruppo principale del proprietario del portafoglio.  Nelle release precedenti alla 13, questo campo è utilizzato per definire la visibilità di gruppo per i record Portafoglio. Si consiglia di utilizzare la funzionalità Registro per sostituire questa funzione. Per ulteriori informazioni, vedere <a href="#">Impostazione di registri</a> (vedere " <a href="#">Processo di impostazione dei registri</a> " a pagina 1289).
<b>Informazioni sulla polizza</b>	
Classe di rischio	Definisce il livello di rischio del portafoglio. Limite di 50 caratteri.
Premio	Il costo della polizza assicurativa nella valuta selezionata.
Valore nominale	Il valore nominale della polizza assicurativa nella valuta selezionata.
Data validità	La data di inizio della polizza assicurativa.
Data di scadenza	La data di scadenza della polizza assicurativa.
<b>Informazioni sull'investimento</b>	
Valore totale beni	Il valore di tutti gli investimenti nella valuta selezionata.
Data di valutazione	La data in cui è stata eseguita la valutazione dei beni totali.
<b>Informazioni sul prestito</b>	
Ammontare del prestito	Il valore del prestito nella valuta selezionata.
Tasso % annuo	Il tasso di interesse del prestito.
Data di maturazione	La data in cui scade il pagamento del prestito.
Termine	Sola lettura. Concatenazione di Lunghezza riferimento e Unità di riferimento.



Campo	Descrizione
Lunghezza riferimento	Periodo entro il quale viene ammortizzato il prestito, di solito espresso in mesi.
Unità di riferimento	Elenco di selezione delle possibili unità di riferimento. I valori predefiniti sono Giorno, Settimana, Mese e Anno.
<b>Informazioni sulla carta di credito</b>	
Limite credito	Il limite di credito massimo del conto.
Tasso % annuo	Tasso di interesse annuale applicato sulle spese effettuate dal conto.

## Informazioni correlate

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni relative ai clienti portafoglio.

- [Utilizzo della Home page conto portafoglio](#) (a pagina 571)
- [Gestione dei conti portafoglio](#) (a pagina 573)

## Conti finanziari

Utilizzare le pagine relative ai conti finanziari per creare, aggiornare e tenere traccia di qualsiasi tipo di conto finanziario. I conti finanziari sono in genere i conti finanziari di un contatto o di un'azienda gestiti da un'istituzione finanziaria. Tuttavia, i conti finanziari possono inoltre tenere traccia di tutti i conti finanziari di un contatto o di un'azienda, inclusi i conti presso altre istituzioni finanziarie.

**NOTA:** l'amministratore dell'azienda determina quali schede sono disponibili agli utenti. Se il ruolo lavorativo dell'utente non comprende il controllo delle informazioni dei conti finanziari, è possibile che la scheda Conti finanziari sia esclusa dall'impostazione.

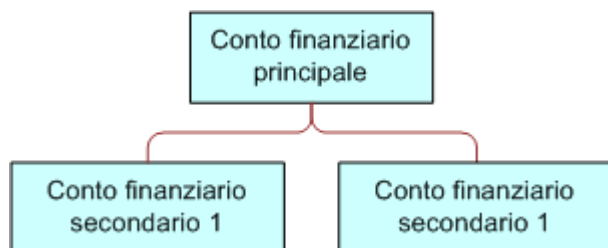
Un *conto finanziario* è un record di transazioni finanziarie tra istituzioni finanziarie e contiene i prodotti finanziari per i quali l'istituzione finanziaria ha una responsabilità fiduciaria specifica. I conti finanziari forniscono alle istituzioni finanziarie una struttura per la gestione delle relazioni tra contatti ed aziende.

**NOTA:** in Oracle CRM On Demand Financial Services Edition, il termine *cliente* è stato sostituito con il termine *cliente aziendale*. I clienti aziendali rappresentano un'entità legale, ad esempio un'attività commerciale, un'azienda o una società fiduciaria. Forniscono le relazioni tra clienti principali e secondari per supportare le divisioni, i reparti e altre strutture legali complesse.

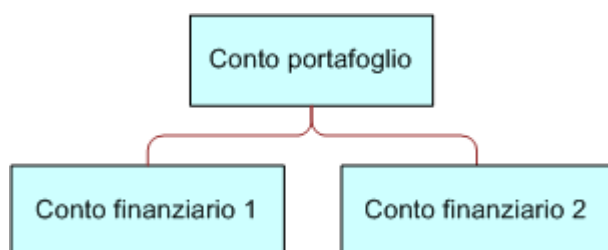
I conti finanziari vengono utilizzati per tenere traccia di qualsiasi tipo di conto finanziario, come ad esempio conti risparmi, conti correnti, mutui, certificati di deposito, carte di credito, conti di deposito a richiesta, investimenti, conto pensione, conto per studenti e così via.

I conti finanziari consentono alle istituzioni finanziarie di spostarsi dalle relazioni basate sui conti finanziari alle relazioni basate su clienti e nuclei familiari. Con questa funzione è possibile accedere alle informazioni principali sui conti finanziari contenute nei campi relativi al tipo di conto finanziario, al saldo e alle partecipazioni per supportare le relazioni tra clienti e nuclei familiari, incluse le attività, le opportunità, le richieste di servizio e i calendari. I conti finanziari supportano anche le gerarchie dei conti e i conti secondari. Queste gerarchie consentono di raggruppare i conti in portafogli. I gruppi di conti possono essere utilizzati per raggruppare i conti finanziari in portafogli. Nelle figure seguenti sono illustrati alcuni esempi di gerarchie. La

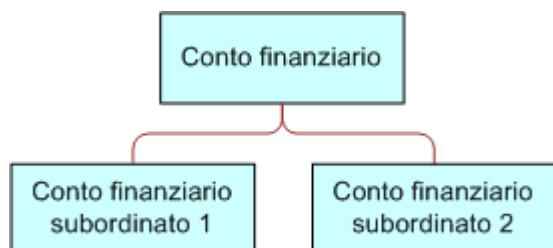
Figura 1 mostra una relazione tra elementi principali e secondari per un conto finanziario. La Figura 2 mostra una relazione tra un conto portafoglio e un conto finanziario. La Figura 3 mostra una relazione tra un conto finanziario e un conto secondario.



**Figure 1: Relazione elementi principali e secondari per un conto finanziario**



**Figure 2: Relazione tra conto portafoglio e conto finanziario**



**Figure 3: Relazione tra conto finanziario e conto secondario**

È possibile utilizzare le pagine relative a un conto finanziario per identificare un conto finanziario e creare il relativo profilo. È possibile utilizzare le pagine relative ai conti finanziari per identificare un conto finanziario e creare il relativo profilo. È inoltre possibile utilizzare queste pagine per rivedere i conti secondari di un conto finanziario e altre informazioni correlate, incluse quelle descritte di seguito.

- [Titolari conti finanziari](#) (a pagina 583)
- [Partecipazioni conti finanziari](#) (a pagina 586)
- [Transazioni finanziarie](#) (a pagina 599)
- [Piani finanziari](#) (a pagina 590)
- [Polizze](#) (a pagina 628)

- **Opportunità (a pagina 234).** Nelle pagine relative a un conto finanziario è possibile visualizzare tutte le opportunità correlate a un conto finanziario.
- **Attività.** Nelle pagine relative a un conto finanziario è possibile visualizzare tutte le attività correlate a un conto finanziario.
- **Richieste di servizio (a pagina 299).** Nelle pagine relative a un conto finanziario è possibile visualizzare tutte le richieste di servizio correlate a un conto finanziario.
- **Lead (a pagina 172).** Nelle pagine relative a un conto finanziario è possibile visualizzare tutti i lead correlati a un conto finanziario.

## Gestione della home page Conto finanziario

La home page Conto finanziario è il punto di partenza per la gestione dei conti finanziari.

**NOTA:** l'amministratore dell'azienda può personalizzare il layout della home page dei conti finanziari. Inoltre, se il ruolo dell'utente include il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere e rimuovere sezioni dalla pagina.

## Creazione di un conto finanziario

È possibile creare un conto finanziario facendo clic sul pulsante Nuovo nella sezione Conti finanziari modificati di recente. Per ulteriori informazioni, vedere [Creazione di record](#) (a pagina 42) e [Campi dei conti finanziari](#) (a pagina 581).

## Gestione di elenchi di conti finanziari

Oracle CRM On Demand dispone di un insieme di elenchi standard. Tutti gli elenchi standard sono pubblici e visibili a chiunque. L'utente e i responsabili possono creare elenchi aggiuntivi basati su criteri diversi. Tali elenchi personalizzati vengono visualizzati sopra l'insieme standard di elenchi.

La tabella che segue descrive gli elenchi standard di conti finanziari.

Elenco conti finanziari	Filtri
Tutti i conti finanziari	Tutti i conti finanziari visualizzabili.
Conti finanziari modificati di recente	Tutti i conti finanziari modificati di recente.

Per visualizzare un elenco, fare clic sul nome dell'elenco.

Per creare un nuovo elenco, fare clic su Nuovo. Per ulteriori informazioni sulla creazione di elenchi, vedere [Creazione e ridefinizione di elenchi](#) (a pagina 81).

Per esaminare tutti gli elenchi disponibili creare un nuovo elenco oppure visualizzare modificare o eliminare un elenco esistente fare clic su Gestione elenchi. La pagina Gestione elenchi contiene anche tutti gli elenchi standard forniti con Oracle CRM On Demand. Questi elenchi sono di sola visualizzazione, pertanto non possono essere modificati o eliminati.

## Visualizzazione di conti finanziari modificati di recente

La sezione Conti finanziari modificati di recente mostra i conti finanziari modificati più di recente.

Per espandere l'elenco, fare clic su [Mostra elenco completo](#).

## Aggiunta di sezioni alla home page Conto finanziario

Se il ruolo utente include il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere altre sezioni alla home page Conto finanziario, a seconda degli elementi resi disponibili dall'amministratore dell'azienda per la visualizzazione nella home page Conto finanziario.

La procedura che segue descrive come aggiungere sezioni alla home page Conto finanziario.

### *Per aggiungere sezioni alla home page dei conti finanziari*

- 1 Nella home page Conto finanziario, fare clic su [Modifica layout](#).
- 2 Nella pagina del layout della home page dei conti finanziari, utilizzare le frecce per aggiungere o rimuovere le sezioni e per organizzarle nella pagina.
- 3 Fare clic su [Salva](#).

## Gestione dei conti finanziari

Per gestire i conti finanziari, eseguire i task riportati di seguito.

- [Come tenere traccia dei conti finanziari principali](#) (a pagina 581)

Per procedure passo passo comuni a molti tipi di record, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Creazione di record](#) (a pagina 42)
- [Aggiornamento dei dettagli del record](#) (a pagina 65)
- [Collegamento di record al record selezionato](#) (a pagina 67)
- [Gestione degli elenchi](#) (a pagina 76)

**NOTA:** gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi per i tipi di record, i campi e le opzioni negli elenchi. Di conseguenza, le informazioni visualizzate sullo schermo possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Inoltre, a seconda del livello di accesso di cui si dispone, si potrebbe non essere in grado di eseguire tutte le procedure descritte nell'elenco precedente.

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni relative ai conti finanziari.

- [Gestione della home page Conto finanziario](#) (a pagina 579)

■ [Campi dei conti finanziari](#) (a pagina 581)

## Come tenere traccia dei conti finanziari principali

Per poter tenere traccia del conto finanziario principale di un conto finanziario, occorre aggiungerlo al campo del conto finanziario principale nel conto finanziario secondario.

### *Per tenere traccia di un conto finanziario principale*

- 1 Selezionare il conto finanziario.  
Per informazioni sulla selezione dei conti finanziari, vedere [Ricerca di record](#) (a pagina 45).
- 2 Nella pagina dei dettagli del conto finanziario, fare clic su Modifica.
- 3 Nella pagina di modifica del conto finanziario, selezionare il campo del conto finanziario principale e un conto finanziario.

## Campi dei conti finanziari

Utilizzare la pagina di modifica del conto finanziario per aggiungere un conto finanziario o aggiornare i dettagli relativi a un conto finanziario esistente. La pagina mostra l'insieme completo dei campi disponibili per un conto finanziario.

**SUGGERIMENTO:** è possibile indicare le gerarchie dei conti finanziari, come ad esempio un conto finanziario di tipo Pensionamento, che dipende da un conto finanziario di tipo Portafoglio, selezionando Conto finanziario. Per ulteriori informazioni sulla specifica delle gerarchie, vedere [Come tenere traccia dei conti finanziari principali](#) (a pagina 581).

**NOTA:** gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi per i tipi di record, i campi e le opzioni negli elenchi. Di conseguenza, le informazioni visualizzate sullo schermo possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Nella tabella seguente vengono fornite informazioni aggiuntive relative ad alcuni campi.

Campo	Descrizione
<b>Profilo del conto finanziario</b>	
Numero conto finanziario	Il numero del conto finanziario. Questo campo può avere una lunghezza massima di 50 caratteri.
Tipo di conto finanziario	Il tipo di conto finanziario, come ad esempio Risparmi, Credito, Mutuo, Investimento, Patrimoniale, Istruzione, Assicurazione.
Conto principale	La casella di controllo viene utilizzata per indicare che questo conto finanziario è il conto finanziario principale.
Filiale interna	La filiale interna per il conto finanziario all'interno dell'istituzione finanziaria.

Campo	Descrizione
Conto finanziario	Il nome del conto finanziario. Questo campo può avere una lunghezza massima di 50 caratteri.
Data di apertura	La data di apertura del conto finanziario presso l'istituzione finanziaria.
Congiunto	La casella di controllo utilizzata per specificare che la proprietà del conto finanziario è congiunta. Più di un contatto condivide la proprietà del conto finanziario.
Esterno	La casella di controllo viene utilizzata per indicare che questo conto finanziario è esterno. Il termine <i>esterno</i> indica che il conto finanziario non è gestito da questa istituzione finanziaria, ma si trova presso un'altra istituzione finanziaria.
Saldo	Il campo della valuta che rappresenta il saldo del conto finanziario.
Saldo dal	La data e l'ora dell'ultimo aggiornamento apportato al saldo.
<b>Dettagli del conto finanziario</b>	
ID integrazione	Tiene traccia dell'ID di integrazione delle informazioni esterne sul conto finanziario. Questo campo può avere una lunghezza massima di 50 caratteri.
Istituzione esterna	Il nome dell'istituzione finanziaria esterna presso la quale viene gestito questo conto finanziario.
Conto finanziario principale	Il conto finanziario principale per questo conto finanziario secondario.
<b>Integrazione del conto finanziario</b>	
Descrizione	La descrizione dettagliata del conto finanziario.
ID esterno	L'ID esterno dell'origine delle informazioni esterne sul conto finanziario. Questo campo può avere una lunghezza massima di 50 caratteri.
Ultimo aggiornamento esterno	La data e l'ora in cui i dati relativi a questo conto finanziario sono stati aggiornati per l'ultima volta (dall'origine esterna).
Origine esterna	L'origine delle informazioni esterne sulla partecipazione del conto finanziario, ad esempio il nome di un'applicazione, il nome del database, il nome dell'integrazione e così via.

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni relative al conto finanziario.

- [Gestione della home page Conto finanziario](#) (a pagina 579)
- [Gestione dei conti finanziari](#) (a pagina 580)

## Titolari conti finanziari

Utilizzare le pagine relative ai titolari dei conti finanziari per creare, aggiornare e tenere traccia della relazione tra un conto finanziario e i relativi titolari. Un *titolare di conto finanziario* è qualsiasi contatto che ha una relazione con il conto finanziario, in genere il proprietario legale del conto finanziario.

**NOTA:** l'amministratore dell'azienda determina quali schede sono disponibili agli utenti. Se il ruolo lavorativo dell'utente non comprende il controllo delle informazioni dei titolari dei conti finanziari, è possibile che la scheda relativa al titolare del conto finanziario sia esclusa dalla configurazione.

Un record titolare di un conto finanziario tiene traccia delle relazioni tra i contatti e i conti finanziari, fornendo una visione completa dei contatti correlati ai conti finanziari e viceversa.

I titolari di conti finanziari consentono alle istituzioni finanziarie e agli utenti di tenere traccia della relazione tra i contatti e conti finanziari nonché degli attributi e dei dettagli specifici della relazione. I titolari di conti finanziari tengono traccia del ruolo di un contatto in relazione a un conto finanziario, come ad esempio il proprietario legale, il tutore, il consulente, il beneficiario e così via.

## Gestione della home page Titolare conto finanziario

La home page Titolare conto finanziario è il punto di partenza per la gestione dei titolari dei conti finanziari.

**NOTA:** l'amministratore dell'azienda può personalizzare il layout della home page Titolari dei conti finanziari. Inoltre, se il ruolo utente include il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere e rimuovere sezioni dalla pagina.

## Creazione di un titolare conto finanziario

È possibile creare un titolare conto finanziario facendo clic sul pulsante Nuovo nella sezione Titolari conti finanziari modificati di recente. Per ulteriori informazioni, vedere [Creazione di record](#) (a pagina 42) e [Campi dei titolari dei conti finanziari](#) (vedere "[Campi titolare conto finanziario](#)" a pagina 585).

## Gestione di elenchi dei titolari dei conti finanziari

Oracle CRM On Demand dispone di un insieme di elenchi standard. Tutti gli elenchi standard sono pubblici e visibili a chiunque. L'utente e i responsabili possono creare elenchi aggiuntivi basati su criteri diversi. Tali elenchi personalizzati vengono visualizzati sopra l'insieme standard di elenchi.

La tabella che segue descrive gli elenchi standard dei titolari dei conti finanziari.

Elenco Titolari conti finanziari	Filtri
Tutti i titolari conti finanziari	Tutti i titolari di conti finanziari visibili, indipendentemente dal proprietario
Titolari conti finanziari modificati di recente	Tutti i titolari di conti finanziari, ordinati in base alla data di modifica.

Per visualizzare un elenco, fare clic sul nome dell'elenco.

Per creare un nuovo elenco, fare clic su Nuovo. Per ulteriori informazioni sulla creazione di elenchi, vedere [Creazione e ridefinizione di elenchi](#) (a pagina 81).

Per esaminare tutti gli elenchi disponibili creare un nuovo elenco oppure visualizzare modificare o eliminare un elenco esistente fare clic su Gestione elenchi. La pagina Gestione elenchi contiene anche tutti gli elenchi standard forniti con Oracle CRM On Demand. Questi elenchi sono di sola visualizzazione, pertanto non possono essere modificati o eliminati.

### Visualizzazione dei titolari dei conti finanziari modificati di recente

La sezione Titolari conti finanziari modificati di recente mostra i titolari dei conti finanziari modificati più di recente.

Per espandere l'elenco, fare clic su Mostra elenco completo.

### Aggiunta di sezioni alla home page Titolari conto finanziario

Se il ruolo utente include il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere altre sezioni alla home page Titolare conto finanziario, a seconda degli elementi resi disponibili dall'amministratore dell'azienda per la visualizzazione nella home page Titolare conto finanziario.

Nella procedura descritta di seguito viene illustrato come aggiungere sezioni alla home page Titolari dei conti finanziari.

#### *Per aggiungere sezioni alla home page Titolari dei conti finanziari*

- 1 Nella home page Titolari dei conti finanziari, fare clic su Modifica layout.
- 2 Nella pagina del layout della home page Titolari conto finanziario, utilizzare le frecce per aggiungere o rimuovere le sezioni e per organizzarle nella pagina.
- 3 Fare clic su Salva.

#### Informazioni correlate

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni relative ai titolari dei conti finanziari.

- [Gestione dei titolari dei conti finanziari](#) (a pagina 584)
- [Campi titolare conto finanziario](#) (a pagina 585)

## Gestione dei titolari dei conti finanziari

Per procedure passo passo comuni a molti tipi di record, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Creazione di record](#) (a pagina 42)
- [Aggiornamento dei dettagli del record](#) (a pagina 65)



- [Collegamento di record al record selezionato](#) (a pagina 67)
- [Gestione degli elenchi](#) (a pagina 76)

**NOTA:** gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi per i tipi di record, i campi e le opzioni negli elenchi. Di conseguenza, le informazioni visualizzate sullo schermo possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Inoltre, a seconda del livello di accesso di cui si dispone, si potrebbe non essere in grado di eseguire tutte le procedure descritte nell'elenco precedente.

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Gestione della home page Titolare conto finanziario](#) (a pagina 583)
- [Campi titolare conto finanziario](#) (a pagina 585)

## Campi titolare conto finanziario

Utilizzare la pagina di modifica del titolare del conto finanziario per aggiungere un titolare del conto finanziario o aggiornare i dettagli di un titolare di conto finanziario esistente. In questa pagina viene visualizzato l'insieme completo dei campi disponibili per un titolare di conto finanziario.

**SUGGERIMENTO:** è anche possibile modificare le informazioni sul titolare del conto finanziario nelle relative pagine di elenco e dei dettagli. Per ulteriori informazioni sull'aggiornamento dei record, vedere [Aggiornamento dei dettagli del record](#) (a pagina 65).

**NOTA:** gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi per i tipi di record, i campi e le opzioni negli elenchi. Di conseguenza, le informazioni visualizzate sullo schermo possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Nella tabella seguente vengono fornite informazioni aggiuntive relative ad alcuni campi.

Campo	Descrizione
<b>Profilo del titolare del conto finanziario</b>	
Nome titolare conto finanziario	Il nome del titolare del conto finanziario, in genere un contatto. Questo campo può avere una lunghezza massima di 100 caratteri.
Conto finanziario	Il conto finanziario al quale è associato il titolare del conto finanziario.
Ruolo	Il ruolo del titolare del conto finanziario. Un titolare di conto finanziario può disporre di più ruoli. Alcuni esempi di ruolo sono: Tutore legale, Proprietario, Avvocato e Influyente.
Contatto principale	Indica se il titolare del conto finanziario è il contatto principale per il conto finanziario.

Campo	Descrizione
Data di associazione	La data in cui il titolare del conto finanziario è stato associato per la prima volta al conto finanziario. Questa data potrebbe essere diversa dalla data di apertura del conto finanziario. Ad esempio, un tutore legale potrebbe essere assegnato a un conto finanziario (o nominato responsabile del conto) dopo la data di apertura del conto stesso.
ID esterno	L'ID esterno dell'origine delle informazioni esterne sul titolare del conto finanziario. Questo campo può avere una lunghezza massima di 50 caratteri.
Origine esterna	L'origine delle informazioni esterne sul titolare del conto finanziario, ad esempio il nome di un'applicazione, il nome del database, il nome di integrazione e così via. Questo campo può avere una lunghezza massima di 50 caratteri.
Ultimo aggiornamento esterno	La data e l'ora in cui i dati relativi a questo titolare di conto finanziario sono stati aggiornati per l'ultima volta (dall'origine esterna).

### Argomenti correlati

L'argomento riportato di seguito contiene informazioni correlate.

- [Gestione della home page Titolare conto finanziario](#) (a pagina 583)

## Partecipazioni conti finanziari

Utilizzare le pagine relative alle partecipazioni conti finanziari per creare, aggiornare e tenere traccia dei prodotti finanziari gestiti da un conto finanziario specifico. Le partecipazioni conti finanziari rappresentano in genere il totale di tutte le transazioni finanziarie di un singolo prodotto finanziario per un conto finanziario.

Le partecipazioni conti finanziari consentono di conoscere i prodotti finanziari gestiti da ciascun conto finanziario. Tali partecipazioni possono essere utilizzate per tenere traccia di tutti i tipi di prodotti finanziari, come quelli riportati di seguito:

- Beni fisici (ad esempio, casa, opere d'arte e automobile)
- Strumenti finanziari (ad esempio, obbligazioni, azioni e fondi comuni d'investimento)
- Servizi finanziari e prestiti (ad esempio, mutuo e linea di credito)
- Qualsiasi altro strumento definito dall'utente all'interno dei prodotti finanziari

Le partecipazioni conti finanziari consentono alle istituzioni finanziarie di fornire informazioni di riepilogo sui conti finanziari dei clienti acquisite dalle applicazioni per middle o back office. Queste informazioni forniscono viste basate su clienti o nuclei familiari. Quando si gestisce la relazione con il cliente, in Oracle CRM On Demand sono disponibili informazioni dettagliate sulle partecipazioni conti finanziari, come ad esempio quantità, prezzi, prestazioni e date importanti (ad esempio, la data di acquisto).

**NOTA:** l'amministratore dell'azienda determina quali schede sono disponibili agli utenti. Se il ruolo lavorativo dell'utente non comprende il controllo delle informazioni dei conti finanziari, è possibile che la scheda relativa alle partecipazioni conti finanziari sia esclusa dalla configurazione.

## Gestione della home page Partecipazione conto finanziario

La home page Partecipazione conto finanziario è il punto di partenza per la gestione delle partecipazioni conto finanziario.

**NOTA:** l'amministratore dell'azienda può personalizzare il layout della home page Partecipazioni dei conti finanziari. Inoltre, se il ruolo utente include il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere e rimuovere sezioni dalla pagina.

### Creazione di una partecipazione conto finanziario

È possibile creare una partecipazione conto finanziario facendo clic sul pulsante Nuovo nella sezione Partecipazioni conto finanziario modificate di recente. Per ulteriori informazioni, vedere [Creazione di record](#) (a pagina 42) e [Campi di partecipazione conto finanziario](#) (vedere "Campi partecipazione conti finanziari" a pagina 589).

### Gestione di elenchi delle partecipazioni conto finanziario

Oracle CRM On Demand dispone di un insieme di elenchi standard. Tutti gli elenchi standard sono pubblici e visibili a chiunque. L'utente e i responsabili possono creare elenchi aggiuntivi basati su criteri diversi. Tali elenchi personalizzati vengono visualizzati sopra l'insieme standard di elenchi.

La tabella che segue descrive gli elenchi standard delle partecipazioni conto finanziario.

Elenco partecipazioni conto finanziario	Filtri
Tutte le partecipazioni conti finanziari	Tutte le partecipazioni di conti finanziari visibili, indipendentemente dal proprietario
Partecipazioni conti finanziari modificate di recente	Tutte le partecipazioni di conti finanziari, ordinate in base alla data di modifica.

Per visualizzare un elenco, fare clic sul nome dell'elenco.

Per creare un nuovo elenco, fare clic su Nuovo. Per ulteriori informazioni sulla creazione di elenchi, vedere [Creazione e ridefinizione di elenchi](#) (a pagina 81).

Per esaminare tutti gli elenchi disponibili creare un nuovo elenco oppure visualizzare modificare o eliminare un elenco esistente fare clic su Gestione elenchi. La pagina Gestione elenchi contiene anche tutti gli elenchi standard forniti con Oracle CRM On Demand. Questi elenchi sono di sola visualizzazione, pertanto non possono essere modificati o eliminati.

### Visualizzazione delle partecipazioni conto finanziario modificate di recente

La sezione Partecipazioni conto finanziario modificate di recente mostra le partecipazioni conto finanziario modificate più di recente.

Per espandere l'elenco, fare clic su [Mostra elenco completo](#).

### **Aggiunta di sezioni alla home page Partecipazione conto finanziario**

Se il ruolo utente include il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere alla home page Partecipazioni dei conti finanziari altre sezioni, in base a quanto impostato dall'amministratore.

Nella procedura descritta di seguito viene illustrato come aggiungere sezioni alla home page Partecipazioni dei conti finanziari.

#### ***Per aggiungere sezioni alla home page Partecipazioni dei conti finanziari***

- 1 Nella home page Partecipazioni dei conti finanziari, fare clic su [Modifica layout](#).
- 2 Nella pagina del layout della home page Partecipazioni dei conti finanziari, utilizzare le frecce per aggiungere o rimuovere le sezioni e per organizzarle nella pagina.
- 3 Fare clic su [Salva](#).

## **Gestione delle partecipazioni conto finanziario**

Per procedure passo passo comuni a molti tipi di record, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Creazione di record](#) (a pagina 42)
- [Aggiornamento dei dettagli del record](#) (a pagina 65)
- [Collegamento di record al record selezionato](#) (a pagina 67)
- [Gestione degli elenchi](#) (a pagina 76)

**NOTA:** gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi per i tipi di record, i campi e le opzioni negli elenchi. Di conseguenza, le informazioni visualizzate sullo schermo possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Inoltre, a seconda del livello di accesso di cui si dispone, si potrebbe non essere in grado di eseguire tutte le procedure descritte nell'elenco precedente.

#### **Informazioni correlate**

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Campi partecipazione conti finanziari](#) (a pagina 589)

## Campi partecipazione conti finanziari

Utilizzare la pagina di modifica della partecipazione conto finanziario per aggiungere una partecipazione conto finanziario o aggiornare i dettagli relativi a una partecipazione conto finanziario esistente. In questa pagina viene visualizzato l'insieme completo dei campi disponibili per un conto finanziario.

**NOTA:** gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi per i tipi di record, i campi e le opzioni negli elenchi. Di conseguenza, le informazioni visualizzate sullo schermo possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Nella tabella riportata di seguito vengono fornite informazioni aggiuntive relative ad alcuni campi.

Campo	Descrizione
<b>Profilo delle partecipazioni conto finanziario</b>	
Conto finanziario	Il conto finanziario associato alla partecipazione conto finanziario.
Prodotto finanziario	Il prodotto finanziario associato alla partecipazione conto finanziario.
Nome partecipazioni conti finanziari	Il nome univoco della partecipazione conto finanziario.
Quantità	Il numero delle unità di prodotti finanziari delle partecipazioni di questo prodotto finanziario per il conto finanziario corrente. Queste informazioni in genere provengono da un'origine esterna.
Prezzo d'acquisto	Il prezzo d'acquisto delle partecipazioni di questo prodotto finanziario per il conto finanziario corrente. Queste informazioni in genere provengono da un'origine esterna.
Data di acquisto	La data di acquisto delle partecipazioni di questo prodotto finanziario per il conto finanziario corrente. Queste informazioni in genere provengono da un'origine esterna.
Valore	Il valore delle partecipazioni, ovvero il prezzo di acquisto moltiplicato per la quantità. Queste informazioni in genere provengono da un'origine esterna.
Prestazioni	I profitti o le perdite in percentuale delle partecipazioni di questo prodotto finanziario per il conto finanziario corrente. Queste informazioni in genere provengono da un'origine esterna.
<b>Integrazione delle partecipazioni conto finanziario</b>	
ID integrazione	L'ID di integrazione delle informazioni esterne sulle partecipazioni conto finanziario. Questo campo può avere una lunghezza massima di 50 caratteri.
ID esterno	L'ID esterno dell'origine delle informazioni esterne sulle partecipazioni conto finanziario. Questo campo può avere una lunghezza massima di 50 caratteri.
Origine esterna	L'origine delle informazioni esterne sulla partecipazione del conto finanziario, ad esempio il nome di un'applicazione, il nome del database, il nome dell'integrazione e così via.
Ultimo aggiornamento	La data e l'ora in cui i dati relativi a questa partecipazione conto finanziario

Campo	Descrizione
esterno	sono stati aggiornati per l'ultima volta (dall'origine esterna).

## Piani finanziari

Utilizzare le pagine relative ai piani finanziari per creare, aggiornare e tenere traccia dei piani finanziari per un conto finanziario. I *piani finanziari* sono in genere i piani finanziari di un contatto o di un'azienda per uno o più conti finanziari specifici gestiti da un istituto finanziario.

**NOTA:** l'amministratore dell'azienda determina quali schede sono disponibili agli utenti. Se il ruolo lavorativo dell'utente non comprende il controllo delle informazioni dei piani dei conti finanziari, è possibile che la scheda Piano finanziario sia esclusa dall'impostazione.

Un piano finanziario consente di eseguire una pianificazione finanziaria di livello elevato fornendo l'accesso a informazioni quali lo stato, la fase del piano e le approvazioni. Fornisce inoltre collegamenti alle applicazioni per middle e back office. I feed in modalità batch e gli aggiornamenti dai Web Services vengono di solito utilizzati per integrare le informazioni di middle e back office in Oracle CRM On Demand.

I piani finanziari consentono alle istituzioni finanziarie di integrare le attività di gestione delle relazioni con i clienti con i task di pianificazione finanziaria, i workflow e i contenuti consegnabili per l'intero ciclo di vita della pianificazione finanziaria. Con questa funzione è possibile tenere traccia delle attività, delle opportunità, delle richieste di servizio e dei lead per un piano finanziario in modo da consentire la pianificazione finanziaria basata su clienti e nuclei familiari.

È possibile utilizzare le pagine relative al piano finanziario per identificare un piano finanziario e creare il relativo profilo nonché per rivedere i conti secondari di un piano finanziario e altre informazioni correlate, incluse quelle descritte di seguito.

- **Opportunità.** Per ulteriori informazioni, vedere [Informazioni su opportunità e previsioni](#) (a pagina 234).
- **Attività.** Per ulteriori informazioni, vedere [Campi attività](#) (a pagina 158).
- **Richiesta di servizio.** Per ulteriori informazioni, vedere [Gestione di servizi e comunicazioni](#) (vedere "[Gestione del servizio e delle comunicazioni](#)" a pagina 297).
- **Lead.** Per ulteriori informazioni, vedere [Lead](#) (a pagina 172).

## Gestione della home page Piano finanziario

La home page Piano finanziario è il punto di partenza per la gestione dei piani finanziari.

**NOTA:** l'amministratore dell'azienda può personalizzare il layout della home page dei piani finanziari. Inoltre, se il ruolo dell'utente include il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere e rimuovere sezioni dalla pagina.

## Creazione di un piano finanziario

È possibile creare un piano finanziario facendo clic sul pulsante Nuovo nella sezione Piani finanziari modificati di recente. Per ulteriori informazioni, vedere [Creazione di record](#) (a pagina 42) e [Campi dei piani finanziari](#) (a pagina 592).

## Gestione di elenchi di piani finanziari

Oracle CRM On Demand dispone di un insieme di elenchi standard. Tutti gli elenchi standard sono pubblici e visibili a chiunque. L'utente e i responsabili possono creare elenchi aggiuntivi basati su criteri diversi. Tali elenchi personalizzati vengono visualizzati sopra l'insieme standard di elenchi.

La tabella che segue descrive gli elenchi standard dei piani finanziari.

Elenco piani finanziari	Filtri
Tutti i piani finanziari	Tutti i piani finanziari visualizzabili, indipendentemente dal proprietario del piano finanziario.
Piani finanziari modificati di recente	Tutti i piani finanziari con il nome dell'utente nel campo Proprietario, ordinati in base alla data di modifica.

Per visualizzare un elenco, fare clic sul nome dell'elenco.

Per creare un nuovo elenco, fare clic su Nuovo. Per ulteriori informazioni sulla creazione di elenchi, vedere [Creazione e ridefinizione di elenchi](#) (a pagina 81).

Per esaminare tutti gli elenchi disponibili creare un nuovo elenco oppure visualizzare modificare o eliminare un elenco esistente fare clic su Gestione elenchi. La pagina Gestione elenchi contiene anche tutti gli elenchi standard forniti con Oracle CRM On Demand. Questi elenchi sono di sola visualizzazione, pertanto non possono essere modificati o eliminati.

## Visualizzazione di piani finanziari modificati di recente

La sezione Piani finanziari modificati di recente mostra i piani finanziari visualizzati più di recente.

Per espandere l'elenco, fare clic su Mostra elenco completo.

## Aggiunta di sezioni alla home page Piano finanziario

Se il ruolo utente include il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere altre sezioni alla home page Piano finanziario, a seconda delle sezioni rese disponibili dall'amministratore dell'azienda per la visualizzazione nella home page Piano finanziario.

La procedura che segue descrive come aggiungere sezioni alla home page Piano finanziario.

### *Per aggiungere sezioni alla home page dei piani finanziari*

- 1 Nella home page dei piani finanziari, fare clic su Modifica layout.

- 2 Nella pagina del layout della home page dei piani finanziari, utilizzare le frecce per aggiungere o rimuovere le sezioni e per organizzarle nella pagina.
- 3 Fare clic su Salva.

## Gestione dei piani finanziari

Per procedure passo passo comuni a molti tipi di record, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Creazione di record](#) (a pagina 42)
- [Aggiornamento dei dettagli del record](#) (a pagina 65)
- [Collegamento di record al record selezionato](#) (a pagina 67)
- [Gestione degli elenchi](#) (a pagina 76)

**NOTA:** gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi per i tipi di record, i campi e le opzioni negli elenchi. Di conseguenza, le informazioni visualizzate sullo schermo possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Inoltre, a seconda del livello di accesso di cui si dispone, si potrebbe non essere in grado di eseguire tutte le procedure descritte nell'elenco precedente.

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Gestione della home page Piano finanziario](#) (a pagina 590)
- [Campi dei piani finanziari](#) (a pagina 592)

## Campi dei piani finanziari

Utilizzare la pagina di modifica del piano finanziario per aggiungere un piano finanziario o aggiornare i dettagli di un piano finanziario esistente. In questa pagina viene visualizzato un insieme completo dei campi disponibili per un piano finanziario.

**SUGGERIMENTO:** è anche possibile modificare i piani finanziari nelle relative pagine di elenco e dei dettagli. Per ulteriori informazioni sull'aggiornamento dei record, vedere [Aggiornamento dei dettagli del record](#).

**NOTA:** gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi per i tipi di record, i campi e le opzioni negli elenchi. Di conseguenza, le informazioni visualizzate sullo schermo possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Nella tabella seguente vengono fornite informazioni aggiuntive relative ad alcuni campi del piano finanziario.

Campo	Descrizione
-------	-------------



Campo	Descrizione
<b>Profilo del piano finanziario</b>	
Nome piano finanziario	Il nome del piano finanziario.
Tipo	Il tipo di piano finanziario. Esempi sono: pensione, portafoglio, salute, istruzione e così via.
Conto finanziario	Il conto finanziario al quale è associato il piano.
Stato	Lo stato del piano finanziario. Esempi sono: In elaborazione, Attivo, Approvato, In esame dal reparto gestione, In esame dal cliente e così via.
Inviato al contatto	Selezionare la casella di controllo per indicare se questo piano finanziario è stato inviato al contatto.
Approvato dal contatto	Selezionare la casella di controllo per indicare se questo piano finanziario è stato approvato dal contatto.
<b>Riepilogo del piano finanziario</b>	
Origine esterna	L'origine delle informazioni esterne sul piano finanziario, ad esempio il nome di un'applicazione, il nome del database, il nome di integrazione e così via. Questo campo può avere una lunghezza massima di 50 caratteri.
Ultimo aggiornamento esterno	La data e l'ora in cui i dati relativi a questo piano finanziario sono stati aggiornati per l'ultima volta (dall'origine esterna).
ID integrazione	L'ID di integrazione per questo piano finanziario.
Descrizione	La descrizione dettagliata del piano finanziario. Questo campo può avere una lunghezza massima di 16.350 caratteri.

## Informazioni correlate

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni relative al piano finanziario.

- [Gestione della home page Piano finanziario](#) (a pagina 590)
- [Gestione dei piani finanziari](#) (a pagina 592)

## Prodotti finanziari

Le pagine Prodotti finanziari consentono di creare, aggiornare e tenere traccia di qualsiasi tipo di prodotto finanziario.

**NOTA:** l'amministratore dell'azienda determina quali schede sono disponibili agli utenti. Se il ruolo lavorativo dell'utente non comprende il controllo delle informazioni dei prodotti finanziari, è possibile che la scheda Prodotti finanziari sia esclusa dall'impostazione.

Un *prodotto finanziario* in Oracle CRM On Demand può essere un bene fisico specifico o un servizio che un istituto finanziario offre ai propri clienti oppure un raggruppamento di prodotti finanziari, ma può anche fare riferimento a qualsiasi prodotto finanziario di qualunque istituto finanziario.

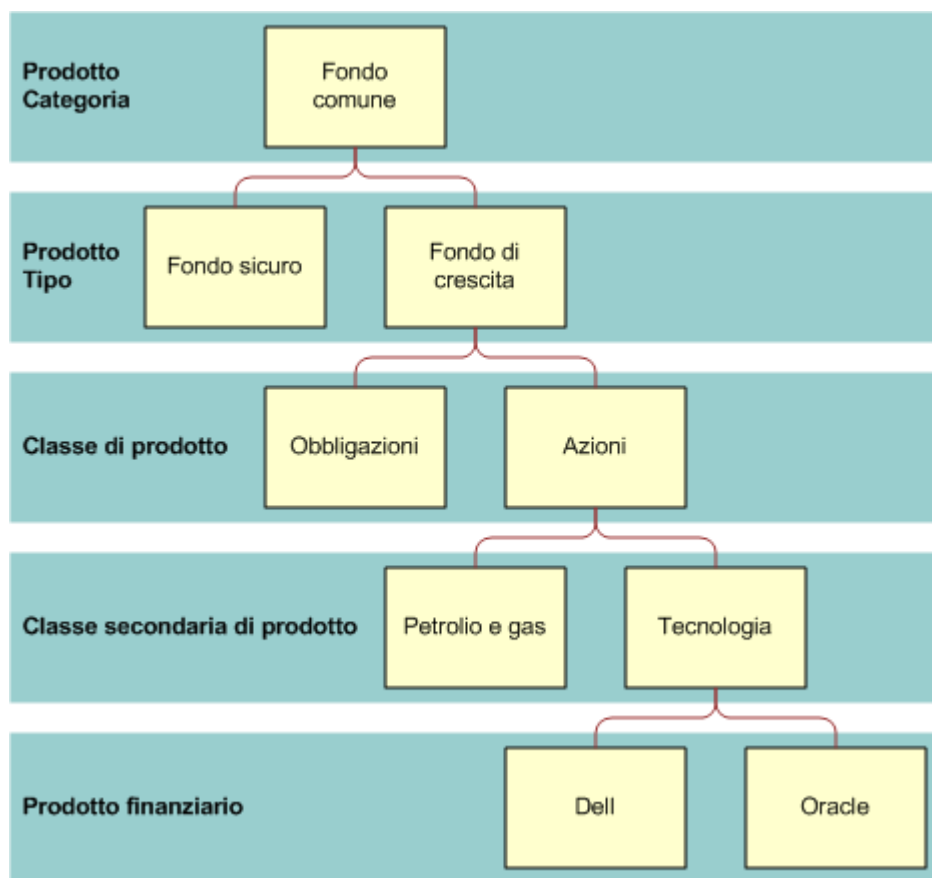
I prodotti finanziari possono essere utilizzati per tenere traccia dei tipi di prodotti finanziari, ad esempio mutui, depositi diretti (conti correnti e conti di risparmio), depositi di interesse di mercato (o conti mercato monetario), depositi bancari vincolati (o certificati di deposito) e così via. I prodotti finanziari possono essere anche azioni, prodotti derivati, conti separati e fondi hedge o comuni.

I record dei prodotti finanziari consentono alle istituzioni finanziarie di visualizzare i dettagli sui prodotti finanziari, inclusi i dettagli principali sui prodotti, i collegamenti URL ai siti Web dei prodotti finanziari o i cataloghi. Con questa funzione è possibile accedere ai dettagli più recenti sui prodotti finanziari e a informazioni correlate su attività, opportunità, richieste di servizio e calendari per i clienti.

Il tipo di record dei prodotti finanziari supporta anche le gerarchie di prodotti finanziari. Queste gerarchie consentono di raggruppare i prodotti finanziari, ad esempio offerte, fondi comuni d'investimento raggruppati o qualsiasi altra multigerarchia o multigruppo necessario.

Alcuni esempi di gerarchie di prodotti finanziari vengono visualizzati nelle figure riportate di seguito.

La figura 4 mostra un esempio di gerarchia di fondi comuni.



**Figure 4: Esempio di gerarchia di fondi comuni d'investimento**

La figura 5 mostra un esempio di gerarchia di polizze assicurative.

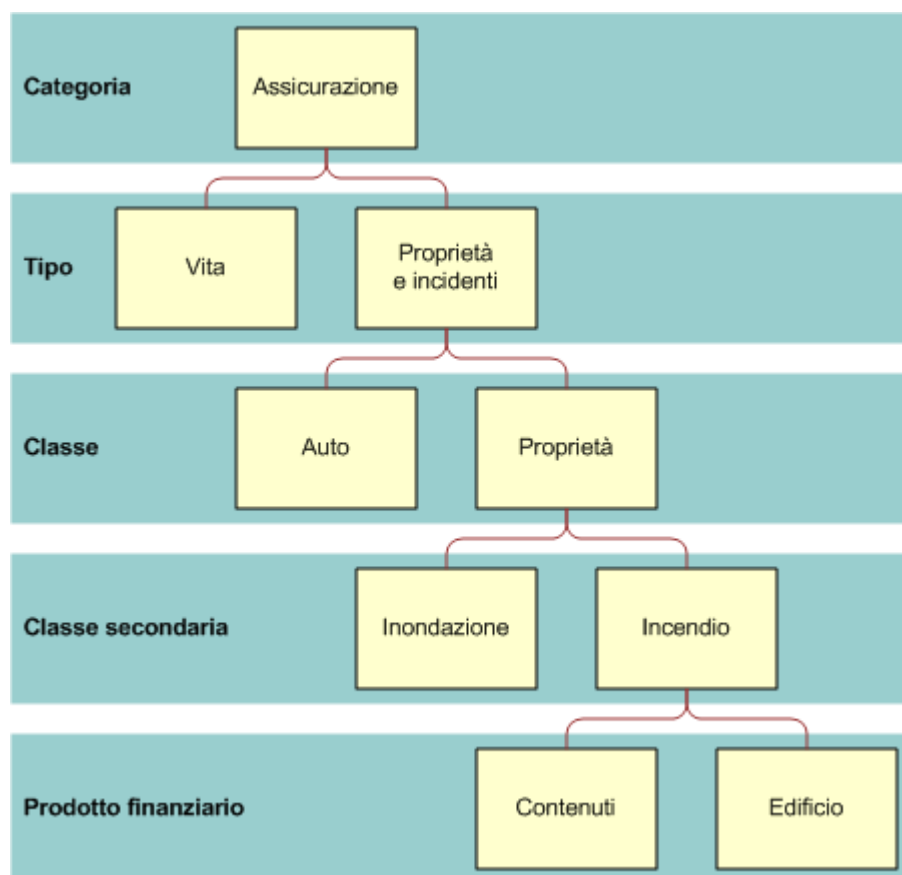


Figure 5: Esempio di gerarchia di polizze assicurative

## Gestione della home page Prodotti finanziari

La home page Prodotti finanziari è il punto di partenza per la gestione dei prodotti finanziari.

**NOTA:** l'amministratore dell'azienda può personalizzare il layout della home page dei prodotti finanziari. Inoltre, se il ruolo dell'utente include il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere e rimuovere sezioni dalla pagina.

### Creazione di un record prodotto finanziario

È possibile creare un record prodotto finanziario facendo clic sul pulsante Nuovo nella sezione Prodotti finanziari modificati di recente. Per ulteriori informazioni, vedere [Creazione di record](#) (a pagina 42) e [Campi dei prodotti finanziari](#) (a pagina 598).

**SUGGERIMENTO:** è possibile identificare le gerarchie dei prodotti finanziari, ad esempio un'azione che dipende da un fondo comune d'investimento, selezionando il campo del prodotto finanziario principale. Per informazioni

sulle gerarchie dei prodotti finanziari, vedere [Come tenere traccia dei prodotti finanziari principali](#) (a pagina 597).

### Gestione di elenchi di prodotti finanziari

Oracle CRM On Demand dispone di un insieme di elenchi standard. Tutti gli elenchi standard sono pubblici e visibili a chiunque. L'utente e i responsabili possono creare elenchi aggiuntivi basati su criteri diversi. Tali elenchi personalizzati vengono visualizzati sopra l'insieme standard di elenchi.

La tabella che segue descrive gli elenchi standard dei prodotti finanziari.

Elenco prodotti finanziari	Filtri
Tutti i prodotti finanziari	Tutti i prodotti finanziari sui quali si dispone di visibilità, indipendentemente dal proprietario del prodotto finanziario.
Prodotti finanziari modificati di recente	Tutti i prodotti finanziari con il nome dell'utente nel campo Proprietario, ordinati in base alla data di modifica.

Per visualizzare un elenco, fare clic sul nome dell'elenco.

Per creare un nuovo elenco, fare clic su Nuovo. Per ulteriori informazioni sulla creazione di elenchi, vedere [Creazione e ridefinizione di elenchi](#) (a pagina 81).

Per esaminare tutti gli elenchi disponibili creare un nuovo elenco oppure visualizzare modificare o eliminare un elenco esistente fare clic su Gestione elenchi. La pagina Gestione elenchi contiene anche tutti gli elenchi standard forniti con Oracle CRM On Demand. Questi elenchi sono di sola visualizzazione, pertanto non possono essere modificati o eliminati.

### Visualizzazione di prodotti finanziari modificati di recente

La sezione Prodotti finanziari modificati di recente mostra i prodotti finanziari visualizzati più di recente.

Per espandere l'elenco, fare clic su Mostra elenco completo.

### Aggiunta di sezioni alla home page Prodotto finanziario

Se il ruolo utente include il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere altre sezioni alla home page Prodotto finanziario, a seconda delle sezioni rese disponibili dall'amministratore dell'azienda per la visualizzazione nella home page Prodotto finanziario.

La procedura che segue descrive come aggiungere sezioni alla home page Prodotto finanziario.

#### *Per aggiungere sezioni alla home page Prodotto finanziario*

- 1 Nella home page Prodotto finanziario, fare clic su Modifica layout.
- 2 Nella pagina del layout della home page Prodotto finanziario, utilizzare le frecce per aggiungere o rimuovere le sezioni e per organizzarle nella pagina.

- 3 Fare clic su Salva.

## Gestione di prodotti finanziari

Per gestire i prodotti finanziari, eseguire i task riportati di seguito.

- [Come tenere traccia dei prodotti finanziari principali](#) (a pagina 597)

Per procedure passo passo comuni a molti tipi di record, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Creazione di record](#) (a pagina 42)
- [Aggiornamento dei dettagli del record](#) (a pagina 65)
- [Collegamento di record al record selezionato](#) (a pagina 67)
- [Gestione degli elenchi](#) (a pagina 76)

**NOTA:** gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi per i tipi di record, i campi e le opzioni negli elenchi. Di conseguenza, le informazioni visualizzate sullo schermo possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Inoltre, a seconda del livello di accesso di cui si dispone, si potrebbe non essere in grado di eseguire tutte le procedure descritte nell'elenco precedente.

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni relative ai prodotti finanziari.

- [Gestione della home page Piano finanziario](#) (a pagina 590)
- [Campi prodotto finanziario](#) (vedere "[Campi dei prodotti finanziari](#)" a pagina 598)

## Come tenere traccia dei prodotti finanziari principali

Per poter tenere traccia del prodotto finanziario principale di un prodotto finanziario, occorre aggiungerlo al campo del prodotto finanziario principale nel prodotto finanziario secondario.

### *Per tenere traccia di un prodotto finanziario principale*

- 1 Selezionare il prodotto finanziario.

Per ulteriori informazioni sulla selezione di un prodotto finanziario, vedere [Ricerca di record](#) (a pagina 45).

- 2 Nella pagina relativa ai dettagli del prodotto finanziario, fare clic su Modifica.

- 3 Nella pagina di modifica del prodotto finanziario, selezionare il campo del prodotto finanziario principale e un prodotto finanziario.

## Campi dei prodotti finanziari

La pagina di modifica dei prodotti finanziari consente di aggiungere un prodotto finanziario o di aggiornare i dettagli relativi a un prodotto finanziario esistente. In questa pagina viene visualizzato l'insieme completo dei campi disponibili per un prodotto finanziario.

**SUGGERIMENTO:** è possibile anche modificare i prodotti finanziari nella pagina dell'elenco dei prodotti finanziari e dei dettagli dei prodotti finanziari. Per ulteriori informazioni sull'aggiornamento dei record, vedere [Aggiornamento dei dettagli dei record](#) (vedere "Aggiornamento dei dettagli del record" a pagina 65).

**NOTA:** gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi per i tipi di record, i campi e le opzioni negli elenchi. Di conseguenza, le informazioni visualizzate sullo schermo possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Nella tabella riportata di seguito vengono fornite ulteriori informazioni su alcuni campi dei prodotti finanziari.

Campo	Descrizione
<b>Profilo del prodotto finanziario</b>	
Nome prodotto finanziario	Nome comune del prodotto finanziario. Esempi sono: Oracle Corporation, Mutual Fund X, Gold Saving, Best Mortgage e così via.
Categoria	Categoria del prodotto finanziario. La gerarchia consigliata prevede: tipo, categoria, classe, sottoclasse, prodotto finanziario, prodotto finanziario figlio, altri figli, se necessario.
Tipo	Tipo di prodotto finanziario. Esempio: fondi di crescita, fondi di risparmio.
Classe	Classe del prodotto finanziario. Esempi: azioni, bond.
Sottoclasse	Sottoclasse del prodotto finanziario. Esempi: tecnologia, petrolio e gas.
Prodotto finanziario principale	Prodotto finanziario principale del prodotto
ID prodotto finanziario	ID del prodotto finanziario utilizzato dagli istituti finanziari per identificare un prodotto finanziario nel relativo hub di prodotti finanziari o entità equivalente.
ID hub prodotto MDM	ID del prodotto finanziario utilizzato dal settore finanziario o da un'azienda esterna per identificare un prodotto finanziario in un hub di prodotti finanziari MDM (Master Data Management) esterno.
Prezzo corrente	Prezzo del prodotto finanziario. Il prezzo può derivare da una origine esterna come il prezzo di mercato, o da un'origine interna come un listino prezzi.
Origine prezzo	Origine delle informazioni sul prezzo del prodotto finanziario, ad esempio il nome di un'applicazione, di un database, un nome di integrazione e così via.
Ultimo aggiornamento prezzo corrente	Data e ora dell'ultimo aggiornamento del prezzo del prodotto finanziario (dall'origine del prezzo).
<b>Catalogo prodotti</b>	

Campo	Descrizione
URL prodotto	URL per la posizione del catalogo del prodotto finanziario. Si tratta in genere di un prodotto finanziario esterno e di un URL.
Panoramica prodotto	Informazioni riepilogative o aggiuntive sul prodotto finanziario. Questo campo ha un limite di 16350 caratteri.
Catalogo prodotti	URL di un catalogo di prodotti finanziari che contiene questo prodotto finanziario. L'URL è in genere un URL di prodotto finanziario interno.
<b>Panoramica prodotto finanziario</b>	
ID esterno	ID di origine esterna delle informazioni esterne sul titolare del prodotto finanziario. Questo campo ha un limite di 50 caratteri.
Origine esterna	Origine delle informazioni esterne sul prodotto finanziario, ad esempio il nome di un'applicazione, di un database, un nome di integrazione e così via.
Ultimo aggiornamento esterno	Data e ora dell'ultimo aggiornamento dei dati del prodotto finanziario (dall'origine esterna).

## Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni relative ai prodotti finanziari.

- [Prodotti finanziari](#) (a pagina 593)
- [Gestione della home page Prodotti finanziari](#) (a pagina 595)
- [Gestione di prodotti finanziari](#) (a pagina 597)

## Transazioni finanziarie

Utilizzare le pagine relative alle transazioni finanziarie per creare, aggiornare e tenere traccia di qualsiasi tipo di transazione finanziaria per un conto finanziario specifico. Le *transazioni finanziarie* sono le singole transazioni di un conto finanziario per tutti i prodotti finanziari.

**NOTA:** l'amministratore dell'azienda determina quali schede sono disponibili agli utenti. Se il ruolo lavorativo dell'utente non comprende il controllo delle informazioni delle transazioni finanziarie, è possibile che la scheda relativa alle transazioni finanziarie sia esclusa dalla configurazione.

I record transazione finanziaria consentono di determinare i conti finanziari e le transazioni associate in relazione a tutti i prodotti finanziari. Queste informazioni forniscono una visione completa delle transazioni finanziarie organizzate per conto finanziario. I record transazione finanziaria possono essere utilizzati per tenere traccia di tutti i tipi di transazioni dei prodotti finanziari, come ad esempio acquisto, vendita, big ticket (soluzioni di importo elevato), riscatto, deposito, prelievo e qualsiasi altro strumento definito dall'utente all'interno dei prodotti finanziari.

Le transazioni finanziarie consentono alle istituzioni finanziarie di fornire informazioni di riepilogo sui conti finanziari dei clienti acquisite dalle proprie applicazioni per middle o back office. Queste informazioni

forniscono viste basate su clienti o nuclei familiari. Quando si gestisce la relazione con il cliente, in Oracle CRM On Demand sono disponibili informazioni dettagliate sulle transazioni finanziarie, come ad esempio quantità, prezzi e date importanti (ad esempio, date di acquisto).

## Gestione della home page Transazione finanziaria

La home page Transazione finanziaria è il punto di partenza per la gestione delle transazioni finanziarie.

**NOTA:** l'amministratore dell'azienda può personalizzare il layout della home page Transazioni finanziarie. Inoltre, se il ruolo utente include il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere e rimuovere sezioni dalla pagina.

### Creazione di una transazione finanziaria

È possibile creare una nuova transazione finanziaria facendo clic sull'apposito pulsante nella sezione Transazioni finanziarie modificate di recente. Per ulteriori informazioni, vedere [Creazione di record](#) (a pagina 42) e [Campi delle transazioni finanziarie](#) (a pagina 601).

### Gestione di elenchi di transazioni finanziarie

Oracle CRM On Demand dispone di un insieme di elenchi standard. Tutti gli elenchi standard sono pubblici e visibili a chiunque. L'utente e i responsabili possono creare elenchi aggiuntivi basati su criteri diversi. Tali elenchi personalizzati vengono visualizzati sopra l'insieme standard di elenchi.

La tabella che segue descrive gli elenchi standard delle transazioni finanziarie.

Elenco transazioni finanziarie	Filtri
Tutte le transazioni finanziarie	Tutte le transazioni finanziarie visibili, indipendentemente dal proprietario
Transazioni finanziarie modificate di recente	Tutte le transazioni finanziarie, ordinate in base alla data di modifica.

Per visualizzare un elenco, fare clic sul nome dell'elenco.

Per creare un nuovo elenco, fare clic su Nuovo. Per ulteriori informazioni sulla creazione di elenchi, vedere [Creazione e ridefinizione di elenchi](#) (a pagina 81).

Per esaminare tutti gli elenchi disponibili creare un nuovo elenco oppure visualizzare modificare o eliminare un elenco esistente fare clic su Gestione elenchi. La pagina Gestione elenchi contiene anche tutti gli elenchi standard forniti con Oracle CRM On Demand. Questi elenchi sono di sola visualizzazione, pertanto non possono essere modificati o eliminati.

### Visualizzazione di transazioni finanziarie modificate di recente

La sezione Transazioni finanziari modificate di recente mostra le transazioni finanziarie modificate più di recente, ordinate in base alla data di modifica.

Per espandere l'elenco, fare clic su Mostra elenco completo.



## Aggiunta di sezioni alla home page Transazione finanziaria

Se il ruolo utente include il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere alla home page Transazioni finanziarie altre sezioni, in base a quanto impostato dall'amministratore.

Nella procedura descritta di seguito viene illustrato come aggiungere sezioni alla home page Transazioni finanziarie.

### *Per aggiungere sezioni alla home page Transazioni finanziarie*

- 1 Nella home page Transazioni finanziarie, fare clic su Modifica layout.
- 2 Nella pagina del layout della home page Transazioni finanziarie, utilizzare le frecce per aggiungere o rimuovere le sezioni e per organizzarle nella pagina.
- 3 Fare clic su Salva.

## Gestione di transazioni finanziarie

Per procedure passo passo comuni a molti tipi di record, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Creazione di record](#) (a pagina 42)
- [Aggiornamento dei dettagli del record](#) (a pagina 65)
- [Collegamento di record al record selezionato](#) (a pagina 67)
- [Gestione degli elenchi](#) (a pagina 76)

**NOTA:** gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi per i tipi di record, i campi e le opzioni negli elenchi. Di conseguenza, le informazioni visualizzate sullo schermo possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Inoltre, a seconda del livello di accesso di cui si dispone, si potrebbe non essere in grado di eseguire tutte le procedure descritte nell'elenco precedente.

## Campi delle transazioni finanziarie

Utilizzare la pagina di modifica della transazione finanziaria per aggiungere una transazione finanziaria o aggiornare i dettagli relativi a una transazione finanziaria esistente. In questa pagina viene visualizzato l'insieme completo dei campi disponibili per una transazione finanziaria.

**SUGGERIMENTO:** è anche possibile modificare le informazioni sulla transazione finanziaria nelle relative pagine di elenco e dei dettagli. Per ulteriori informazioni sull'aggiornamento dei record, vedere [Aggiornamento dei dettagli del record](#) (a pagina 65).

**NOTA:** gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi per i tipi di record, i campi e le opzioni negli elenchi. Di conseguenza, le

informazioni visualizzate sullo schermo possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Nella tabella seguente vengono fornite informazioni aggiuntive relative ad alcuni campi.

Campo	Descrizione
<b>Profilo della transazione finanziaria</b>	
Conto finanziario	Il conto finanziario al quale è associata la transazione finanziaria.
Prodotto finanziario	Il prodotto finanziario al quale è associata la transazione finanziaria.
Tipo di transazione	Il tipo di transazione finanziaria. Alcuni esempi sono: acquisto, vendita, big ticket (soluzioni di importo elevato), riscatto e così via.
Quantità	Il numero di unità di prodotti finanziari per questa transazione finanziaria. Queste informazioni in genere provengono da un'origine esterna.
ID transazione	L'ID della transazione finanziaria. Questo campo può avere una lunghezza massima di 50 caratteri.
Periodo transazione	Il periodo della transazione finanziaria. Alcuni esempi sono: big ticket (soluzioni di importo elevato) per data, mese, trimestre e così via.
Prezzo transazione	Il prezzo del prodotto finanziario per questa transazione finanziaria. Queste informazioni in genere provengono da un'origine esterna.
Data/ora transazione	La data e l'ora della transazione finanziaria. Queste informazioni in genere provengono da un'origine esterna.
Valore	Il valore dalla transazione finanziaria, ovvero il prezzo moltiplicato per la quantità. Queste informazioni in genere provengono da un'origine esterna.
<b>Integrazione della transazione finanziaria</b>	
Origine transazione	L'origine utilizzata dall'istituto finanziario per identificare una transazione finanziaria nelle applicazioni per middle o back office.
ID integrazione	Tiene traccia dell'ID di integrazione delle informazioni esterne sulla transazione finanziaria. Questo campo può avere una lunghezza massima di 50 caratteri.
ID esterno	L'ID esterno dell'origine delle informazioni esterne sulla transazione finanziaria. Questo campo può avere una lunghezza massima di 50 caratteri.
Origine esterna	L'origine delle informazioni esterne sulla transazione finanziaria, ad esempio il nome di un'applicazione, il nome del database, il nome dell'integrazione e così via. Questo campo può avere una lunghezza massima di 50 caratteri.
Ultimo aggiornamento esterno	La data e l'ora in cui i dati relativi a questa transazione finanziaria sono stati aggiornati per l'ultima volta (dall'origine esterna).

# 10 Assicurazione

---

Oracle CRM On Demand fornisce i tipi di record riportati di seguito per le informazioni sull'assicurazione.

- **Richieste (vedere "Sinistri" a pagina 608).** Utilizzare queste pagine per gestire le informazioni sulle richieste di assicurazione.
- **Coperture (a pagina 614).** Utilizzare queste pagine per gestire i limiti monetari e i rischi coperti da una polizza assicurativa.
- **Danni (a pagina 618).** Utilizzare queste pagine per gestire informazioni sul danno alla proprietà assicurata di un contatto.
- **Proprietà assicurazione (vedere "Proprietà dell'assicurazione" a pagina 622).** Utilizzare queste pagine per gestire informazioni sulla proprietà assicurata.
- **Parti coinvolte (a pagina 625).** Utilizzare queste pagine per gestire le informazioni sui contatti coinvolti nelle richieste di assicurazione.
- **Polizze (a pagina 628).** Utilizzare queste pagine per gestire le informazioni sulle polizze di assicurazione.
- **Titolari polizza (vedere "Titolari polizze" a pagina 633).** Utilizzare queste pagine per gestire le informazioni sui titolari delle polizze di assicurazione.
- **Profilo broker (a pagina 637).** Utilizzare queste pagine per gestire le informazioni sui broker.

**Nota:** tutti questi tipi di record sono disponibili solo con Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

## Gestione dell'assicurazione

Per gestire l'assicurazione, eseguire i processi riportati di seguito.

- [Processo di esecuzione della pianificazione del canale](#) (a pagina 604)
- [Processo di produzione delle richieste prima dichiarazione di sinistro](#) (a pagina 604)
- [Processo di assunzione e determinazione delle relazioni agente/broker](#) (a pagina 604)
- [Processo di gestione delle relazioni agente/broker](#) (a pagina 605)
- [Processo di pianificazione vendite e budget](#) (a pagina 605)
- [Processo di conversione dei lead di assicurazione in clienti fissi con il modello PSM \(Producer Success Model\)](#) (a pagina 606)
- [Processo di gestione delle richieste di servizio](#) (a pagina 606)
-

Nota: alcuni di questi processi vengono eseguiti in Oracle CRM On Demand, mentre altri vengono eseguiti all'esterno di Oracle CRM On Demand.

## Processo di esecuzione della pianificazione del canale

La pianificazione del canale comprende lo sviluppo di una strategia e la pianificazione di attività eseguite da un responsabile canale per i canali di competenza.

Per eseguire una pianificazione del canale, effettuare i task riportati di seguito.

- 1 Creare un piano aziendale, vedere [Pianificazione aziendale](#) (a pagina 269).
- 2 Creare obiettivi per un piano aziendale, vedere [Obiettivi](#) (a pagina 280).
- 3 Gestire clienti piano, vedere [Clienti piano](#) (a pagina 285).
- 4 Gestire contatti piano, vedere [Contatti piano](#) (a pagina 289).
- 5 Gestire opportunità piano, vedere [Opportunità piano](#) (a pagina 293).

## Processo di produzione delle richieste prima dichiarazione di sinistro

La prima dichiarazione di sinistro implica la produzione di report per le richieste clienti che includono informazioni sulla richiesta e sul richiedente. Questo report comprende la verifica della copertura fornita dall'agente del Call Center che convalida le informazioni su polizza e copertura.

Per creare una richiesta prima dichiarazione di sinistro, eseguire i task riportati di seguito.

- 1 Convalidare le informazioni sulla polizza e sulla copertura fornite dal richiedente, vedere [Polizze](#) (a pagina 628).
- 2 Creare il record richieste, vedere [Richieste](#) (vedere "[Sinistri](#)" a pagina 608).
- 3 Immettere le informazioni sulla prima dichiarazione di sinistro, vedere [Richieste](#) (vedere "[Sinistri](#)" a pagina 608).

## Processo di assunzione e determinazione delle relazioni agente/broker

L'impostazione di relazioni agente/broker include la pianificazione e l'esecuzione di campagne di marketing mirate a potenziali agenti, nonché l'impostazione di nuovi agenti.

Per assumere nuovi agenti e impostare relazioni agente/broker, eseguire i task riportati di seguito.

- 1 Creare un record campagna, vedere [Creazione di record](#) (a pagina 42) e [Campi Campagna](#) (a pagina 170).
- 2 Associare agenti potenziali a una campagna, vedere [Individuazione dei contatti per le campagne](#) (a pagina 168).
- 3 Eseguire la campagna di marketing, vedere [Processo di gestione delle campagne](#) (a pagina 163).
- 4 Gestire le richieste degli agenti e approvare nuovi agenti.
- 5 Impostare i nuovi agenti approvati, vedere [Creazione di record](#) (a pagina 42) e [Campi Partner](#) (a pagina 351).

## Processo di gestione delle relazioni agente/broker

La gestione delle relazioni agente/broker implica la comunicazione con gli agenti e il monitoraggio delle relazioni agente/broker, l'aggiornamento delle informazioni sui dati demografici degli agenti, il monitoraggio delle credenziali, la gestione dei registri e così via.

Per gestire le relazioni agente/broker, eseguire i task riportati di seguito.

- 1 Aggiornare le informazioni su agenti e agenzie, vedere [Aggiornamento dei dettagli dei record](#) (vedere "[Aggiornamento dei dettagli del record](#)" a pagina 65).
- 2 Monitorare le credenziali di agenti e agenzie, vedere [Gestione di clienti partner](#) (vedere "[Gestione dei clienti partner](#)" a pagina 348).
- 3 Gestire il piano aziendale, vedere [Gestione dei piani aziendali](#) (a pagina 276).
- 4 Monitorare le opportunità e le richieste di servizio da agenti e agenzie, vedere [Gestione delle opportunità](#) (a pagina 238) e [Gestione delle richieste di servizio](#) (a pagina 301).

## Processo di pianificazione vendite e budget

La pianificazione vendite assicurativa include la pianificazione delle vendite per l'anno, il trimestre o per un altro periodo. Include anche la gestione dei piani di vendita, ad esempio, la gestione di budget, previsioni e territori delle vendite.

Per pianificare vendite e budget, eseguire i task riportati di seguito.

- 1 Eseguire la pianificazione delle vendite per l'anno, il trimestre o un altro periodo, vedere [Pianificazione aziendale](#) (a pagina 269).
- 2 Gestire budget e preventivi di vendita, vedere [Previsioni](#) (a pagina 253).

- 3 Gestire le previsioni di vendita, vedere [Previsioni](#) (a pagina 253).
- 4 Gestire i territori, vedere [Gestione dei territori](#) (vedere "[Gestione territorio](#)" a pagina 1314).

## Processo di gestione delle richieste di servizio

La gestione delle richieste di servizio implica la gestione di ricerche generali e la risoluzione di singole richieste di servizio dall'inizio alla fine. Include inoltre la valutazione di problematiche di servizio e l'assegnazione di priorità alle richieste.

Per gestire le richieste di servizio, eseguire i task riportati di seguito.

- 1 Creare la richiesta di servizio, vedere [Richieste di servizio](#) (a pagina 299).
- 2 Assegnare o scalare una richiesta di servizio, vedere [Assegnazione di richieste di servizio](#) (vedere "[Assegnazione delle richieste di servizio](#)" a pagina 302) oppure [Come scalare le richieste di servizio](#) (a pagina 304).
- 3 Gestire soluzioni per una richiesta di servizio, vedere [Aggiunta di soluzioni alle richieste di servizio](#) (a pagina 303).
- 4 Chiudere la richiesta di servizio risolta, vedere [Chiusura di richieste di servizio risolte](#) (a pagina 304).

## Processo di conversione dei lead di assicurazione in clienti fissi con il modello PSM (Producer Success Model)

In Oracle CRM On Demand è possibile usare le regole del workflow per specificare l'esecuzione automatica di una o più azioni ogni volta che si verifica un evento specificato. Per implementare i processi aziendali è possibile configurare tutte le regole del workflow desiderate.

Il modello PSM (Producer Success Model) di Oracle CRM On Demand è una struttura che usa le regole del workflow per rendere automatica la creazione di attività e consente agli agenti assicurativi o ai consulenti finanziari di seguire i propri lead e di rimanere periodicamente in contatto con i clienti.

Nel modello PSM (Producer Success Model) vengono usati i termini riportati di seguito.

- **Produttore.** Un *produttore* è un agente assicurativo o un consulente finanziario.
- **Cliente fisso.** Un *cliente fisso* è un contatto con il quale l'azienda mantiene una relazione a lungo termine in modo da poter monitorare le modifiche di situazione e identificare le opportunità per la vendita incrociata di prodotti aggiuntivi al cliente fisso. In genere i clienti fissi chiedono inoltre suggerimenti sui prodotti che meglio si adattano a determinate esigenze.

Il modello PSM (Producer Success Model) usare le regole del workflow per effettuare le operazioni riportate di seguito.

- Creare un task per chiamare il lead il giorno lavorativo successivo ogni volta che viene creato un record del lead.
- Creare un task di follow-up quando un produttore aggiorna il valore nel campo Risultato chiamata della pagina dei dettagli del task dopo aver effettuato una chiamata a un lead o a un cliente fisso.

Di seguito sono riportati i tipi di chiamata ai lead o ai clienti fissi che i produttori possono effettuare.

- **Chiamate per referenze.** Le chiamate che i produttori devono effettuare per il follow-up dei lead.
- **Chiamate di compleanno.** Le chiamate effettuate dai produttori ai lead o ai clienti esistenti in occasione del compleanno.
- **Chiamate per controllo.** Le chiamate effettuate dai produttori ai lead o ai clienti quando sono trascorsi sei mesi dall'ultima chiamata del lead.

Un produttore può acquisire il risultato di queste chiamate nel campo Risultato chiamata della pagina dei dettagli del task. Per il campo Risultato chiamata sono disponibili i valori riportati di seguito.

- **Irraggiungibile.** Il lead è irraggiungibile.
- **In contatto.** Il lead o il contatto non desidera parlare al momento, ma desidera che il producer rimanga in contatto.
- **File chiuso.** Il lead non desidera parlare e non desidera essere contattato di nuovo.
- **Appuntamento.** Il lead o il cliente è pronto per un appuntamento.

A seconda del risultato delle chiamate, il workflow creerà task di follow-up diversi. Se ad esempio il risultato della chiamata è Irraggiungibile, il workflow crea un task per chiamare lo stesso lead o cliente il giorno successivo. Se invece il risultato della chiamata è In contatto, il workflow crea un task per chiamare il lead o il cliente sei mesi dopo a partire dalla data odierna oppure una settimana prima del compleanno, a seconda di quale delle due date è più vicina.

**NOTA:** il modello PSM (Producer Success Model) richiede la configurazione di regole e azioni di del workflow. Per informazioni dettagliate, vedere la documentazione di configurazione di Oracle On Demand Financial Services Edition.

Per convertire i lead di assicurazione in clienti fissi con il modello PSM (Producer Success Model), eseguire i task riportati di seguito.

- 1 Creare un nuovo record del lead per la referenza.  
Una regola del workflow crea un task in modo automatico per chiamare il lead il giorno lavorativo successivo.
- 2 Nella pagina Elenco attività, visualizzare l'elenco giornaliero delle chiamate per referenze e chiamare il lead. Vedere [Utilizzo degli elenchi attività](#) (a pagina 134).
- 3 Registrare le informazioni relative al risultato della chiamata nel campo Risultato chiamata.  
A seconda del risultato della chiamata, il workflow crea un task di follow-up.
- 4 Pianificare un appuntamento per incontrare il lead. Vedere [Pianificazione di appuntamenti con altri](#) (a pagina 152).
- 5 Incontrare il lead qualificato e raccogliere informazioni aggiuntive.

- 6 Aggiornare il lead a cliente potenziale selezionando Cliente potenziale dall'elenco di selezione Tipo di lead. Vedere [Campi lead](#) (a pagina 188).
- 7 Offrire prodotti che soddisfino le esigenze del cliente potenziale e creare un'opportunità se il cliente è interessato. Vedere [Utilizzo della Home page opportunità](#) (a pagina 236).
- 8 Effettuare l'intervista finale e vendere i prodotti.
- 9 Quando il cliente acquista il prodotto, aggiornare il contatto a cliente fisso selezionando Cliente fisso dall'elenco di selezione Tipo di contatto.
- 10 Nella pagina di dettaglio di Contatto, impostare il campo Frequenza della visita su 1-2 volte/anno. Per ulteriori informazioni sul workflow Crea task, vedere [Creazione di azioni del workflow: Crea task](#) (a pagina 1337).

## Sinistri

Utilizzare le pagine relative ai sinistri per creare, aggiornare e tenere traccia di qualsiasi tipo di sinistro. I sinistri sono in genere i sinistri di un contatto o di un'azienda gestiti da una società d'assicurazioni.

**NOTA:** l'amministratore dell'azienda determina quali schede sono disponibili agli utenti. Se il ruolo lavorativo dell'utente non comprende il controllo delle informazioni dei sinistri, è possibile che la scheda relativa ai sinistri sia esclusa dalla configurazione.

Una *richiesta* è una richiesta formale scritta presentata a una compagnia di assicurazioni per ottenere un rimborso per la perdita o il danneggiamento di un oggetto assicurato.

La cronologia dei sinistri di un cliente, incluso lo stato della richiesta corrente, consente al personale addetto alle vendite e all'assistenza di conoscere in modo più approfondito questo importante aspetto della relazione tra assicuratore e cliente. Gli assicuratori possono anche utilizzare le pagine relative alle richieste per registrare rapidamente informazioni importanti relative alla prima dichiarazione della richiesta e instradare in modo appropriato la richiesta al personale appropriato.

Il tipo di record richiesta supporta tutti i tipi di richieste per la prima dichiarazione di perdita, ad esempio auto, proprietà, responsabilità generale e così via. Poiché una richiesta può avere richieste principali, sono supportati tutti i tipi di strutture e gerarchie di richieste: ad esempio le richieste possono essere strutturate in gruppi di richieste.

È possibile utilizzare la pagina relativa ai dettagli della richiesta per identificare e acquisire informazioni di profilo e dettagliate relative a una richiesta. La pagina relativa ai dettagli della richiesta consente inoltre di rivedere le richieste figlio di una richiesta e altre informazioni correlate, incluse quelle descritte di seguito.

■ [Parti coinvolte](#) (a pagina 625)

■ [Danni](#) (a pagina 618)

■ Attività

Un'attività può essere correlata a una richiesta. È possibile visualizzare tutte le attività correlate a una richiesta nella pagina relativa ai dettagli della richiesta.

■ Richieste di servizio



Una richiesta di servizio può essere correlata a una richiesta. È possibile visualizzare tutte le richieste di servizio correlate a una richiesta nella pagina relativa ai dettagli della richiesta.

## Gestione della home page Richieste

La home page delle richieste è il punto di partenza per la gestione delle richieste. Questa pagina contiene varie sezioni e visualizza informazioni rilevanti per l'utente.

**NOTA:** l'amministratore dell'azienda può personalizzare il layout della home page delle richieste. Se, inoltre, il ruolo dell'utente include il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere e rimuovere sezioni dalla pagina.

## Creazione di una richiesta

È possibile creare una richiesta facendo clic sul pulsante Nuovo nella sezione Richieste modificate di recente. Per ulteriori informazioni, vedere [Creazione di record](#) (a pagina 42) e [Campi richiesta](#) (vedere "Campi sinistro" a pagina 611).

## Gestione degli elenchi delle richieste

Oracle CRM On Demand dispone di un insieme di elenchi standard. Tutti gli elenchi standard sono pubblici e visibili a chiunque. L'utente e i responsabili possono creare elenchi aggiuntivi basati su criteri diversi. Tali elenchi personalizzati vengono visualizzati sopra l'insieme standard di elenchi.

Nella tabella riportata di seguito vengono descritti gli elenchi standard per le richieste.

Elenco sinistri	Filtri
Tutti i sinistri	Tutti i sinistri visualizzabili, indipendentemente dal proprietario del sinistro.
Sinistri modificati di recente	Tutti i sinistri, ordinati in base alla data di modifica.

Per visualizzare un elenco, fare clic sul nome dell'elenco.

Per creare un nuovo elenco, fare clic su Nuovo. Per ulteriori informazioni sulla creazione di elenchi, vedere [Creazione e ridefinizione di elenchi](#) (a pagina 81).

Per esaminare tutti gli elenchi disponibili creare un nuovo elenco oppure visualizzare modificare o eliminare un elenco esistente fare clic su Gestione elenchi. La pagina Gestione elenchi contiene anche tutti gli elenchi standard forniti con Oracle CRM On Demand. Questi elenchi sono di sola visualizzazione, pertanto non possono essere modificati o eliminati.

## Visualizzazione della sezione relativa alle richieste modificate di recente

Nella sezione Richieste modificate di recente sono riportate le richieste modificate di recente, ordinate in base alla data di modifica. Per espandere l'elenco, fare clic sul collegamento [Mostra elenco completo](#). Nella procedura riportata di seguito viene descritto come aggiungere sezioni alla home page delle richieste.

## Aggiunta di sezioni alla home page delle richieste personali

Se il ruolo utente include il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere ulteriori sezioni alla Home page delle richieste, a seconda delle sezioni che l'amministratore dell'azienda ha reso disponibili per la visualizzazione nella Home page delle richieste.

### *Per aggiungere sezioni alla home page delle richieste*

- 1 Nella home page delle richieste, fare clic sul collegamento [Modifica layout](#).
- 2 Nella pagina del layout della home page delle richieste, utilizzare le frecce per aggiungere o rimuovere le sezioni e per organizzarle nella pagina.
- 3 Fare clic su [Salva](#).

## Informazioni correlate

Per informazioni correlate al sinistro, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Campi sinistro](#) (a pagina 611)
- [Gestione delle richieste](#) (a pagina 610)

## Gestione delle richieste

Fare clic su un argomento per visualizzare le procedure passo passo ed effettuare le operazioni descritte di seguito.

- [Aggiornamento dei dettagli del record](#) (a pagina 65)
- [Collegamento di record al record selezionato](#) (a pagina 67)
- [Come tenere traccia dei sinistri principali](#) (a pagina 611)

Per ulteriori procedure comuni a tutti i record, vedere [Gestione dei record](#) (a pagina 41).

**NOTA:** gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi dei tipi di record, dei campi e delle opzioni negli elenchi di selezione. Di conseguenza, le informazioni visualizzate possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Inoltre, a seconda del livello di accesso di cui si dispone, si potrebbe non essere in grado di eseguire tutte le procedure descritte nell'elenco precedente.

## Informazioni correlate

Per informazioni correlate al sinistro, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Gestione della home page Richieste](#) (a pagina 609)
- [Campi sinistro](#) (a pagina 611)

## Come tenere traccia dei sinistri principali

Per poter tenere traccia di un sinistro principale, occorre aggiungerlo al campo del sinistro principale nel record del sinistro secondario.

### *Per tenere traccia di un sinistro principale*

- 1 Selezionare il sinistro.  
Per informazioni sulla selezione di un sinistro, vedere [Ricerca di record](#) (a pagina 45).
- 2 Nella pagina relativa ai dettagli del sinistro, fare clic su Modifica.
- 3 Nella pagina di modifica del sinistro, selezionare il campo del sinistro principale e un sinistro.

## Campi sinistro

La pagina di modifica dei sinistri consente di aggiungere un sinistro o di aggiornare i dettagli relativi a un sinistro esistente. La pagina mostra l'insieme completo dei campi di un sinistro.

**SUGGERIMENTO:** è possibile anche modificare un sinistro nella pagina dell'elenco dei sinistri e nella pagina dei dettagli sul sinistro. Per ulteriori informazioni sull'aggiornamento dei record, vedere [Aggiornamento dei dettagli dei record](#) (vedere "[Aggiornamento dei dettagli del record](#)" a pagina 65).

**NOTA:** gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi per i tipi di record, i campi e le opzioni negli elenchi. Di conseguenza, le informazioni visualizzate sullo schermo possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Nella tabella seguente vengono fornite informazioni aggiuntive relative ad alcuni campi.

Campo	Descrizione
<b>Profilo sinistro</b>	
N. profilo	Identificativo del sinistro.
Settore	Il settore assicurativo, ad esempio auto, sulla proprietà, responsabilità generale, indennizzo lavoratori o vita.

Campo	Descrizione
Codice sinistro	Codice per uno specifico sinistro, ad esempio, le compagnie di assicurazione possono assegnare 100 per un incidente auto, 200 per un furto e così via.
Tipo sinistro	Tipo di sinistro, correlato al codice del sinistro. Esempi di tipi di sinistro sono: incidente auto, furto e così via.
Data report	La data in cui la persona assicurata ha riportato il sinistro relativo all'incidente.
Data e ora sinistro	Data dell'incidente o del sinistro.
Data di chiusura	Data in cui il sinistro è stato chiuso.
N. evento	Numero che identifica un evento. Le compagnie di assicurazione in genere assegnano delle categorie agli eventi catastrofici. Alcuni esempi di numeri di eventi sono: 1002 per l'uragano Ike, 1003 per l'uragano Andrew e così via.
Stato	Stato del sinistro, ad esempio report sinistro, aperto o rivisto e chiuso.
<b>Dettagli sinistro</b>	
Tipo di sinistro	Tipo di sinistro, ad esempio incendio, furto, lesioni, vento, inondazione, grandine o altro.
Categoria sinistro	Categoria di sinistro utilizzata dalla maggior parte delle compagnie di assicurazione per categorizzare il sinistro. Alcuni esempi sono: A. abitazione; B. altre strutture; C. proprietà personale; D. perdita dell'uso.
Ubicazione sinistro	Ubicazione del sinistro, ad esempio garage parcheggio, centro commerciale e così via.
Importo sinistro	Importo del sinistro subito dal cliente. Se il totale di un determinato sinistro supera l'importo della passività, il cliente potrebbe dover pagare il resto.
Origine passività	Origine della passività che ha causato il sinistro. Alcuni esempi sono: dipendente ferito, proprietà dipendente danneggiata, privato ferito, proprietà privato danneggiata, caduta o investimento con auto.
Importo passività	Importo che deve essere pagato in caso di sinistro.
Relazione con l'assicurato	Relazione del ferito con l'assicurato. Alcuni esempi sono: dipendente, supervisore o collega.
Luogo lesioni	Luogo in cui è avvenuto il ferimento.
Data in cui il dipendente è venuto a conoscenza del ferimento	La data in cui il dipendente è venuto a conoscenza del ferimento di un dipendente.
Data in cui il dipendente è venuto a conoscenza del	La data in cui il dipendente è venuto a conoscenza del sinistro di un dipendente.

Campo	Descrizione
sinistro	
N. persone ferite	Numero di persone ferite nell'incidente. Alcune di queste persone potrebbero essere dipendenti e altre no.
N. dipendenti feriti	Numero di dipendenti feriti nell'incidente.
Parte del corpo ferita	La parte del corpo ferita, ad esempio mano, gamba, collo e così via.
Tipo lesione	Tipo di ferita, ad esempio scottatura, frattura, slogatura, stress ripetitivo.
Codice lesione med.	Codice per un particolare tipo di lesione, ad esempio IDC-9, IDC-10.
Capacità lavorativa	Indica se il dipendente è ancora in grado di lavorare a causa di questa lesione.
Classe dipendente	Classe del dipendente, ad esempio segretaria, responsabile e così via.
Ferito durante l'orario lavorativo	Indica se la lesione è stata subita durante l'orario lavorativo o meno.
Nome ospedale	Nome dell'ospedale in cui la lesione è stata curata.
Orario morte	Ora della morte della persona ferita.
N. report polizia/medico legale	Numero del report della polizia o del medico legale relativo al sinistro di un lavoratore.
<b>Integrazione sinistro</b>	
ID sistema esterno	Riporta l'ID di origine esterna delle informazioni esterne sul sinistro. Questo campo ha un limite di 50 caratteri.
Origine esterna	Origine delle informazioni esterne sul sinistro, ad esempio il nome di un'applicazione, di un database, un nome di integrazione e così via.
Ultimo aggiornamento esterno	Data e ora dell'ultimo aggiornamento esterno dei dati del sinistro. Data e ora in cui i dati della polizza sono stati aggiornati per l'ultima volta dall'origine esterna.
<b>Polizza sinistro</b>	
Polizza	Polizza di assicurazione collegata al sinistro.
Riportato da	Indicazione della persona che ha riportato l'incidente. Alcuni esempi sono: nome assicurato, conducente del veicolo assicurato o agente.
Info contatto relatore	Informazioni di contatto della persona che ha segnalato l'incidente.
Condizioni	Condizioni in cui è avvenuto l'incidente, vale a dire condizioni meteorologiche, ad esempio, <i>pioveva</i> .
Responsabile	Identifica il responsabile. Alcuni esempi sono: conducente assicurato e altro conducente.

Campo	Descrizione
Reparto Polizia/Vigili del fuoco	Commissariato o stazione dei vigili del fuoco in cui è stato stilato il rapporto.
N. report	Numero del rapporto relativo all'incidente.
Commenti	Descrizione dettagliata del sinistro.
Descrizione sinistro	Descrizione del sinistro, ad esempio auto tamponata da un camion.
Cliente aziendale	Cliente aziendale collegato al sinistro.
Indirizzo	Indirizzo del sinistro. L'indirizzo può essere diverso da qualsiasi altro indirizzo presente in Oracle CRM On Demand e non è relativo all'indirizzo di un contatto, di un'azienda o di una proprietà. Questo indirizzo è obbligatorio ed è rilevante e appropriato solo per il record del sinistro.
Città	Città in cui è avvenuto il sinistro. La città può essere diversa da qualsiasi altra città presente in Oracle CRM On Demand e può non essere correlata al record della città di un contatto, di un'azienda o di una proprietà. Il nome della città è obbligatorio ed è rilevante e appropriato solo per il record del sinistro.
Stato	Lo stato (in giurisdizioni come gli Stati Uniti che utilizzano gli stati) o provincia (in giurisdizioni come il Canada che utilizza le province) in cui è avvenuto il sinistro. Ad esempio, CA per California o ON per Ontario.
CAP/Codice postale	Codice postale dell'ubicazione dell'incidente.

## Informazioni correlate

Per informazioni correlate al sinistro, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Gestione della home page Richieste](#) (a pagina 609)
- [Gestione delle richieste](#) (a pagina 610)

## Coperture

Utilizzare le pagine relative alle coperture per creare, aggiornare e tenere traccia di qualsiasi tipo di copertura assicurativa. Le coperture indicano in genere i limiti monetari e i rischi coperti in una polizza assicurativa per un contatto.

**NOTA:** l'amministratore dell'azienda determina quali schede sono disponibili agli utenti. Se il ruolo lavorativo dell'utente non comprende il controllo delle informazioni delle coperture, è possibile che la scheda relativa alle coperture sia esclusa dalla configurazione.

*Copertura* è il limite monetario e il rischio coperto in una polizza assicurativa. Per tenere traccia delle coperture per le polizze, occorre aggiungerle come coperture alla polizza. La copertura può essere utilizzata per tenere traccia di tutti i tipi di copertura, ad esempio incidenti, danni fisici, incendio e così via. È possibile utilizzare le pagine relative alle coperture per identificare le coperture e creare il relativo profilo acquisendo informazioni appropriate quali il tipo di copertura, il limite per ognuna di esse, il limite totale, i valori detraibili e così via.

## Gestione della home page Copertura

La home page Copertura è il punto di partenza per la gestione dei record copertura.

**NOTA:** l'amministratore dell'azienda può personalizzare il layout della home page delle coperture. Inoltre, se il ruolo dell'utente include il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere e rimuovere sezioni dalla pagina.

### Creazione di un record copertura

È possibile creare un record copertura facendo clic sul pulsante Nuovo nella sezione Coperture modificate di recente. Per ulteriori informazioni, vedere [Creazione di record](#) (a pagina 42) e [Campi Copertura](#) (a pagina 617).

### Gestione degli elenchi di coperture

Oracle CRM On Demand dispone di un insieme di elenchi standard. Tutti gli elenchi standard sono pubblici e visibili a chiunque. L'utente e i responsabili possono creare elenchi aggiuntivi basati su criteri diversi. Tali elenchi personalizzati vengono visualizzati sopra l'insieme standard di elenchi.

La tabella che segue descrive gli elenchi standard delle coperture.

Elenco coperture	Filtri
Tutte le coperture	Tutte le coperture visualizzabili, indipendentemente dal proprietario della copertura.
Coperture modificate di recente	Tutte le coperture con il nome dell'utente nel campo Proprietario, ordinate in base alla data di modifica.

Per visualizzare un elenco, fare clic sul nome dell'elenco.

Per creare un nuovo elenco, fare clic su Nuovo. Per ulteriori informazioni sulla creazione di elenchi, vedere [Creazione e ridefinizione di elenchi](#) (a pagina 81).

Per esaminare tutti gli elenchi disponibili creare un nuovo elenco oppure visualizzare modificare o eliminare un elenco esistente fare clic su Gestione elenchi. La pagina Gestione elenchi contiene anche tutti gli elenchi standard forniti con Oracle CRM On Demand. Questi elenchi sono di sola visualizzazione, pertanto non possono essere modificati o eliminati.

### Visualizzazione delle coperture modificate di recente

La sezione Coperture modificate di recente mostra le coperture visualizzate più di recente.

Per espandere l'elenco, fare clic su Mostra elenco completo.

## Aggiunta di sezioni alla home page Copertura

Se il ruolo utente include il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere altre sezioni alla home page Copertura, a seconda delle sezioni rese disponibili dall'amministratore dell'azienda per la visualizzazione nella home page Copertura.

### *Per aggiungere sezioni alla home page delle coperture*

- 1 Nella home page delle coperture, fare clic sul collegamento Modifica layout.
- 2 Nella pagina del layout della home page delle coperture, utilizzare le frecce per aggiungere o rimuovere le sezioni e per organizzarle nella pagina.
- 3 Fare clic su Salva.

## Informazioni correlate

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni relative alle coperture.

- [Campi copertura](#) (a pagina 617)
- [Gestione delle coperture](#) (a pagina 616)

## Gestione delle coperture

Fare clic su un argomento per visualizzare le procedure passo passo ed effettuare le operazioni descritte di seguito.

- [Aggiornamento dei dettagli del record](#) (a pagina 65)
- [Collegamento di record al record selezionato](#) (a pagina 67)

Per ulteriori procedure comuni a tutti i record, vedere [Gestione dei record](#) (a pagina 41).

**NOTA:** gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi dei tipi di record, dei campi e delle opzioni negli elenchi di selezione. Di conseguenza, le informazioni visualizzate possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Inoltre, a seconda del livello di accesso di cui si dispone, si potrebbe non essere in grado di eseguire tutte le procedure descritte nell'elenco precedente.

## Informazioni correlate

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni relative alle coperture.

- [Gestione della home page Copertura](#) (a pagina 615)



■ [Campi copertura](#) (a pagina 617)

## Campi copertura

Utilizzare la pagina di modifica della copertura per aggiungere un record copertura o aggiornare i dettagli relativi a un record copertura esistente. In questa pagina viene visualizzato l'insieme completo dei campi disponibili per un record copertura.

**SUGGERIMENTO:** è anche possibile modificare un record copertura nelle relative pagine di elenco e dei dettagli. Per ulteriori informazioni sull'aggiornamento dei record, vedere [Aggiornamento dei dettagli del record](#) (a pagina 65).

**NOTA:** gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi per i tipi di record, i campi e le opzioni negli elenchi. Di conseguenza, le informazioni visualizzate sullo schermo possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Nella tabella seguente vengono fornite informazioni aggiuntive relative ad alcuni campi.

Campo	Descrizione
<b>Profilo copertura</b>	
Nome copertura	Il nome univoco della copertura.
Polizza	La polizza collegata a questa copertura.
Copertura	Il tipo di copertura che il cliente ha acquistato nella polizza per coprire la proprie responsabilità. Alcuni esempi di copertura sono: collisione, complessiva, lesioni fisiche, spese mediche.
Stato copertura	Lo stato della copertura, ad esempio In attesa, Aperto e Chiuso.
Proprietà assicurata	La proprietà assicurata collegata al record copertura.
Limite individuale	Il limite per una singola copertura. Ad esempio, l'importo massimo che può essere pagato per una copertura collisione potrebbe essere 100.000 euro.
Limite totale	Il limite totale che è possibile pagare. Ad esempio, se l'assicurato è coinvolto in una collisione tra due automobili, il limite totale che potrebbe essere pagato in base alla copertura collisione per entrambe le automobili potrebbe essere pari a 300.000 euro.
Prodotto copertura	Il prodotto assicurativo associato a questa copertura.
<b>Dettaglio copertura</b>	
Detraibile	L'importo che il cliente deve pagare prima del pagamento della società d'assicurazioni. In alcune nazioni, come ad esempio in Italia, il termine <i>detraibile</i> è sinonimo di <i>franchigia</i> .
Inizio	La data in cui ha inizio la validità della copertura.
Fine	La data di fine della copertura.

Campo	Descrizione
Importo assicurato	L'importo assicurato.
<b>Integrazione della copertura</b>	
ID esterno sistema	Tiene traccia dell'ID esterno dell'origine delle informazioni esterne sulla copertura. Questo campo può avere una lunghezza massima di 50 caratteri.
Origine esterna	Origine delle informazioni esterne sulla polizza, ad esempio il nome di un'applicazione, di un database, un nome di integrazione e così via.
ID integrazione	Tiene traccia dell'ID di integrazione delle informazioni esterne sul record copertura. Questo campo può avere una lunghezza massima di 50 caratteri.
Ultimo aggiornamento esterno	La data e l'ora in cui i dati relativi a questa polizza sono stati aggiornati per l'ultima volta (dall'origine esterna).

## Informazioni correlate

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni relative alle coperture.

- [Gestione della home page Copertura](#) (a pagina 615)
- [Gestione delle coperture](#) (a pagina 616)

## Danni

Le pagine Danno consentono di identificare e acquisire informazioni sui dati, ad esempio la descrizione e l'importo del danno. Per *danno* si intende un danno a una proprietà che determina una perdita di valore. Danno viene utilizzato nelle richieste assicurative per tenere traccia dei danni alla proprietà coperti da una polizza.

**NOTA:** l'amministratore dell'azienda determina quali schede sono disponibili agli utenti. Se il ruolo lavorativo dell'utente non comprende il controllo delle informazioni dei danni, è possibile che la scheda relativa ai danni sia esclusa dalla configurazione.

## Gestione della home page Danno

La home page Danno è il punto di partenza per la gestione dei danni.

**NOTA:** l'amministratore dell'azienda può personalizzare il layout della home page dei danni. Inoltre, se il ruolo dell'utente include il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere e rimuovere sezioni dalla pagina.

## Creazione di un record danno

È possibile creare un record danno facendo clic sul pulsante Nuovo nella sezione Danni modificati di recente. Per ulteriori informazioni, vedere [Creazione di record](#) (a pagina 42) e [Campi Danno](#) (vedere "Campi danni" a pagina 620).

## Gestione degli elenchi di danni

Oracle CRM On Demand dispone di un insieme di elenchi standard. Tutti gli elenchi standard sono pubblici e visibili a chiunque. L'utente e i responsabili possono creare elenchi aggiuntivi basati su criteri diversi. Tali elenchi personalizzati vengono visualizzati sopra l'insieme standard di elenchi.

La tabella che segue descrive gli elenchi standard dei danni.

Elenco danni	Filtri
Tutti i danni	Tutti i danni visualizzabili, indipendentemente dal proprietario del danno.
Danni modificati di recente	Tutti i danni, ordinati in base alla data di modifica.

Per visualizzare un elenco, fare clic sul nome dell'elenco.

Per creare un nuovo elenco, fare clic su Nuovo. Per ulteriori informazioni sulla creazione di elenchi, vedere [Creazione e ridefinizione di elenchi](#) (a pagina 81).

Per esaminare tutti gli elenchi disponibili creare un nuovo elenco oppure visualizzare modificare o eliminare un elenco esistente fare clic su Gestione elenchi. La pagina Gestione elenchi contiene anche tutti gli elenchi standard forniti con Oracle CRM On Demand. Questi elenchi sono di sola visualizzazione, pertanto non possono essere modificati o eliminati.

## Visualizzazione dei danni modificati di recente

La sezione Danni modificati di recente mostra i record danno modificati più di recente.

Per espandere l'elenco, fare clic su Mostra elenco completo.

## Aggiunta di sezioni alla home page Danno

Se il ruolo utente include il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere altre sezioni alla home page Danno, a seconda degli elementi resi disponibili dall'amministratore dell'azienda per la visualizzazione nella home page Danno.

La procedura che segue descrive come aggiungere sezioni alla home page Danno.

### *Per aggiungere sezioni alla home page dei danni*

- 1 Nella home page dei danni, fare clic su Modifica layout.

- 2 Nella pagina del layout della home page dei danni, utilizzare le frecce per aggiungere o rimuovere le sezioni e per organizzarle nella pagina.
- 3 Fare clic su Salva.

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni relative ai danni.

- [Campi danni](#) (a pagina 620)
- [Gestione di danni](#) (a pagina 620)

## Gestione di danni

Per procedure passo passo comuni a molti tipi di record, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Creazione di record](#) (a pagina 42)
- [Aggiornamento dei dettagli del record](#) (a pagina 65)
- [Collegamento di record al record selezionato](#) (a pagina 67)
- [Gestione degli elenchi](#) (a pagina 76)

**NOTA:** gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi per i tipi di record, i campi e le opzioni negli elenchi. Di conseguenza, le informazioni visualizzate sullo schermo possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Inoltre, a seconda del livello di accesso di cui si dispone, si potrebbe non essere in grado di eseguire tutte le procedure descritte nell'elenco precedente.

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni relative ai danni.

- [Gestione della home page Danno](#) (a pagina 618)
- [Campi danni](#) (a pagina 620)

## Campi danni

Utilizzare la pagina di modifica dei danni per aggiungere un record di danni o aggiornare i dettagli relativi a un record di danni esistente. In questa pagina viene visualizzato l'insieme completo dei campi disponibili per un record di danni.

**SUGGERIMENTO:** è anche possibile modificare i record di danni nelle relative pagine di elenco e dei dettagli. Per ulteriori informazioni sull'aggiornamento dei record, vedere [Aggiornamento dei dettagli del record](#) (a pagina 65).

**NOTA:** gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi per i tipi di record, i campi e le opzioni negli elenchi. Di conseguenza, le informazioni visualizzate sullo schermo possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Nella tabella seguente vengono fornite informazioni aggiuntive relative ad alcuni campi.

Campo	Descrizione
<b>Profilo del danno</b>	
Richiesta	Il sinistro collegato al record di danni.
Proprietà dell'assicurazione	La proprietà assicurata collegata al record di danni.
Nome danno	Il nome univoco del danno. Questo campo può avere una lunghezza massima di 50 caratteri.
Descrizione proprietà danneggiata	La descrizione della proprietà danneggiata, ad esempio un'automobile BMW. Questo campo può avere una lunghezza massima di 16.350 caratteri.
Descrizione danno	La descrizione del danno, ad esempio <i>il fanale anteriore destro è danneggiato</i> . Questo campo può avere una lunghezza massima di 16.350 caratteri.
N. proprietà	Il numero della proprietà, ad esempio proprietà 1, proprietà 2 e così via. Ad esempio, se una polizza è valida per tre automobili, è possibile assegnare alle automobili la numerazione seguente: 1 Toyota Corolla, 2 Mazda Miata e 3 Hyundai Pony.
Tipo proprietà danneggiata	Il tipo di proprietà, come ad esempio motociclo, autoroulotte, autovettura privata, abitazione e così via.
Importo stimato	Una stima dell'importo del danno sulla proprietà assicurata.
<b>Integrazione del danno</b>	
ID esterno sistema	Tiene traccia dell'ID esterno dell'origine delle informazioni esterne sul record danno. Questo campo può avere una lunghezza massima di 50 caratteri.
Origine esterna	Origine delle informazioni esterne sulla polizza, ad esempio il nome di un'applicazione, di un database, un nome di integrazione e così via.
ID integrazione	Tiene traccia dell'ID di integrazione delle informazioni esterne sul record di danni. Questo campo può avere una lunghezza massima di 50 caratteri.
Ultimo aggiornamento esterno	La data e l'ora in cui i dati relativi a questa polizza sono stati aggiornati per l'ultima volta (dall'origine esterna).

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni relative ai danni.

- [Gestione della home page Danno](#) (a pagina 618)
- [Gestione di danni](#) (a pagina 620)

## Proprietà dell'assicurazione

Utilizzare le pagine relative alle proprietà dell'assicurazione per creare, aggiornare e tenere traccia dei clienti collegati alle proprietà dell'assicurazione. Un record delle proprietà dell'assicurazione consente di raggruppare i contatti e di riepilogare le informazioni correlate dei contatti collegati alla proprietà dell'assicurazione.

Una *proprietà dell'assicurazione* è un bene materiale per il quale un contatto o il proprietario di un'azienda ha titolo legale. Il proprietario acquista la polizza assicurativa per proteggere la proprietà fisica contro il furto, l'incendio e altri pericoli. Questo termine (proprietà dell'assicurazione) viene utilizzato anche in una richiesta. Il proprietario può specificare quale proprietà dell'assicurazione viene danneggiata in un incidente. È possibile utilizzare un record delle proprietà dell'assicurazione per tenere traccia di tutti i tipi di proprietà assicurata, come ad esempio un'automobile, una barca, un gioiello, una casa e così via.

È possibile utilizzare le pagine relative alla proprietà dell'assicurazione per identificare una proprietà dell'assicurazione e creare il relativo profilo acquisendo informazioni quali la marca, il modello, l'anno di costruzione, il numero di licenza e così via. È inoltre possibile utilizzare queste pagine per esaminare altre informazioni correlate. Per ulteriori informazioni, vedere [Coperture](#) (a pagina 614) e [Danni](#) (a pagina 618).

**NOTA:** L'amministratore dell'azienda determina quali schede sono disponibili agli utenti. Se il ruolo lavorativo dell'utente non comprende il controllo delle informazioni delle proprietà dell'assicurazione, è possibile che la scheda relativa alle proprietà dell'assicurazione sia esclusa dalla configurazione.

## Gestione della home page Proprietà assicurazione

La home page Proprietà assicurazione è il punto di partenza per la gestione dei record proprietà assicurazione.

**NOTA:** L'amministratore dell'azienda può personalizzare il layout della home page delle proprietà dell'assicurazione. Inoltre, se il ruolo dell'utente include il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere e rimuovere sezioni dalla pagina.

## Creazione di un record proprietà assicurazione

È possibile creare un record proprietà assicurazione facendo clic sul pulsante Nuovo nella sezione Proprietà assicurazione modificate di recente. Per ulteriori informazioni, vedere [Creazione di record](#) (a pagina 42) e [Campi Proprietà assicurazione](#) (vedere "[Campi proprietà dell'assicurazione](#)" a pagina 624).

## Gestione degli elenchi di proprietà assicurazione

Oracle CRM On Demand dispone di un insieme di elenchi standard. Tutti gli elenchi standard sono pubblici e visibili a chiunque. L'utente e i responsabili possono creare elenchi aggiuntivi basati su criteri diversi. Tali elenchi personalizzati vengono visualizzati sopra l'insieme standard di elenchi.

La tabella che segue descrive gli elenchi standard disponibili per le proprietà assicurazione.

Elenco proprietà dell'assicurazione	Filtri
Tutte le proprietà dell'assicurazione	Tutte le proprietà dell'assicurazione visualizzabili.
Proprietà dell'assicurazione modificate di recente	Tutte le proprietà dell'assicurazione con il nome dell'utente nel campo Proprietario, ordinate in base alla data di modifica.

Per visualizzare un elenco, fare clic sul nome dell'elenco.

Per creare un nuovo elenco, fare clic su Nuovo. Per ulteriori informazioni sulla creazione di elenchi, vedere [Creazione e ridefinizione di elenchi](#) (a pagina 81).

Per esaminare tutti gli elenchi disponibili creare un nuovo elenco oppure visualizzare modificare o eliminare un elenco esistente fare clic su Gestione elenchi. La pagina Gestione elenchi contiene anche tutti gli elenchi standard forniti con Oracle CRM On Demand. Questi elenchi sono di sola visualizzazione, pertanto non possono essere modificati o eliminati.

## Visualizzazione della sezione Proprietà assicurazione modificate di recente

La sezione Proprietà assicurazione modificate di recente mostra le proprietà assicurazione visualizzate più di recente.

Per espandere l'elenco, fare clic su Mostra elenco completo.

## Aggiunta di sezioni alla home page Proprietà assicurazione

Se il ruolo utente include il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere altre sezioni alla home page Proprietà assicurazione, a seconda delle sezioni rese disponibili dall'amministratore dell'azienda per la visualizzazione nella home page Proprietà assicurazione.

La procedura che segue descrive come aggiungere sezioni alla home page Proprietà assicurazione.

### Per aggiungere sezioni alla home page Proprietà assicurazione

- 1 Nella home page delle proprietà dell'assicurazione, fare clic su Modifica layout.
- 2 Nella pagina del layout della home page delle proprietà dell'assicurazione, utilizzare le frecce per aggiungere o rimuovere le sezioni e per organizzarle nella pagina.
- 3 Fare clic su Salva.

## Gestione delle proprietà assicurazione

Per procedure passo passo comuni a molti tipi di record, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Creazione di record](#) (a pagina 42)
- [Aggiornamento dei dettagli del record](#) (a pagina 65)
- [Collegamento di record al record selezionato](#) (a pagina 67)
- [Gestione degli elenchi](#) (a pagina 76)

**NOTA:** gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi per i tipi di record, i campi e le opzioni negli elenchi. Di conseguenza, le informazioni visualizzate sullo schermo possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Inoltre, a seconda del livello di accesso di cui si dispone, si potrebbe non essere in grado di eseguire tutte le procedure descritte nell'elenco precedente.

## Campi proprietà dell'assicurazione

Utilizzare la pagina di modifica delle proprietà dell'assicurazione per aggiungere un record di proprietà dell'assicurazione o aggiornare i dettagli di una proprietà dell'assicurazione esistente. In questa pagina viene visualizzato l'insieme completo dei campi per una proprietà dell'assicurazione.

**SUGGERIMENTO:** è anche possibile modificare una proprietà dell'assicurazione nelle relative pagine di elenco e dei dettagli. Per ulteriori informazioni sull'aggiornamento dei record, vedere [Aggiornamento dei dettagli del record](#) (a pagina 65).

**NOTA:** gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi per i tipi di record, i campi e le opzioni negli elenchi. Di conseguenza, le informazioni visualizzate sullo schermo possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Nella tabella seguente vengono fornite informazioni aggiuntive relative ad alcuni campi.

Campo	Descrizione
<b>Profilo della proprietà</b>	
Polizza	La polizza collegata alla proprietà dell'assicurazione.
Sequenza	Il numero di sequenza per la proprietà dell'assicurazione. Ad esempio, nel caso di una polizza valida per tre automobili, si potrebbe associare il numero di sequenza 1 alla Toyota Corolla, il numero di sequenza 2 alla Mazda Miata e il numero di sequenza 3 a un'automobile Hyundai.
Tipo	Il tipo della proprietà dell'assicurazione, ad esempio un motociclo, un'autoroulotte, un'autovettura privata, un'abitazione familiare e così via.
Descrizione	Una descrizione dettagliata della proprietà dell'assicurazione. Questo campo può avere una lunghezza massima di 16.350 caratteri.



Campo	Descrizione
Importo	L'importo assicurato per la proprietà dell'assicurazione.
<b>Integrazione della proprietà</b>	
ID esterno	Tiene traccia dell'ID esterno dell'origine delle informazioni esterne sul sinistro. Questo campo può avere una lunghezza massima di 50 caratteri.
Ultimo aggiornamento esterno	La data e l'ora in cui i dati relativi a questa proprietà dell'assicurazione sono stati aggiornati per l'ultima volta (dall'origine esterna).
Origine esterna	L'origine delle informazioni esterne sulla proprietà dell'assicurazione, ad esempio il nome di un'applicazione, il nome del database, il nome dell'integrazione e così via.
ID integrazione	Tiene traccia dell'ID di integrazione del sistema esterno. Questo campo può avere una lunghezza massima di 50 caratteri.

## Parti coinvolte

Utilizzare le pagine relative alle parti coinvolte per creare, aggiornare e tenere traccia di qualsiasi tipo di parte coinvolta. La parte coinvolta tiene traccia della relazione tra i contatti e i sinistri.

**NOTA:** l'amministratore dell'azienda determina quali schede sono disponibili agli utenti. Se il ruolo lavorativo dell'utente non comprende il controllo delle informazioni delle parti coinvolte, è possibile che la scheda Parti coinvolte sia esclusa dalla configurazione.

Una *parte coinvolta* è in genere un contatto coinvolto in una richiesta di risarcimento assicurativa. Ogni contatto potrebbe avere un ruolo in una richiesta ed è possibile utilizzare la scheda Parti coinvolte per tenere traccia della relazione tra il contatto e le richieste. Il richiedente, l'automobilista assicurato e l'avvocato costituiscono alcuni esempi del ruolo dei contatti in una richiesta. È possibile utilizzare la pagina Parte coinvolta per identificare una parte coinvolta e creare il relativo profilo.

## Gestione della home page Parte coinvolta

La home page Parte coinvolta è il punto di partenza per la gestione delle parti coinvolte.

**NOTA:** l'amministratore dell'azienda può personalizzare il layout della home page delle parti coinvolte. Inoltre, se il ruolo dell'utente include il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere e rimuovere sezioni dalla pagina.

## Creazione di un record parte coinvolta

È possibile creare un record parte coinvolta facendo clic sul pulsante Nuovo nella sezione Parti coinvolte modificate di recente. Per ulteriori informazioni, vedere [Creazione di record](#) (a pagina 42) e [Campi Parte coinvolta](#) (a pagina 627).

## Gestione degli elenchi delle parti coinvolte

Oracle CRM On Demand dispone di un insieme di elenchi standard. Tutti gli elenchi standard sono pubblici e visibili a chiunque. L'utente e i responsabili possono creare elenchi aggiuntivi basati su criteri diversi. Tali elenchi personalizzati vengono visualizzati sopra l'insieme standard di elenchi.

Nella tabella seguente vengono descritti gli elenchi standard.

Elenco parti coinvolte	Filtri
Tutte le parti coinvolte	Tutte le parti coinvolte visibili, indipendentemente dal proprietario della parte coinvolta.
Parti coinvolte modificate di recente	Tutte le parti coinvolte con il nome dell'utente nel campo Proprietario, ordinate in base alla data di modifica.

Per visualizzare un elenco, fare clic sul nome dell'elenco.

Per creare un nuovo elenco, fare clic su Nuovo. Per ulteriori informazioni sulla creazione di elenchi, vedere [Creazione e ridefinizione di elenchi](#) (a pagina 81).

Per esaminare tutti gli elenchi disponibili creare un nuovo elenco oppure visualizzare modificare o eliminare un elenco esistente fare clic su Gestione elenchi. La pagina Gestione elenchi contiene anche tutti gli elenchi standard forniti con Oracle CRM On Demand. Questi elenchi sono di sola visualizzazione, pertanto non possono essere modificati o eliminati.

## Visualizzazione delle parti coinvolte modificate di recente

La sezione Parti coinvolte modificate di recente mostra le parti coinvolte modificate più di recente.

Per espandere l'elenco, fare clic su Mostra elenco completo.

## Aggiunta di sezioni alla home page Parte coinvolta

Se il ruolo utente include il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere altre sezioni alla home page Parte coinvolta, a seconda delle sezioni rese disponibili dall'amministratore dell'azienda per la visualizzazione nella home page Parte coinvolta.

La procedura che segue descrive come aggiungere sezioni alla home page Parte coinvolta.

### *Per aggiungere sezioni alla home page delle parti coinvolte*

- 1 Nella home page delle parti coinvolte, fare clic su Modifica layout.

- 2 Nella pagina del layout della home page delle parti coinvolte, utilizzare le frecce per aggiungere o rimuovere le sezioni e per organizzarle nella pagina.
- 3 Fare clic su Salva.

## Gestione delle parti coinvolte

Per procedure passo passo comuni a molti tipi di record, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Creazione di record](#) (a pagina 42)
- [Aggiornamento dei dettagli del record](#) (a pagina 65)
- [Collegamento di record al record selezionato](#) (a pagina 67)
- [Gestione degli elenchi](#) (a pagina 76)

**NOTA:** gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi per i tipi di record, i campi e le opzioni negli elenchi. Di conseguenza, le informazioni visualizzate sullo schermo possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Inoltre, a seconda del livello di accesso di cui si dispone, si potrebbe non essere in grado di eseguire tutte le procedure descritte nell'elenco precedente.

## Campi parte coinvolta

Utilizzare la pagina di modifica della parte coinvolta per aggiungere una parte coinvolta o aggiornare i dettagli di una parte coinvolta esistente. In questa pagina viene visualizzato l'insieme completo dei campi disponibili per una parte coinvolta.

**SUGGERIMENTO:** è anche possibile modificare una parte coinvolta nelle relative pagine di elenco e dei dettagli. Per ulteriori informazioni sull'aggiornamento dei record, vedere [Aggiornamento dei dettagli del record](#) (a pagina 65).

**NOTA:** gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi per i tipi di record, i campi e le opzioni negli elenchi. Di conseguenza, le informazioni visualizzate sullo schermo possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Nella tabella seguente vengono fornite informazioni aggiuntive relative ad alcuni campi della parte coinvolta.

Campo	Descrizione
<b>Profilo della parte coinvolta</b>	
Richiesta	Il sinistro collegato a questa parte coinvolta.
Contatto	Il nome del contatto per il sinistro.

Campo	Descrizione
Nome parte coinvolta	Il nome univoco della parte coinvolta.
Ruolo	Il ruolo del contatto nei sinistri. Alcuni esempi sono: controparte, richiedente, testimone, avvocato e coniuge assicurato.
Ruolo nell'incidente	Il ruolo della parte coinvolta nell'incidente. Alcuni esempi sono: conducente, passeggero e pedone.
Ubicazione	L'ubicazione del richiedente quando si è verificato l'incidente. Alcuni esempi sono: nel veicolo coinvolto, nel veicolo non coinvolto e pedone.
<b>Dettagli della parte coinvolta</b>	
Riepilogo lesioni	Il riepilogo delle lesioni della parte coinvolta. Questo campo può avere una lunghezza massima di 250 caratteri.
Descrizione lesioni	La descrizione dettagliata delle lesioni della parte coinvolta. Questo campo può avere una lunghezza massima di 16.350 caratteri.
<b>Integrazione della parte coinvolta</b>	
ID esterno sistema	Tiene traccia dell'ID esterno dell'origine delle informazioni esterne sulla parte coinvolta. Questo campo può avere una lunghezza massima di 50 caratteri.
Origine esterna	L'origine delle informazioni esterne sulla parte coinvolta, ad esempio il nome di un'applicazione, il nome del database, il nome dell'integrazione e così via.
ID integrazione	Tiene traccia dell'ID di integrazione delle informazioni esterne sulla parte coinvolta.
Ultimo aggiornamento esterno	La data e l'ora in cui i dati relativi a questa parte coinvolta sono stati aggiornati per l'ultima volta (dall'origine esterna).

## Polizze

Utilizzare le pagine relative alle polizze per creare, aggiornare e tenere traccia di qualsiasi tipo di polizza assicurativa. Le polizze in genere sono le polizze di un contatto o di un'azienda gestite da una società d'assicurazioni, ma possono anche indicare tutte le polizze di un contatto o di un'azienda, incluse quelle presso altre società d'assicurazioni.

**NOTA:** l'amministratore dell'azienda determina quali schede sono disponibili agli utenti. Se il ruolo lavorativo dell'utente non comprende il controllo delle informazioni delle polizze, è possibile che la scheda Polizza venga esclusa dalla impostazione.

Una *polizza* è un contratto scritto tra l'assicuratore e il titolare della polizza, in cui l'assicuratore si impegna a fornire i benefici assicurativi al verificarsi dell'evento assicurato e il titolare della polizza si impegna a pagare il premio. Le polizze forniscono agli assicuratori una struttura per gestire sia le relazioni con i contatti che con le aziende.

Il tipo di record polizza consente agli assicuratori di passare da relazioni basate sulle polizze a relazioni basate su clienti e nuclei familiari mediante l'accesso a informazioni sulle polizze di livello elevato. Le informazioni sulle polizze (ad esempio tipo, stato e data di validità in Oracle CRM On Demand) prevedono il coinvolgimento di relazioni basate su clienti/nuclei familiari quali attività, richieste e calendari. È possibile utilizzare il tipo di record polizza per tenere traccia di tutti i tipi di polizze, ad esempio auto, proprietà, responsabilità generale e altri tipi di polizze. Poiché una polizza può disporre di polizze principali, sono supportati tutti i tipi di strutture e gerarchie di polizze. Queste gerarchie di polizze supportano il raggruppamento delle polizze in gruppi di polizze, offrendo la flessibilità per abilitare qualsiasi struttura di polizza richiesta.

## Informazioni di profilo e correlate sulle polizze

È possibile utilizzare le pagine relative alle polizze per identificare e acquisire informazioni dettagliate e di profilo su una polizza. È inoltre possibile utilizzare queste pagine per esaminare le polizze secondarie di una polizza e altre informazioni correlate, incluse quelle descritte di seguito.

- [Titolari polizze](#) (a pagina 633)
- [Richieste](#) (vedere "[Sinistri](#)" a pagina 608)
- [Proprietà dell'assicurazione](#) (a pagina 622)
- [Coperture](#) (a pagina 614)
- **Attività.** Un'attività può essere correlata a una polizza. Nella home page Polizza è possibile visualizzare le attività correlate a una polizza. Per ulteriori informazioni, vedere [Gestione della home page Polizza](#) (a pagina 629).
- **Richieste di servizio.** Una richiesta di servizio può essere correlata a una polizza. Nella home page delle polizze è possibile visualizzare le richieste di servizio correlate a una polizza. Per ulteriori informazioni sulle richieste di servizio, vedere [Richieste di servizio](#) (a pagina 299).

## Gestione della home page Polizza

La home page Polizza è il punto di partenza per la gestione delle polizze.

**NOTA:** l'amministratore dell'azienda può personalizzare il layout della home page Polizza. Inoltre, se il ruolo utente include il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere e rimuovere sezioni dalla pagina.

## Creazione di una polizza

È possibile creare una polizza facendo clic sul pulsante Nuovo nella sezione Polizza modificata di recente. Per ulteriori informazioni, vedere [Creazione di record](#) (a pagina 42) e [Campi Polizza](#) (vedere "[Campi della polizza](#)" a pagina 631).

## Gestione degli elenchi di polizze

Oracle CRM On Demand dispone di un insieme di elenchi standard. Tutti gli elenchi standard sono pubblici e visibili a chiunque. L'utente e i responsabili possono creare elenchi aggiuntivi basati su criteri diversi. Tali elenchi personalizzati vengono visualizzati sopra l'insieme standard di elenchi.

La tabella che segue descrive gli elenchi standard di polizze.

Elenco polizze	Filtri
Tutte le polizze	Tutte le polizze visualizzabili, indipendentemente dal proprietario del record.
Polizze modificate di recente	Tutte le polizze nel cui campo Proprietario è presente il nome dell'utente, ordinate per data di modifica.
Polizze personali	Le polizze nel cui campo Proprietario è presente il nome dell'utente.

Per visualizzare un elenco, fare clic sul nome dell'elenco.

Per creare un nuovo elenco, fare clic su Nuovo. Per ulteriori informazioni sulla creazione di elenchi, vedere [Creazione e ridefinizione di elenchi](#) (a pagina 81).

Per esaminare tutti gli elenchi disponibili creare un nuovo elenco oppure visualizzare modificare o eliminare un elenco esistente fare clic su Gestione elenchi. La pagina Gestione elenchi contiene anche tutti gli elenchi standard forniti con Oracle CRM On Demand. Questi elenchi sono di sola visualizzazione, pertanto non possono essere modificati o eliminati.

## Visualizzazione delle polizze modificate di recente

La sezione Polizze modificate di recente mostra le polizze modificate più di recente.

Per espandere l'elenco, fare clic su Mostra elenco completo.

## Aggiunta di sezioni alla home page Polizza

Se il ruolo utente include il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere alla home page Polizza altre sezioni, a seconda di quali sezioni sono state rese disponibili dall'amministratore dell'azienda per la visualizzazione nella home page Polizza.

La procedura che segue descrive come aggiungere sezioni alla home page Polizza.

### *Per aggiungere sezioni alla home page delle polizze*

- 1 Nella home page delle polizze, fare clic su Modifica layout.
- 2 Nella pagina del layout della home page delle polizze, fare clic sulle frecce per aggiungere o rimuovere sezioni e per organizzarle nella pagina.
- 3 Fare clic su Salva.

## Gestione delle polizze

Per gestire le polizze, eseguire il task riportato di seguito: [Come tenere traccia delle polizze principali](#) (a pagina 631).

Per procedure passo passo comuni a molti tipi di record, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Creazione di record](#) (a pagina 42)
- [Aggiornamento dei dettagli del record](#) (a pagina 65)
- [Collegamento di record al record selezionato](#) (a pagina 67)
- [Gestione degli elenchi](#) (a pagina 76)
- [Utilizzo degli allegati](#) (a pagina 100)

**NOTA:** gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi per i tipi di record, i campi e le opzioni negli elenchi. Di conseguenza, le informazioni visualizzate sullo schermo possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Inoltre, a seconda del livello di accesso di cui si dispone, si potrebbe non essere in grado di eseguire tutte le procedure descritte nell'elenco precedente.

## Come tenere traccia delle polizze principali

Per poter tenere traccia della polizza principale di una polizza, occorre aggiungerla al campo della polizza principale nella polizza secondaria.

### *Per tenere traccia di una polizza principale*

- 1 Selezionare una polizza.  
Per informazioni sulla selezione di una polizza, vedere [Ricerca di record](#) (a pagina 45).
- 2 Nella pagina relativa ai dettagli della polizza, fare clic su Modifica.
- 3 Nella pagina di modifica della polizza, selezionare il campo della polizza principale e una polizza.

## Campi della polizza

La pagina di modifica delle polizze consente di aggiungere una polizza o di aggiornare i dettagli relativi a una polizza esistente. La pagina mostra l'insieme completo dei campi di una polizza.

È possibile modificare un record polizza anche nella pagina Elenco polizze e nella pagina Dettagli polizza. Per ulteriori informazioni sull'aggiornamento dei record, vedere [Aggiornamento dei dettagli dei record](#) (vedere "[Aggiornamento dei dettagli del record](#)" a pagina 65).

**SUGGERIMENTO:** è possibile indicare le gerarchie delle polizze, in cui una polizza dipende da un'altra polizza, selezionando una polizza principale in un record polizza. Per informazioni sul controllo delle polizze principali, vedere [Come tenere traccia delle polizze principali](#) (a pagina 631).

**NOTA:** gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi per i tipi di record, i campi e le opzioni negli elenchi. Di conseguenza, le informazioni visualizzate sullo schermo possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Nella tabella riportata di seguito vengono fornite ulteriori informazioni su alcuni campi delle polizze.

Campo	Descrizione
<b>Profilo polizza</b>	
Numero polizza	Il numero di polizza generato in genere dal sistema di polizze.
Tipo di polizza	Il tipo di polizza, ad esempio auto, sulla proprietà, responsabilità generale, indennizzo lavoratori o vita.
Stato	Lo stato della polizza, ad esempio nuove attività, in vigore, in sospeso, terminate, rinnovo o preventivo.
Stato secondario	Lo stato secondario della polizza, ad esempio non inviata, revisione broker, annullata o scaduta.
Data validità	La data a partire dalla quale la polizza è valida.
Data di scadenza	La data di scadenza della polizza.
Data annullamento	La data di annullamento della polizza.
Provincia tariffa	Tariffa applicabile a una polizza in una specifica provincia.
Piano tariffa	Piano tariffa per la polizza. Ogni compagnia assicurativa può avere livelli di tariffe diversi per una polizza. Alcuni valori di esempio sono: 01, 02, 03 e così via.
Polizza principale	Riferimento a un'altra polizza principale.
<b>Integrazione polizza</b>	
ID sistema esterno	Riporta l'ID di origine esterna delle informazioni esterne sulla polizza. Questo campo ha un limite di 50 caratteri.
Origine esterna	Origine delle informazioni esterne sulla polizza, ad esempio il nome di un'applicazione, di un database, un nome di integrazione e così via.
ID integrazione	Riporta l'ID di integrazione delle informazioni esterne sulla polizza. Questo campo ha un limite di 50 caratteri.
Ultimo aggiornamento esterno	Data e ora dell'ultimo aggiornamento dei dati della polizza dall'origine esterna.



Campo	Descrizione
<b>Agente polizza</b>	
Agenzia principale	Agenzia principale che ha emesso la polizza.
Agente principale	Agente principale che gestisce la polizza.
Origine referenze	Origine delle referenze, ad esempio Internet, posta ordinaria, pubblicità su rivista e rinvio cliente.
Codice produttore	Codice del produttore che ha portato la polizza all'assicuratore.
Importo nominale	L'importo dichiarato sulla polizza assicurativa da pagare in seguito alla morte o alla maturazione.
Premio totale	Premio totale della polizza.
Stato fatturazione	Stato di fatturazione della polizza, ad esempio fatturato, periodo futuro o pagato.
Data di scadenza fattura	La data di scadenza della fattura della polizza.
Termine	Termine della polizza, ad esempio 1 anno, 2 anni e così via.
Metodo di pagamento della polizza	Il metodo utilizzato dal cliente per pagare la polizza, ad esempio contanti, addebito, assegno o bonifico.

## Titolari polizze

Utilizzare le pagine relative ai titolari delle polizze per creare, aggiornare e tenere traccia di qualsiasi tipo di titolare di polizza. Un *titolare di polizza* è in genere il contatto proprietario della polizza gestita dalla società d'assicurazioni.

Un record titolare polizza viene utilizzato per tenere traccia della relazione tra i contatti e le polizze. Contiene tutti i tipi di ruoli che il contatto può avere in una polizza, ad esempio assicurato, conducente principale, beneficiario e così via. Se necessario, è possibile creare altri ruoli. Per informazioni sull'impostazione dei campi e dei relativi valori, vedere [Creazione e modifica di campi](#) (a pagina 1133).

**NOTA:** l'amministratore dell'azienda determina quali schede sono disponibili agli utenti. Se il ruolo lavorativo dell'utente non comprende il controllo delle informazioni dei titolari delle polizze, è possibile che la scheda relativa ai titolari delle polizze sia esclusa dalla configurazione.

## Gestione della home page Titolare polizza

La home page Titolare polizza è il punto di partenza per la gestione dei titolari delle polizze.

**NOTA:** L'amministratore dell'azienda può personalizzare il layout della home page Titolari polizze. Inoltre, se il ruolo utente include il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere e rimuovere sezioni dalla pagina.

### Creazione di un titolare polizza

È possibile creare un titolare polizza facendo clic sul pulsante Nuovo nella sezione Titolari polizza modificati di recente. Per ulteriori informazioni, vedere [Creazione di record](#) (a pagina 42) e [Campi Titolare polizza](#) (a pagina 636).

### Gestione degli elenchi di titolari delle polizze

Oracle CRM On Demand dispone di un insieme di elenchi standard. Tutti gli elenchi standard sono pubblici e visibili a chiunque. L'utente e i responsabili possono creare elenchi aggiuntivi basati su criteri diversi. Tali elenchi personalizzati vengono visualizzati sopra l'insieme standard di elenchi.

La tabella che segue descrive gli elenchi standard dei titolari delle polizze.

Elenco titolari polizze	Filtri
Tutti i titolari polizze	Tutti i titolari di polizze visibili, indipendentemente dal proprietario
Titolari polizze modificati di recente	Tutti i titolari di polizze, ordinati in base alla data di modifica.

Per visualizzare un elenco, fare clic sul nome dell'elenco.

Per creare un nuovo elenco, fare clic su Nuovo. Per ulteriori informazioni sulla creazione di elenchi, vedere [Creazione e ridefinizione di elenchi](#) (a pagina 81).

Per esaminare tutti gli elenchi disponibili creare un nuovo elenco oppure visualizzare modificare o eliminare un elenco esistente fare clic su Gestione elenchi. La pagina Gestione elenchi contiene anche tutti gli elenchi standard forniti con Oracle CRM On Demand. Questi elenchi sono di sola visualizzazione, pertanto non possono essere modificati o eliminati.

### Visualizzazione dei titolari polizza modificati di recente

La sezione Titolari polizza modificati di recente mostra i titolari delle polizze modificati più di recente.

Per espandere l'elenco, fare clic su Mostra elenco completo.

### Aggiunta di sezioni alla home page Titolare polizza

Se il ruolo utente include il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere alla home page Titolare polizza altre sezioni, a seconda delle sezioni rese disponibili dall'amministratore dell'azienda per la visualizzazione nella home page Titolare polizza.

Nella procedura descritta di seguito viene illustrato come aggiungere sezioni alla home page Titolari polizze.

### ***Per aggiungere sezioni alla home page Titolari polizze***

- 1** Nella home page Titolari polizze, fare clic su Modifica layout.
- 2** Nella pagina del layout della home page Titolare polizza, utilizzare le frecce per aggiungere o rimuovere le sezioni e per organizzarle nella pagina.
- 3** Fare clic su Salva.

### **Argomenti correlati**

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Gestione dei titolari polizza](#) (a pagina 635)
- [Campi titolare polizza](#) (a pagina 636)

## **Gestione dei titolari polizza**

Per procedure passo passo comuni a molti tipi di record, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Creazione di record](#) (a pagina 42)
- [Aggiornamento dei dettagli del record](#) (a pagina 65)
- [Collegamento di record al record selezionato](#) (a pagina 67)
- [Gestione degli elenchi](#) (a pagina 76)

**NOTA:** gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi per i tipi di record, i campi e le opzioni negli elenchi. Di conseguenza, le informazioni visualizzate sullo schermo possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Inoltre, a seconda del livello di accesso di cui si dispone, si potrebbe non essere in grado di eseguire tutte le procedure descritte nell'elenco precedente.

### **Argomenti correlati**

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Gestione della home page Titolare polizza](#) (a pagina 634)
- [Campi titolare polizza](#) (a pagina 636)

## Campi titolare polizza

Utilizzare la pagina di modifica del titolare polizza per aggiungere un titolare polizza o aggiornare i dettagli di un titolare polizza esistente. In questa pagina viene visualizzato l'insieme completo dei campi disponibili per un titolare polizza.

**SUGGERIMENTO:** è anche possibile modificare le informazioni sul titolare polizza nelle relative pagine di elenco e dei dettagli. Per ulteriori informazioni sull'aggiornamento dei record, vedere [Aggiornamento dei dettagli del record](#) (a pagina 65).

**NOTA:** gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi per i tipi di record, i campi e le opzioni negli elenchi. Di conseguenza, le informazioni visualizzate sullo schermo possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Nella tabella seguente vengono fornite informazioni aggiuntive relative ad alcuni campi.

Campo	Descrizione
<b>Profilo del titolare della polizza</b>	
Polizza	La polizza collegata a questo titolare della polizza.
Titolare contatto	Il nome del contatto per la polizza.
Nome titolare polizza	Il nome univoco del titolare della polizza.
Ruolo	Il ruolo del contatto in questa polizza. Alcuni esempi sono: assicurato, conducente principale e beneficiario.
Tipo assicurato	Il tipo assicurato per ogni contatto incluso nella polizza, ad esempio principale o secondario.
Percentuale	La percentuale della polizza di proprietà del titolare. Ad esempio, per una polizza vita i clienti possono ricevere i ricavi della polizza in base a questa percentuale.
<b>Integrazione del titolare della polizza</b>	
ID esterno sistema	L'ID esterno dell'origine delle informazioni esterne sul titolare della polizza. Questo campo può avere una lunghezza massima di 50 caratteri.
Origine esterna	L'origine delle informazioni esterne sul titolare della polizza, ad esempio il nome di un'applicazione, il nome del database, il nome di integrazione e così via. Questo campo può avere una lunghezza massima di 50 caratteri.
ID integrazione	L'ID di integrazione delle informazioni esterne sul titolare della polizza. Questo campo può avere una lunghezza massima di 50 caratteri.
Ultimo aggiornamento esterno	La data e l'ora in cui i dati relativi a questo titolare della polizza sono stati aggiornati per l'ultima volta (dall'origine esterna).

### Argomenti correlati

L'argomento riportato di seguito contiene informazioni correlate.

**636** Guida in linea di Oracle CRM On Demand Release 19

- [Gestione della home page Titolare polizza](#) (a pagina 634)

## Profilo broker

La scheda Profilo broker rappresenta qualsiasi broker nel settore delle assicurazioni che vende o fornisce prodotti assicurativi. In genere il responsabile del canale incontra ciascun broker ogni anno e crea un profilo broker per l'anno in corso. Il profilo broker contiene le informazioni demografiche relative a un broker per un anno particolare.

Le pagine Profilo broker in Oracle CRM On Demand consentono di acquisire le informazioni demografiche sul partner, tra le quali il nome, l'indirizzo; i numeri di telefono e fax, il sito Web, il fatturato, la descrizione dell'attività e così via. Il profilo broker è un elemento figlio del partner. Per ulteriori informazioni sui partner, vedere [Partner](#) (a pagina 346).

## Utilizzo della home page Profili broker

La home page Profili broker è il punto di partenza per la gestione dei profili broker.

**NOTA:** l'amministratore dell'azienda può personalizzare il layout della home page Profili broker. Inoltre, se il proprio ruolo utente include il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere e rimuovere sezioni dalla pagina.

### Creazione di un profilo broker

È possibile creare un profilo broker facendo clic sul pulsante Nuovo nella sezione Profili broker modificati di recente. Per ulteriori informazioni, vedere [Creazione di record](#) (a pagina 42) e [Campi profilo broker](#) (a pagina 639).

### Utilizzo degli elenchi profili broker

Nella sezione Elenchi profili broker vengono visualizzati diversi elenchi. Oracle CRM On Demand dispone di un insieme di elenchi standard. Tutti gli elenchi standard sono pubblici e visibili a chiunque. L'utente e i responsabili possono creare elenchi aggiuntivi basati su criteri diversi. Tali elenchi personalizzati vengono visualizzati sopra l'insieme standard di elenchi.

Nella tabella seguente vengono descritti gli elenchi standard per i profili broker.

Elenco profili broker	Descrizione
Tutti i profili broker	Visualizza tutti i record visualizzabili indipendentemente dal proprietario dell'elenco. Non

Elenco profili broker	Descrizione
	filtra i profili broker.
Profili broker modificati di recente	Filtra tutti i profili broker e li ordina in base alla data di modifica.
Tutti i profili broker nazionali	Filtra tutti i profili broker in cui l'opzione Canale secondario è impostata su Nazionale.
I miei profili broker	Filtra i profili broker con il nome dell'utente nel campo Proprietario.

Per visualizzare un elenco, fare clic sul nome dell'elenco.

Per creare un nuovo elenco, fare clic su Nuovo. Per ulteriori informazioni sulla creazione di elenchi, vedere [Creazione e ridefinizione di elenchi](#) (a pagina 81).

Per esaminare tutti gli elenchi disponibili creare un nuovo elenco oppure visualizzare modificare o eliminare un elenco esistente fare clic su Gestione elenchi. La pagina Gestione elenchi contiene anche tutti gli elenchi standard forniti con Oracle CRM On Demand. Questi elenchi sono di sola visualizzazione, pertanto non possono essere modificati o eliminati.

## Visualizzazione della sezione I miei profili broker modificati di recente

La sezione I miei profili broker modificati di recente mostra le richieste di profilo broker di cui si è proprietari e che sono state modificate di recente. Per espandere l'elenco, fare clic su Mostra elenco completo.

## Aggiunta di sezioni alla home Profili broker

Se il ruolo utente include il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere alcune o tutte le sezioni riportate di seguito alla home page Profili broker.

- Elenchi profili broker
- I miei profili broker modificati di recente
- I miei profili broker
- Tutti i profili broker nazionali

### Per aggiungere sezioni alla home page Profili broker

- 1 Nella home page Profili broker fare clic su Modifica layout.
- 2 Nella pagina Layout della home page Profili broker fare clic sulle frecce per aggiungere o rimuovere le sezioni e per organizzare le sezioni nella pagina, quindi fare clic su Salva.

## Gestione dei profili broker

Per ulteriori procedure comuni a tutti i record, vedere [Gestione dei record](#) (a pagina 41).

Per procedure passo passo comuni a molti tipi di record, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Creazione di record](#) (a pagina 42)
- [Aggiornamento dei dettagli del record](#) (a pagina 65)
- [Collegamento di record al record selezionato](#) (a pagina 67)
- [Gestione degli elenchi](#) (a pagina 76)

**NOTA:** gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi per i tipi di record, i campi e le opzioni negli elenchi. Di conseguenza, le informazioni visualizzate sullo schermo possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Inoltre, a seconda del livello di accesso di cui si dispone, si potrebbe non essere in grado di eseguire tutte le procedure descritte nell'elenco precedente.

## Campi profilo broker

Utilizzare la pagina di modifica di Profilo broker per aggiungere un profilo broker o aggiornare i dettagli per un profilo broker esistente. In questa pagina viene visualizzato l'insieme completo di campi per un profilo broker.

**NOTA:** gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi dei tipi di record, dei campi e delle opzioni negli elenchi. Di conseguenza, le informazioni visualizzate possono essere diverse dalle informazioni standard descritte nella tabella.

Nella tabella seguente vengono fornite informazioni aggiuntive relative ad alcuni campi.

Campo	Descrizione
<b>Informazioni demografiche</b>	
Nome profilo broker	Il nome del profilo broker. Per evitare record duplicati, attenersi alle convenzioni di denominazione impostate nell'azienda per le abbreviazioni, l'uso delle maiuscole e così via.
Partner	Il nome del broker che dispone del profilo.
Canale secondario	La descrizione della copertura del broker. Le opzioni disponibili comprendono Globali, Locali, Nazionali, Regionali e Grossisti.

Campo	Descrizione
Segmentazione	La descrizione della segmentazione del broker. Le opzioni disponibili comprendono Commerciale, Crescita e Vendita al dettaglio.
Anno profilo broker	L'anno di validità del profilo broker.
Numero di telefono	Il numero di telefono del broker.
Numero fax	Il numero di fax del broker.
Sito Web	L'indirizzo URL del broker.
Creato	Il nome della persona che ha creato il profilo broker, seguito dalla data di creazione. Questo nome viene generato da Oracle CRM On Demand.
Modificato	Il nome dell'autore dell'ultima modifica apportata al profilo broker, seguito dalla data dell'aggiornamento. Questo nome viene generato da Oracle CRM On Demand.
Paese	Il paese in cui si trova la sede del broker.
Indirizzo 1	L'indirizzo della sede del broker.
Indirizzo 2	L'indirizzo della sede del broker.
Città	La città in cui si trova la sede del broker.
Provincia	Lo stato (nelle giurisdizioni che usano gli stati come gli Stati Uniti d'America) o la provincia (nelle giurisdizioni che usano le province come il Canada) in cui si trova il broker, ad esempio CA per California o ON per Ontario.
Codice postale	Il codice ZIP (negli Stati Uniti d'America) o il codice postale (in altre giurisdizioni) della sede del broker.
<b>Varie</b>	
Panoramica azienda	La panoramica del broker.
Crescita passata e futura dell'azienda	La descrizione delle attività precedenti e delle prospettive di crescita del broker.
Struttura territoriale/regionale	La descrizione delle struttura territoriale e regionale del broker.



# 11 Automotive

---

Oracle CRM On Demand prevede i seguenti tipi di record che forniscono informazioni sul settore automotive:

- **Veicoli.** Utilizzare queste pagine per tenere traccia della cronologia delle vendite e la cronologia servizio dei veicoli.
- **Rivenditori.** Utilizzare queste pagine per gestire le informazioni sui rivenditori.

**Nota:** questi tipi di record sono disponibili solo con Oracle CRM On Demand Automotive Edition.

## Rivenditori

Utilizzare le home pagine dei rivenditori per creare, aggiornare e tenere traccia dei record di rivenditori.

**NOTA:** la scelta delle schede disponibili dipende dall'amministratore dell'azienda. Se la responsabilità della propria mansione non prevede la registrazione delle informazioni sui rivenditori, la scheda Rivenditore potrebbe essere esclusa dall'impostazione.

## Uso della home page Rivenditore

La home page Rivenditore è il punto di partenza per la gestione dei rivenditori.

**NOTA:** l'amministratore dell'azienda può personalizzare l'aspetto della home page Rivenditore. Inoltre, se il proprio ruolo utente prevede il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere e rimuovere sezioni dalla pagina.

## Creazione di un rivenditore

Per creare un rivenditore è possibile fare clic sul pulsante Nuovo nella sezione I miei rivenditori visualizzati di recente. Per ulteriori informazioni, vedere [Creazione di record](#) (a pagina 42) e [Campi rivenditore](#) (a pagina 644).

## Uso degli elenchi di rivenditori

Nella sezione degli elenchi di Rivenditore vengono visualizzati numerosi elenchi. Oracle CRM On Demand è dotato di un insieme di elenchi standard. Tutti gli elenchi standard sono pubblici e possono essere visualizzati da chiunque. È possibile creare elenchi aggiuntivi, personalmente o grazie ai responsabili, basandosi su vari criteri. Gli elenchi personalizzati vengono visualizzati al di sopra dell'insieme standard di elenchi.

Nella tabella seguente vengono descritti gli elenchi standard per i rivenditori.

Elenco rivenditore	Filtri
Tutti i rivenditori	Tutti i rivenditori visualizzabili indipendentemente dal proprietario.
I miei rivenditori	I rivenditori con il nome dell'utente nel campo Proprietario.
Rivenditori modificati di recente	Tutti i rivenditori con il nome dell'utente nel campo Proprietario ordinati in base alla data di modifica.

Per visualizzare un elenco, fare clic sul nome dell'elenco.

Per creare un nuovo elenco, fare clic su Nuovo. Per ulteriori informazioni sulla creazione di elenchi, vedere [Creazione e ridefinizione di elenchi](#) (a pagina 81).

Per esaminare tutti gli elenchi disponibili, creare un nuovo elenco oppure visualizzare, modificare o eliminare un elenco esistente, fare clic su Gestione elenchi. La pagina Gestione elenchi contiene anche tutti gli elenchi standard forniti con Oracle CRM On Demand. Questi elenchi sono di sola visualizzazione, pertanto non possono essere modificati o eliminati.

## Visualizzazione di rivenditori modificati di recente

La sezione I miei rivenditori visualizzati di recente mostra gli ultimi rivenditori visualizzati in ordine di tempo.

Per espandere l'elenco, fare clic su Mostra elenco completo.

## Visualizzazione delle opportunità correlate ai rivenditori

La sezione delle opportunità correlate ai rivenditori mostra le prime opportunità di cui si è assegnatari.

Per espandere l'elenco delle opportunità correlate ai rivenditori, fare clic su Mostra elenco completo.

## Aggiunta di sezioni alla home page Rivenditore

Se il ruolo utente include il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere alla home page dei rivenditori alcune o tutte le sezioni riportate di seguito.

- Rivenditori creati di recente
- Rivenditori modificati di recente
- I miei rivenditori creati di recente
- I miei rivenditori modificati di recente
- Una o più sezioni del report (l'amministratore dell'azienda può rendere disponibili alla visualizzazione le sezioni del report nella home page Rivenditore).

### *Per aggiungere sezioni alla propria home page Rivenditore*

- 1 Nella home page Rivenditore fare clic su Modifica layout.

- 2 Nella pagina del layout della home page Rivenditore, utilizzare le frecce per aggiungere o rimuovere le sezioni e per organizzarle nella pagina.
- 3 Fare clic su Salva.

## Informazioni correlate

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni relative ai rivenditori.

- [Campi rivenditore](#) (a pagina 644)
- [Gestione dei rivenditori](#) (a pagina 643)

## Gestione dei rivenditori

Per gestire i rivenditori, eseguire i task riportati di seguito.

- [Creazione di record](#) (a pagina 42)
- [Aggiornamento dei dettagli del record](#) (a pagina 65)
- [Collegamento di record al record selezionato](#) (a pagina 67)
- [Gestione degli elenchi](#) (a pagina 76)
- [Trasferimento della proprietà dei record](#) (a pagina 92)
- [Aggiunta di note](#) (a pagina 96)
- [Come allegare file e URL ai record](#) (a pagina 103)
- [Eliminazione e ripristino dei record](#) (a pagina 110)
- [Gestione di calendari e attività](#) (a pagina 131)

**NOTA:** gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi per i tipi di record, i campi e le opzioni negli elenchi. Di conseguenza, le informazioni visualizzate sullo schermo possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Inoltre, a seconda del livello di accesso di cui si dispone, si potrebbe non essere in grado di eseguire tutte le procedure descritte nell'elenco precedente.

## Informazioni correlate

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni relative ai rivenditori.

- [Rivenditori](#) (a pagina 641)
- [Campi rivenditore](#) (a pagina 644)
- [Uso della home page Rivenditore](#) (a pagina 641)
- [Report](#) (a pagina 737)

## Campi rivenditore

La pagina Modifica rivenditore consente di aggiungere un rivenditore o di aggiornare i dettagli relativi a un rivenditore esistente. In questa pagina viene visualizzato l'insieme completo dei campi disponibili per un rivenditore.

**NOTA:** gli amministratori dell'azienda possono personalizzare l'applicazione in vari modi, ad esempio modificando i nomi dei tipi di record, dei campi e delle opzioni negli elenchi di selezione, pertanto le informazioni visualizzate possono essere diverse dalle informazioni standard descritte nella tabella.

Nella tabella seguente vengono fornite informazioni aggiuntive relative ad alcuni campi.

Campo	Descrizione
<b>Informazioni chiave sul rivenditore</b>	
Nome	Nome del concessionario. Limite di 100 caratteri.
Numero di telefono	Il numero di telefono del rivenditore.
Tipo di rivenditore	Il tipo di rivenditore, ad esempio Concessionario di camion. Limite di 20 caratteri.
Sito	Il sito Web del rivenditore. Limite di 50 caratteri.
Indirizzo di fatturazione 1, 2, 3	L'indirizzo di fatturazione del rivenditore.
Città di fatturazione	Nessuna.
Paese di fatturazione	Il paese specificato nell'indirizzo di fatturazione del rivenditore. I valori validi predefiniti sono i nomi di tutti i paesi del mondo. Il valore valido per gli Stati Uniti è <i>USA</i> . Oracle CRM On Demand non consente di modificare i valori validi per questo campo. Prima di importare i dati, assicurarsi che i dati da importare corrispondano ai valori validi per questo campo. Per ulteriori informazioni, vedere <a href="#">Informazioni sulle mappature degli indirizzi e dei paesi</a> (a pagina 1399).
CP di fatturazione/Codice e smistamento	Se il file contiene indirizzi non statunitensi, mappare le seguenti voci di indirizzo a questo campo: Colonia/Sezione, Codice CEDEX, Indirizzo 4, URB e Area urbana. Per ulteriori informazioni, vedere <a href="#">Informazioni sulle mappature degli indirizzi e dei paesi</a> (a pagina 1399).
Provincia di fatturazione	Se il file contiene indirizzi non statunitensi, mappare le seguenti voci di indirizzo, o i relativi equivalenti per lo stato USA, a questo campo: Stato MEX, Stato BRA, Comune, Parte del territorio, Isola, Prefettura, Regione, Emirato e Oblast. Per ulteriori informazioni, vedere <a href="#">Informazioni sulle mappature degli indirizzi e dei paesi</a> (a pagina 1399).
Stato USA di fatturazione	I valori validi predefiniti sono le abbreviazioni di due lettere standard per tutti gli stati USA (tutte lettere maiuscole). Oracle CRM On Demand non consente di modificare i valori validi di questo campo. Prima di importare i dati, assicurarsi che i dati da importare corrispondano ai valori validi per questo campo.

Campo	Descrizione
CAP/Codice postale di fatturazione	Nessuna.
Indirizzo di spedizione 1, 2, 3	L'indirizzo di fatturazione del rivenditore. Per informazioni su come mappare i campi indirizzo per paese, vedere <a href="#">Informazioni sulle mappature degli indirizzi e dei paesi</a> (a pagina 1399).
Città di spedizione	Nessuna.
Paese di spedizione	I valori validi predefiniti sono i nomi di tutti i paesi del mondo. Il valore valido per gli Stati Uniti è <i>USA</i> . Oracle CRM On Demand non consente di modificare i valori validi per questo campo. Prima di importare i dati, assicurarsi che i dati da importare corrispondano ai valori validi per questo campo. Per ulteriori informazioni, vedere <a href="#">Informazioni sulle mappature degli indirizzi e dei paesi</a> (a pagina 1399).
CP di spedizione/Codice smistamento	Se il file contiene indirizzi non statunitensi, mappare le seguenti voci di indirizzo a questo campo: Colonia/Sezione, Codice CEDEX, Indirizzo 4, URB e Area urbana. Per ulteriori informazioni, vedere <a href="#">Informazioni sulle mappature degli indirizzi e dei paesi</a> (a pagina 1399).
Provincia di spedizione	Se il file contiene indirizzi non statunitensi, mappare le seguenti voci di indirizzo, o i relativi equivalenti per lo stato USA, a questo campo: Stato MEX, Stato BRA, Comune, Parte del territorio, Isola, Prefettura, Regione, Emirato e Oblast. Per ulteriori informazioni, vedere <a href="#">Informazioni sulle mappature degli indirizzi e dei paesi</a> (a pagina 1399).
Stato USA di spedizione	I valori validi predefiniti sono le abbreviazioni di due lettere standard per tutti gli stati USA (tutte lettere maiuscole). Oracle CRM On Demand non consente di modificare i valori validi di questo campo. Prima di importare i dati, assicurarsi che i dati da importare corrispondano ai valori validi per questo campo.
CAP/Codice postale di spedizione	Nessuna.
E-mail	L'indirizzo e-mail di contatto del rivenditore. Limite di 50 caratteri.
<b>Informazioni aggiuntive</b>	
Stato	Lo stato del rivenditore, ad esempio Attivo.
Rivenditore principale	Il rivenditore principale del record corrente.
Valuta	La valuta utilizzata.
Classificazione	La classificazione del rivenditore rispetto ad altri rivenditori, di solito per una valutazione delle vendite e dell'assistenza. Limite di 22 caratteri.

Campo	Descrizione
Proprietario	In generale, il proprietario può aggiornare il record, trasferirlo a un altro proprietario o eliminarlo. Tuttavia, i livelli di accesso possono essere impostati in modo da limitare o ampliare l'accesso di un utente.  Questo valore influenza i record inclusi in report gestiti dall'utente o dai responsabili.
URL	L'URL del rivenditore. Limite di 100 caratteri.
Sito principale	Il sito Web del rivenditore principale. Limite di 50 caratteri.
Fase	La fase dell'applicazione e il processo per la stipula di contratti relativi al rivenditore. I valori predefiniti sono: Attivo, Applicazione sospesa, Candidato e Contratto in sospeso.
Modifica di	Il nome della persona che crea o aggiorna il record, seguito dalla data e dall'ora di creazione o aggiornamento del record. Questi dati vengono generati in modo automatico da Oracle CRM On Demand.

## Campi personalizzati

**NOTA:** in genere sono gli amministratori dell'azienda il cui ruolo include il privilegio Personalizzare l'applicazione a creare campi personalizzati.

Qualora ne vengano creati nel record di un cliente, i campi personalizzati sono uguali a quelli nel record del rivenditore, poiché questo eredita un campo personalizzato nel record di un cliente. Tuttavia, qualora ne vengano creati nel record di un rivenditore, i campi personalizzati non vengono visualizzati automaticamente nel record del cliente.

Per visualizzare lo stesso campo personalizzato sia nella vista dei clienti che in quella dei rivenditori, l'amministratore dell'azienda può crearne uno nel record di un cliente, per poi renderlo visibile in tutte e due le viste.

Per non visualizzare lo stesso campo personalizzato sia nella vista dei clienti che in quella dei rivenditori, l'amministratore dell'azienda può creare il campo personalizzato specifico per il cliente e renderlo visibile solo nella vista del cliente.

Per ulteriori informazioni sui campi personalizzati, vedere [Informazioni sui campi personalizzati](#) (a pagina 1129).

## Informazioni correlate

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni relative ai rivenditori.

- [Rivenditori](#) (a pagina 641)
- [Uso della home page Rivenditore](#) (a pagina 641)
- [Gestione dei rivenditori](#) (a pagina 643)

## Veicoli

Utilizzare le pagine dei veicoli per creare, aggiornare e tenere traccia dei veicoli.

**NOTA:** la scelta delle schede disponibili dipende dall'amministratore dell'azienda. Se la responsabilità della propria mansione non prevede la registrazione delle informazioni sui veicoli, la scheda Veicoli potrebbe essere esclusa dall'impostazione.

## Uso della home page Veicolo

La home page Veicolo è il punto di partenza per la gestione dei veicoli.

**NOTA:** l'amministratore dell'azienda può personalizzare l'aspetto della home page Veicolo. Inoltre, se il proprio ruolo utente prevede il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere e rimuovere sezioni dalla pagina.

## Creazione di un veicolo

Per creare un veicolo è possibile fare clic sul pulsante Nuovo nella sezione I miei veicoli visualizzati di recente. Per ulteriori informazioni, vedere [Creazione di record](#) (a pagina 42) e [Campi veicolo](#) (a pagina 655).

## Uso degli elenchi di veicoli

Nella sezione degli elenchi di Veicolo vengono visualizzati numerosi elenchi. Oracle CRM On Demand è dotato di un insieme di elenchi standard. Tutti gli elenchi standard sono pubblici e possono essere visualizzati da chiunque. È possibile creare elenchi aggiuntivi, personalmente o grazie ai responsabili, basandosi su vari criteri. Gli elenchi personalizzati vengono visualizzati al di sopra dell'insieme standard di elenchi.

Nella tabella seguente vengono descritti gli elenchi standard per i veicoli.

Elenco veicoli	Filtri
Tutti i veicoli	Tutti i veicoli ordinati in base al numero di identificazione (VIN).
Tutti i veicoli modificati di recente	Tutti i veicoli, ordinati in base alla data di modifica.

Per visualizzare un elenco, fare clic sul nome dell'elenco.

Per creare un nuovo elenco, fare clic su Nuovo. Per ulteriori informazioni sulla creazione di elenchi, vedere [Creazione e ridefinizione di elenchi](#) (a pagina 81).

Per esaminare tutti gli elenchi disponibili, creare un nuovo elenco oppure visualizzare, modificare o eliminare un elenco esistente, fare clic su Gestione elenchi. La pagina Gestione elenchi contiene anche tutti gli elenchi standard forniti con Oracle CRM On Demand. Questi elenchi sono di sola visualizzazione, pertanto non possono essere modificati o eliminati.

## Visualizzazione dei veicoli modificati di recente

La sezione I miei veicoli modificati di recente mostra gli ultimi veicoli modificati personalmente in ordine di tempo.

## Visualizzazione delle richieste di servizio correlate ai veicoli

La sezione delle richieste di servizio correlate ai veicoli contiene le informazioni riportate di seguito.

- **Numero servizio.** Le richieste di servizio di cui si è assegnatari. Fare clic su Numero RS per esaminare la richiesta di servizio.
- **Oggetto.** Il titolo della richiesta di servizio.
- **Bene.** Il bene che corrisponde alla richiesta di servizio.
- **Mostra elenco completo.** Espande l'elenco delle richieste di servizio correlate al veicolo.

Per espandere l'elenco, fare clic su Mostra elenco completo.

## Aggiunta di sezioni alla home page Veicolo

Se il ruolo utente include il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere alla home page del veicolo alcune o tutte le sezioni riportate di seguito.

- Veicoli creati di recente
- Veicoli modificati di recente
- I miei veicoli creati di recente
- I miei veicoli modificati di recente
- Una o più sezioni del report (l'amministratore dell'azienda può rendere disponibili alla visualizzazione le sezioni del report nella home page Veicolo).

Per aggiungere sezioni alla home page Veicolo, completare il task riportato di seguito.

### *Per aggiungere sezioni alla propria home page Veicolo*

- 1 Nella home page Veicolo fare clic su Modifica layout.
- 2 Nella pagina del layout della home page Veicolo, utilizzare le frecce per aggiungere o rimuovere le sezioni e per organizzarle nella pagina.
- 3 Fare clic su Salva.

## Informazioni correlate

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni relative ai veicoli.

- [Campi veicolo](#) (a pagina 655)
- [Gestione dei veicoli](#) (a pagina 649)



## Gestione dei veicoli

Negli argomenti riportati di seguito viene descritta la configurazione facoltativa che può essere eseguita dall'amministratore dell'azienda durante la gestione dei veicoli in Oracle CRM On Demand:

- [Abilitazione del tipo di prodotto del veicolo](#) (a pagina 651)
- [Abilitazione dell'associazione del veicolo nelle richieste di servizio](#) (a pagina 650)

Fare clic su un argomento per visualizzare le procedure passo passo ed effettuare le operazioni descritte di seguito.

- [Aggiornamento della proprietà dei veicoli](#) (a pagina 653)
- [Come tenere traccia delle richieste di servizio per i veicoli](#) (a pagina 652)
- [Come tenere traccia delle cronologie di vendita dei veicoli](#) (a pagina 653)
- [Come tenere traccia delle cronologie di servizio dei veicoli](#) (a pagina 654)
- [Come tenere traccia delle informazioni finanziarie per i veicoli](#) (a pagina 655)

**NOTA:** questa funzione non fa parte dell'applicazione standard, pertanto è possibile che non sia disponibile nella versione di Oracle CRM On Demand utilizzata.

Per procedure passo passo comuni a molti tipi di record, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Creazione di record](#) (a pagina 42)
- [Aggiornamento dei dettagli del record](#) (a pagina 65)
- [Collegamento di record al record selezionato](#) (a pagina 67)
- [Gestione degli elenchi](#) (a pagina 76)
- [Gestione dei record](#) (a pagina 41)
- [Aggiunta di note](#) (a pagina 96)
- [Trasferimento della proprietà dei record](#) (a pagina 92)
- [Come tenere traccia dei beni](#) (a pagina 209) (comprende il collegamento dei veicoli ai clienti)
- [Come allegare file e URL ai record](#) (a pagina 103)
- [Eliminazione e ripristino dei record](#) (a pagina 110)
- [Come tenere traccia dei beni](#) (a pagina 209) (comprende il collegamento dei veicoli ai clienti)
- [Ridenominazione dei tipi di record](#) (a pagina 1194)

**NOTA:** gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi per i tipi di record, i campi e le opzioni negli elenchi. Di conseguenza, le informazioni visualizzate sullo schermo possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Inoltre, a seconda del livello di accesso di cui si dispone, si potrebbe non essere in grado di eseguire tutte le procedure descritte nell'elenco precedente.

## Informazioni correlate

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni relative ai veicoli.

- [Veicoli](#) (a pagina 647)
- [Campi veicolo](#) (a pagina 655)
- [Uso della home page Veicolo](#) (a pagina 647)
- [Report](#) (a pagina 737)

## Abilitazione dell'associazione del veicolo nelle richieste di servizio

Il layout di richiesta di servizio predefinito non visualizza l'associazione del veicolo. Attenendosi alla procedura riportata di seguito, l'amministratore dell'azienda può tuttavia configurare un layout di pagina richiesta di servizio personalizzato.

### *Per visualizzare l'associazione del veicolo in un record di richiesta di servizio*

- 1 In una pagina qualsiasi, fare clic su Amministrazione, quindi su Personalizzazione applicazioni, Richieste di servizio e Layout pagina richieste di servizio.
- 2 Dall'elenco Layout pagina, effettuare una delle seguenti operazioni:
  - Fare clic sul collegamento Modifica per un layout esistente per modificarlo.
  - Fare clic sul pulsante Nuovo layout per creare un nuovo layout.
  - Fare clic sul collegamento Copia per copiare un layout esistente.Viene visualizzata la Procedura guidata layout pagina.

**NOTA:** il numero di passi nella Procedura guidata layout pagina può differire in base al collegamento Layout di pagina su cui si fa clic.

- 3 Nel Passo 1, Nome layout, immettere un nome per il layout e una descrizione (facoltativo).
- 4 Nel Passo 2, Impostazione campo, selezionare le caratteristiche del campo in base alle esigenze.
- 5 Nel Passo 3, Layout campo, assicurarsi che il campo Veicolo sia disponibile nel Layout pagina richieste di servizio.
- 6 Fare clic su Fine per uscire dalla procedura guidata.

Ora è necessario procedere all'assegnazione del nuovo layout personalizzato a un ruolo utente mediante la Procedura guidata gestione ruoli.
- 7 Fare clic su Amministrazione, su Gestione utenti e controlli degli accessi e infine su Gestione ruoli.

- 8** Trovare il ruolo al quale si desidera assegnare il layout di pagina richiesta di servizio personalizzato e fare clic su Modifica.
- 9** Nel Passo 6 della procedura guidata, impostare il campo Nome layout pagina sul layout di pagina richiesta di servizio personalizzato per il record della richiesta di servizio.
- 10** Fare clic su Fine per uscire dalla procedura guidata.

**NOTA:** mediante l'abilitazione dell'associazione del veicolo è inoltre possibile aggiornare il layout di pagina Ricerca veicolo per modificare la selezione di associazione visibile per l'utente. Per ulteriori informazioni, vedere [Gestione dei layout di ricerca](#) (a pagina 1157).

## Abilitazione del tipo di prodotto del veicolo

Di solito, per aggiungere i prodotti, l'amministratore dell'azienda utilizza la sezione Gestione del contenuto dello strumento di amministrazione. Nel caso dei veicoli, l'amministratore può aggiornare il record di prodotto impostando il campo Tipo prodotto su Veicolo. Si noti che il tipo di prodotto per i record dei veicoli non viene visualizzato nel layout predefinito dei prodotti. Per abilitare il tipo di prodotto per un veicolo, l'amministratore dell'azienda può creare un layout personalizzato per una pagina di prodotti attenendosi alla procedura riportata di seguito.

### *Per visualizzare il tipo di prodotto per un record di veicolo*

- 1** Da qualsiasi pagina, fare clic su Amministrazione e quindi su Personalizzazione applicazioni, Prodotto e Layout pagina prodotto, quindi copiare il Layout standard pagina prodotto in un nuovo layout.
- 2** Completare la Procedura guidata layout pagina per il prodotto.
  - a** Nel passo 1, specificare il nome del layout.
  - b** Nel passo 2, selezionare la casella Obbligatorio per il tipo di prodotto.
  - c** Nel passo 3, assicurarsi che il campo Tipo prodotto sia elencato nella sezione Informazioni chiave del prodotto (a destra).
  - d** Fare clic su Fine per uscire dalla procedura guidata.
- 3** Assegnare il nuovo layout personalizzato a un ruolo utente mediante la Procedura guidata gestione ruoli.
  - a** Fare clic su Amministrazione, su Gestione utenti e controlli degli accessi e infine su Gestione ruoli.
  - b** Trovare il ruolo da assegnare al layout personalizzato per la pagina di prodotti e fare clic su Modifica.
  - c** Nel passo 6 della procedura guidata, sostituire il nome del layout di pagina con quello del layout personalizzato per il record di prodotto.

- d** Fare clic su Fine per uscire dalla procedura guidata.

L'utente con il ruolo modificato può creare un record di prodotto con il campo Tipo prodotto mediante la funzione Gestione del contenuto. Per ulteriori informazioni sull'aggiunta di prodotti, vedere [Impostazione dei prodotti dell'azienda](#) (a pagina 1600).

Per ulteriori informazioni, vedere [Impostazione dei prodotti dell'azienda](#) (a pagina 1600).

## Come tenere traccia delle richieste di servizio per i veicoli

Per controllare, aggiornare o creare una richiesta di servizio per un veicolo, è necessario aggiornare il record del veicolo oppure creare la richiesta di servizio per il veicolo associato.

### *Per tenere traccia della richieste di servizio per un veicolo*

- 1** Selezionare il veicolo al quale si è interessati.

Per ulteriori informazioni sulla selezione dei veicoli, vedere [Ricerca di record](#) (a pagina 45).

- 2** Nella pagina Dettaglio veicolo, scorrere e fare clic su Nuovo nella barra del titolo Richiesta di servizio.

**NOTA:** quando si crea una richiesta di servizio, la selezione di un rivenditore consente all'utente di passare dalla ricerca di tutti i contatti a quella dei soli contatti relativi al rivenditore correlato. È possibile modificare il filtro per adattare l'interrogazione a esigenze specifiche.

- 3** Nella pagina Modifica richiesta di servizio, immettere le necessarie informazioni.

Nella tabella seguente vengono descritte alcune informazioni relative alle cronologie di servizio.

Campo	Commenti
Numero di servizio	Questo numero viene generato da Oracle CRM On Demand.
Oggetto	Il titolo o una breve descrizione dell'attività.
Priorità	La priorità della richiesta di servizio, ovvero 1-Subito, 2-Alta o 3-Media.
Stato	Lo stato della richiesta di servizio, ovvero Aperta, In sospeso o Chiusa.
Ora di apertura	Indica l'ora di apertura della richiesta di servizio. Questo valore viene generato da Oracle CRM On Demand.
Contatto	Il contatto correlato alla richiesta di servizio.
Rivenditore	Il rivenditore correlato alla richiesta di servizio.
Proprietario	Il proprietario della richiesta di servizio.

**NOTA:** quando si crea una richiesta di servizio, la selezione di un rivenditore comporta la modifica di tutti i contatti e la visualizzazione dei soli contatti associati per impostazione predefinita al rivenditore. È possibile modificare il filtro per eseguire le interrogazioni su tutti i contatti.

## Aggiornamento della proprietà dei veicoli

Quando un veicolo viene venduto, occorre aggiornarne il record per tenere traccia della rispettiva proprietà.

- 1 Selezionare il veicolo.  
Per istruzioni sulla selezione dei veicoli, vedere [Ricerca di record](#) (a pagina 45).
- 2 Nella pagina Dettagli veicolo, fare clic su Modifica nella barra del titolo.  
Per informazioni sui campi della pagina Dettagli veicolo, vedere [Campi veicolo](#) (a pagina 655).
- 3 Nella pagina Modifica veicolo, aggiornare il campo Di proprietà di nel record del veicolo.
- 4 Salvare il record.
  - Per salvare il record e aprire la relativa pagina Dettagli veicolo, che consente di collegare le informazioni al record, fare clic su Salva.
  - Per salvare il record e aprire la pagina Modifica, che consente di creare un altro record di veicolo, fare clic su Salva e Nuovo veicolo.

## Come tenere traccia delle cronologie di vendita dei veicoli

Per controllare, aggiornare o creare una cronologia di vendita per un veicolo, occorre aggiornarne il record.

### Per tenere traccia della cronologia di vendita del veicolo

- 1 Selezionare il veicolo.  
Per istruzioni sulla selezione dei veicoli, vedere [Ricerca di record](#) (a pagina 45).
- 2 Nella pagina Dettagli veicolo, scorrere fino alla sezione Cronologia delle vendite, quindi fare clic su Aggiungi nella barra del titolo.  
**NOTA:** se la sezione Cronologia delle vendite non è visibile nella pagina Dettagli veicolo, fare clic sul collegamento Modifica layout nell'angolo superiore destro della pagina e aggiungere la sezione Cronologia delle vendite al layout. Se la sezione non è disponibile per l'aggiunta al layout della pagina, rivolgersi all'amministratore dell'azienda.
- 3 Nella pagina Modifica cronologia vendite, immettere le informazioni richieste.  
Nella tabella seguente vengono descritte alcune informazioni relative alle cronologie delle vendite.

Campo	Commenti
Numero vendite	Numero generato dal sistema.
Codice valuta	Viene utilizzata la valuta predefinita.

Campo	Commenti
Nome proprietario	Questo campo viene compilato se si seleziona il cognome.
Cognome proprietario	Proprietario del veicolo.

- 4 Salvare il record.

## Come tenere traccia delle cronologie di servizio dei veicoli

Per controllare, aggiornare o creare la cronologia servizi per un veicolo, è necessario aggiornare il record del veicolo. La cronologia servizi può includere le richieste di servizio e altri servizi correlati al veicolo.

### Per tenere traccia della cronologia servizi del veicolo

- 1 Selezionare il veicolo.

Per istruzioni sulla selezione dei veicoli, vedere [Ricerca di record](#) (a pagina 45).

- 2 Nella pagina Dettagli veicolo, scorrere e fare clic su Aggiungi nella barra del titolo Cronologia servizi.

**NOTA:** se la sezione Cronologia servizi non è visibile nella pagina Dettaglio veicolo, fare clic sul collegamento Modifica layout nell'angolo superiore destro della pagina e aggiungere la sezione Cronologia servizi al layout. Se la sezione non è disponibile per l'aggiunta al layout della pagina, rivolgersi all'amministratore dell'azienda.

- 3 Nella pagina Modifica cronologia servizi, immettere le informazioni richieste.

Nella tabella seguente vengono descritte alcune informazioni relative alle cronologie di servizio.

Campo	Commenti
N. cronologia servizi	Numero della cronologia servizi con lunghezza limitata a 30 caratteri. Questo numero viene generato da Oracle CRM On Demand.
N. RS	Record di richiesta di servizio collegata a questa cronologia servizi. Limite di 64 caratteri.
Cognome proprietario	Proprietario del veicolo. Limite di 50 caratteri.
Data servizio	Il valore predefinito è la data corrente.
Codice valuta	Viene utilizzata la valuta predefinita. Limite di 20 caratteri.
Nome del servizio	Nome o numero collegato al record di cronologia servizi. Limite di 100 caratteri.
Marca	Produttore o marca del veicolo. Sola lettura.

Campo	Commenti
Nome proprietario	Questo campo viene compilato se si seleziona il cognome. Limite di 50 caratteri.
Fornitore di servizio	Concessionario o fornitore di servizi di altro tipo che ha avuto in assistenza il veicolo. Limite di 100 caratteri.
Descrizione	Questo campo può avere una lunghezza massima di 16.350 caratteri.

- 4 Salvare il record.

## Come tenere traccia delle informazioni finanziarie per i veicoli

È possibile tenere traccia delle informazioni finanziarie per un veicolo.

### *Per tenere traccia delle informazioni finanziarie per un veicolo*

- 1 Selezionare il veicolo.  
Per istruzioni sulla selezione dei veicoli, vedere [Ricerca di record](#) (a pagina 45).
- 2 Nella pagina Dettagli veicolo, scorrere e fare clic su Aggiungi nella barra del titolo Informazioni finanziarie.  
**NOTA:** se la sezione Informazioni finanziarie non è visibile nella pagina Dettagli veicolo, fare clic sul collegamento Modifica layout nell'angolo superiore destro della pagina e aggiungere la sezione Informazioni finanziarie al layout. Se la sezione non è disponibile per l'aggiunta al layout della pagina, rivolgersi all'amministratore dell'azienda.
- 3 Nella pagina Modifica informazioni finanziarie, immettere le informazioni richieste.  
Nella tabella seguente vengono descritte alcune informazioni dei campi per tenere traccia di informazioni finanziarie.

Campo	Commenti
N. dettaglio finanziario	Numero generato dal sistema. Limite di 15 caratteri.
Società finanziaria	Limite di 30 caratteri.

## Campi veicolo

La pagina Modifica veicolo consente di aggiungere un veicolo o di aggiornare i dettagli relativi a un veicolo esistente. In questa pagina viene visualizzato l'insieme completo dei campi disponibili per un veicolo.

**NOTA:** gli amministratori dell'azienda possono personalizzare l'applicazione in vari modi, ad esempio modificando i nomi dei tipi di record, dei campi e delle opzioni negli elenchi di selezione, pertanto le informazioni visualizzate possono essere diverse dalle informazioni standard descritte nella tabella.

Nella tabella seguente vengono fornite informazioni aggiuntive relative ad alcuni campi.

Campo	Descrizione
<b>Informazioni veicolo chiave</b>	
N. identificazione veicolo	Numero di identificazione del veicolo (VIN). La lunghezza di questo numero è limitata a 100 caratteri.
Marca	Produttore o marca del veicolo. Alcuni valori validi sono Metro Motors, Toyota e Marchio sconosciuto.
Modello	Modello del veicolo. I valori predefiniti sono: 4Runner e Tacoma.
Anno	L'anno di produzione del veicolo. Si tratta di un elenco di selezione numerico che non accetta valori non numerici.
Nome prodotto	Nome del prodotto.  In genere, per aggiungere i prodotti, l'amministratore dell'azienda utilizza la funzionalità Gestione del contenuto. Nel caso dei veicoli, l'amministratore può aggiornare il record di prodotto impostando il campo Tipo prodotto su Veicolo. Si noti che il tipo di prodotto non viene esposto nel layout predefinito dei prodotti.  La procedura per esporre il tipo di prodotto per i veicoli è descritto nella sezione <a href="#">Esposizione del tipo di prodotto del veicolo</a> (vedere " <a href="#">Abilitazione del tipo di prodotto del veicolo</a> " a pagina 651).
Finizione	Finizione del veicolo. I valori predefiniti sono: 2WD e PreRunner.
Porte	Il numero di porte del veicolo. I valori predefiniti sono: 2 porte, 3 porte e 4 porte
Colore esterno	Colore del veicolo.
Valuta veicolo	Designazione della valuta per il prezzo del veicolo, ad esempio dollari USA (USD).
<b>Informazioni veicolo supplementari</b>	
Usato/nuovo	Indica se il veicolo è nuovo o usato.
Tipo di prodotto	Il tipo di veicolo. Limite di 30 caratteri.  <b>NOTA:</b> questo campo è di sola lettura.
Colore interni	Colore degli interni del veicolo, ad esempio Rosso.
Trasmissione	Tipo di trasmissione del veicolo. I valori predefiniti sono: Automatico, Manuale e Opzione.
Motore	Tipo di motore del veicolo. I valori predefiniti sono: 4 cilindri, 6 cilindri, 8 cilindri, 10 cilindri e Opzione.



Campo	Descrizione
Telaio	Tipo di telaio del veicolo, ad esempio Coupe o Cabriolet.
Di proprietà di	Tipo di proprietà del veicolo, ad esempio Aziendale o Vettura aziendale.
Contatto	La persona da contattare per il veicolo. Limite di 100 caratteri. <b>NOTA:</b> questo campo è di sola lettura.
Cliente	Il cliente collegato al veicolo.
Sito cliente	L'ubicazione del cliente. Limite di 50 caratteri. <b>NOTA:</b> questo campo è di sola lettura.
Rivenditore	Nome del concessionario che vende il veicolo. Limite di 100 caratteri.
Officina servizi manutenzione	Nome del concessionario che ha in assistenza il veicolo. Limite di 100 caratteri.
Prezzo di vendita suggerito	Il prezzo di vendita suggerito dal produttore nella valuta del record del veicolo. Limite di 22 caratteri.
Prezzo di fatturazione rivenditore	Il prezzo di fatturazione del rivenditore nella valuta del record del veicolo. Limite di 22 caratteri.
Stato	Lo stato corrente del veicolo, ad esempio Produzione.
Ubicazione	L'ubicazione del veicolo, ad esempio Lotto rivenditore.
Chilometraggio corrente	Distanza percorsa dal veicolo, indicata sul contachilometri. Limite di 22 caratteri (numero).
Tipo di garanzia	Il tipo di garanzia abbinata al veicolo, ad esempio Completo o Esteso.
Numero licenza	Il numero licenza del proprietario. Limite di 30 caratteri.
Rilasciata da	Paese per cui è stata rilasciata la patente.
Descrizione	Limite di 250 caratteri.

**Nota:** per configurare qualsiasi campo dell'elenco di selezione, ad esempio Modello, Finizione o Porte, l'amministratore dell'azienda può personalizzare l'applicazione per i valori degli elenchi di selezione, come descritto in [Modifica dei valori dell'elenco di selezione](#) (a pagina 1146).

## Campi personalizzati

**NOTA:** in genere sono gli amministratori dell'azienda il cui ruolo include il privilegio Personalizzare l'applicazione a creare campi personalizzati.

Qualora ne vengano creati nel record di un bene, i campi personalizzati sono uguali a quelli nel record del veicolo. Un record di veicolo eredita i campi personalizzati nel record di un bene. Tuttavia, qualora ne vengano creati nel record di un veicolo, i campi personalizzati non vengono visualizzati automaticamente nel record del bene.

Per visualizzare lo stesso campo personalizzato sia nella vista dei beni che in quella dei veicoli, l'amministratore dell'azienda può crearne uno nel record di un bene, per poi renderlo visibile in tutte e due le viste.

Per non visualizzare lo stesso campo personalizzato sia nella vista dei beni che nel record del veicolo, l'amministratore dell'azienda può creare il campo personalizzato specifico per il bene e renderlo visibile solo nella vista del bene.

Per ulteriori informazioni sui campi personalizzati, vedere [Informazioni sui campi personalizzati](#) (a pagina 1129).

### Campi aggiuntivi

molti campi non sono visualizzati per impostazione predefinita nella pagina Dettagli veicolo: N. parte, Data di acquisto, Prezzo d'acquisto, Quantità, Data di spedizione, Data di installazione, Data di scadenza, Data di notifica, Categoria prodotto e Contratto.

L'amministratore dell'azienda può modificare le definizioni di questi campi a seconda delle necessità. Per ulteriori informazioni sulla modifica delle definizioni dei campi, vedere [Creazione e modifica di campi](#) (a pagina 1133). Per rendere disponibili questi campi, l'amministratore dell'azienda deve includerli nel layout di pagina. Per ulteriori informazioni sulla visualizzazione di questi campi in una pagina, vedere [Personalizzazione dei layout di pagina statici](#) (a pagina 1149).

### Informazioni correlate

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni relative ai veicoli.

- [Uso della home page Veicolo](#) (a pagina 647)
- [Gestione dei veicoli](#) (a pagina 649)

# 12 Personalizzazione dell'applicazione

---

È possibile utilizzare le pagine Le mie impostazioni per personalizzare Oracle CRM On Demand. Per istruzioni passo passo, fare clic su uno degli argomenti riportati di seguito.

- [Aggiornamento dei dati personali](#) (a pagina 660)
- [Impostazione del tipo di record predefinito per la ricerca](#) (a pagina 668)
- [Impostazione del tema](#) (a pagina 669)
- [Impostazione della modalità di anteprima dei record](#) (a pagina 670)
- [Modifica dell'impostazione della lingua](#) (a pagina 671)
- [Visualizzazione dei campi Storico modifiche](#) (a pagina 671)
- [Gestione della quota](#) (a pagina 672)
- [Analisi dell'attività di accesso](#) (a pagina 672)
- [Modifica della password](#) (a pagina 673)
- [Impostazione delle domande di sicurezza](#) (a pagina 673)
- [Aggiunta di utenti delegati](#) (a pagina 674)
- [Revisione dell'attività del PIM Sync Client](#) (a pagina 675)
- [Concessione dell'accesso al supporto tecnico](#) (a pagina 676)
- [Visualizzazione delle schede](#) (a pagina 676)
- [Modifica del layout della pagina Dettaglio](#) (a pagina 677)
- [Modifica dei layout delle home page](#) (a pagina 677)
- [Modifica del layout della barra delle azioni](#) (a pagina 678)
- [Impostazione del calendario](#) (a pagina 679)
- [Accesso agli strumenti dati e integrazione](#) (a pagina 680)
- [Integrazione di un widget Elenchi preferiti](#) (a pagina 682)
- [Integrazione di un widget Centro messaggi](#) (a pagina 682)
- [Integrazione di un widget Report](#) (a pagina 683)
- [Integrazione di un widget Elenco semplice](#) (a pagina 684)

### Argomenti correlati

Per informazioni correlate sulla personalizzazione dell'applicazione, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Informazioni sui widget On Demand](#) (a pagina 681)
- [Importazione di contatti](#) (a pagina 220)
- [Uso del Offline Client](#) (a pagina 686)
- [Sincronizzazione con le applicazioni PIM](#) (a pagina 695)
- [Aggiunta di e-mail da Microsoft Outlook e Lotus Notes](#) (a pagina 714)

## Aggiornamento dei dati personali

È possibile aggiornare i dati personali, ad esempio l'indirizzo e il numero di telefono. L'amministratore dell'azienda controlla il layout e le informazioni visualizzate nella pagina Dettagli personali. Di conseguenza potrebbero esservi delle differenze tra le descrizioni riportate di seguito e il contenuto visualizzato.

**NOTA:** le modifiche apportate alle impostazioni [Lingua predefinita](#), [Valuta predefinita](#), [Fuso orario predefinito](#) e [Paese predefinito](#) nelle pagine [Profilo personale](#) si rifletteranno in tutti i prospetti e tutte le analisi solo dopo essere usciti dall'applicazione e aver effettuato nuovamente l'accesso.

### Per aggiornare i dati personali

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale [Le mie impostazioni](#).
- 2 Nella sezione [Profilo personale](#), fare clic sull'omonimo collegamento.
- 3 Nella sezione [Informazioni personali](#), fare clic sul collegamento [Il mio profilo](#).
- 4 Nella pagina [Dettaglio personale](#), fare clic su [Modifica](#).
- 5 Aggiornare le informazioni nel modulo [Modifica dati personali](#) e salvare il record.

**Nota:** è necessario uscire dall'applicazione e accedere nuovamente per attivare alcune modifiche ([Lingua](#), [Impostazioni internazionali](#), [Fuso orario](#) e [Valuta](#)).

Nella tabella seguente vengono descritti alcuni campi che è possibile rivedere o aggiornare.

Campo	Descrizione
<b>Informazioni chiave sull'utente</b>	
Nome	Nome dell'utente. Limite di 50 caratteri. Campo obbligatorio.
Cognome	Cognome dell'utente. Limite di 50 caratteri. Campo obbligatorio.
Secondo nome	Secondo nome dell'utente. Limite di 50 caratteri.
Sig./Sig.ra	Intestazione introduttiva dell'utente.

Campo	Descrizione
Stato	In questo campo di sola lettura è indicato lo stato dell'utente. Solo gli utenti attivi possono accedere a Oracle CRM On Demand.
Riporta a	In questo campo di sola lettura è indicato il responsabile dell'utente.
Qualifica	Questo campo di sola lettura mostra la qualifica dell'utente.
Regione	Regione o area di residenza dell'utente. Limite di 40 caratteri.
Regione secondaria	Approfondimento della regione o dell'area di residenza dell'utente. Limite di 40 caratteri.
Ruolo	Questo campo di sola lettura indica il ruolo assegnato all'utente in Oracle CRM On Demand. I ruoli utente definiscono le funzioni di Oracle CRM On Demand che l'utente può utilizzare, l'insieme di autorizzazioni concesse all'utente per la gestione di informazioni protette e le impostazioni dell'interfaccia utente per la visualizzazione delle informazioni.
Gruppo primario	Gruppo al quale è stato aggiunto questo utente. Sola lettura.
<b>Informazioni dettaglio utente</b>	
Alias	Breve identificativo dell'utente usato per assegnare o mostrare la proprietà di tipi di record specifici. Ad esempio, è possibile immettere il nome preferito o il soprannome dell'utente. Si tratta di un campo obbligatorio impostato dall'amministratore dell'azienda.
ID utente	Identificatore univoco di sistema di un utente utilizzato insieme all>ID accesso azienda per accedere all'applicazione. Si tratta di un campo obbligatorio impostato dall'amministratore dell'azienda.
E-mail	Indirizzo e-mail completo di un utente, ad esempio isample@rightequip.com. Viene utilizzato per le notifiche di sistema, ad esempio per la notifica di reimpostazione della password. Si tratta di un campo obbligatorio impostato dall'amministratore dell'azienda.
E-mail secondario	Indirizzo e-mail secondario dell'utente.
N. telefono ufficio	Numero di telefono dell'ufficio dell'utente. Campo obbligatorio.
N. cell.	Numero di cellulare dell'utente.
ID accesso azienda	Azienda alla quale appartiene l'utente. Campo predefinito impostato al momento della creazione dell'azienda.
ID di accesso utente	L'identificativo usato dall'utente per accedere all'applicazione. È una combinazione dell>ID di accesso azienda e dell>ID utente, separati da una barra. L>ID di accesso utente è un campo obbligatorio impostato dall'amministratore dell'azienda.
<b>Preferenze del contatto</b>	

Campo	Descrizione
Non richiamare	Selezionare questa casella di controllo per non ricevere chiamate da Oracle CRM On Demand Marketing.
Non inviare posta	Selezionare questa casella di controllo per non ricevere la posta da Oracle CRM On Demand Marketing.
Non inviare e-mail	Selezionare questa casella di controllo per non ricevere messaggi e-mail da Oracle CRM On Demand Marketing.
Invia sempre avvisi critici	<p>Quando questa casella di controllo è selezionata, si ricevono messaggi e-mail con informazioni importanti da Oracle CRM On Demand. I messaggi includono le informazioni riportate di seguito.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Informazioni critiche sugli aggiornamenti di prodotto e le modifiche di servizio per Oracle CRM On Demand e i prodotti correlati.</li> <li>■ Istruzioni e pianificazioni per gli aggiornamenti a nuove release principali.</li> <li>■ Comunicazioni ad alta priorità o di urgenza per completare i normali processi di supporto (ad esempio, in caso di errore hardware).</li> </ul> <p>Questo campo non può essere aggiornato nella pagina Dettaglio personale. Solo gli amministratori dell'azienda possono aggiornare questa casella di controllo per gli utenti dalla pagina Dettagli utente.</p> <p><b>NOTA:</b> questa casella di controllo non viene usata per determinare gli utenti che ricevono gli avvisi di sistema emessi da Oracle CRM On Demand Customer Care, quali i promemoria relativi alla prossima sessione di gestione pianificata.</p>
<b>Informazioni geografiche utente</b>	
Lingua, Impostazioni internazionali, Valuta, Fuso orario	<p>L'amministratore dell'azienda definisce le impostazioni predefinite per questi elementi. È possibile sostituire le impostazioni predefinite facendo clic sull'elenco di selezione per ogni elemento e selezionando quindi il valore desiderato.</p> <p>Per ulteriori informazioni su questi campi, vedere <a href="#">Informazioni su impostazioni profilo per gli utenti</a> (a pagina 666).</p> <p>Per attivare eventuali modifiche alla lingua, alle impostazioni locali, alla valuta o al fuso orario, è necessario uscire e accedere nuovamente.</p>
<b>Informazioni protezione utente</b>	

Campo	Descrizione
Aree argomenti reporting	<p>Utilizzare questo elenco di selezione per impostare la visibilità per record di report in tempo reale in Oracle CRM On Demand Answers. Questi report forniscono analisi di dati in tempo reale. È possibile selezionare uno dei valori riportati di seguito.</p> <p>Visibilità responsabile: consente di visualizzare i propri dati e quelli di proprietà diretta dei propri subordinati. Questa è l'impostazione predefinita.</p> <p>Visibilità team: consente di visualizzare i propri dati e quelli condivisi con l'utente dal team dei clienti e delle opportunità.</p> <p>Se non si definisce l'impostazione Aree soggetto rapporto, viene applicata l'impostazione a livello aziendale configurata dall'amministratore dell'azienda. Per ulteriori informazioni sui report, vedere <a href="#">Report</a> (a pagina 737), in particolare l'argomento Informazioni sulla visibilità dei record.</p>
Aree argomenti cronologia	<p>Utilizzare questo elenco di selezione per impostare la visibilità per i record delle aree argomenti Analytics in Oracle CRM On Demand Answers. I report Analytics presentano analisi cronologiche o di andamento oppure calcoli più complessi di quelli presenti nei report in tempo reale. È possibile selezionare uno dei valori riportati di seguito.</p> <p>Visibilità responsabile: consente di visualizzare i propri dati e quelli di proprietà diretta dei propri subordinati. Questa è l'impostazione predefinita.</p> <p>Visibilità team: consente di visualizzare i propri dati e quelli condivisi con l'utente dal team dei clienti e delle opportunità.</p> <p>Visibilità completa: questa impostazione combina Visibilità responsabile, Visibilità team e i registri.</p> <p>Se non si definisce l'impostazione Aree oggetto cronologia, viene applicata l'impostazione a livello aziendale configurata dall'amministratore dell'azienda. Per ulteriori informazioni sui report, vedere <a href="#">Report</a> (a pagina 737), in particolare l'argomento Informazioni sulla visibilità dei record.</p>
Lettura di tutti i record basata su ruolo	<p>Usare questo elenco di selezione se si desidera che le funzioni di report di Oracle CRM On Demand Answers usino l'impostazione Diritto di lettura di tutti i record per i tipi di record, come definito nella pagina Accesso tipo di record della Procedura guidata gestione ruoli. Se ad esempio l'impostazione di visibilità Diritto di lettura di tutti i record viene selezionata dall'amministratore per un ruolo utente su un determinato tipo di record mediante una procedura che prevede di fare clic su Amministrazione, Gestione utenti e controlli degli accessi e su Gestione ruoli, di modificare un ruolo e infine di fare clic su Accesso tipo di record, sarà possibile visualizzare tutti i record di quel tipo in Oracle CRM On Demand Answers, a condizione che l'impostazione Lettura di tutti i record basata su ruolo sia abilitata tramite il profilo azienda o il profilo utente dell'utente interessato.</p>

Campo	Descrizione
	<p>Per istruzioni su come e quando abilitare l'impostazione Lettura di tutti i record basata su ruolo, vedere <a href="#">Informazioni sull'impostazione Lettura di tutti i record basata su ruolo</a> (a pagina 668).</p> <p>Se non si seleziona Lettura di tutti i record basata su ruolo, le funzioni di report di Oracle CRM On Demand Answers utilizzeranno la visibilità impostata nei campi Aree oggetto reporting e Aree oggetto cronologia.</p>
Identificatore esterno per accesso singolo	Sola lettura. Per ulteriori informazioni, vedere <a href="#">Impostazione del profilo dell'azienda e dei valori predefiniti globali</a> (a pagina 1079).
Ultimo accesso	Campo generato dal sistema. Per informazioni sulla revisione di tutti i tentativi di accesso, vedere <a href="#">Revisione delle attività di accesso</a> (vedere <a href="#">"Analisi dell'attività di accesso"</a> a pagina 672).
<b>Impostazioni comunicazioni</b>	
Visualizza popup Clic per comporre	Questa casella di controllo è per gli utenti configurati con Oracle Contact On Demand. Oracle Contact On Demand visualizza i numeri di telefono sotto forma di collegamenti sui quali è possibile fare clic nella pagine di elenco e dettaglio. Se si seleziona la casella di controllo Visualizza popup Clic per comporre e si fa clic sul collegamento di un numero di telefono, prima che Oracle Contact On Demand effettui la chiamata verrà visualizzata una finestra Clic per comporre. Per ulteriori informazioni su come effettuare chiamate interne o esterne, vedere <a href="#">Come effettuare le chiamate</a> (a pagina 329).
Visualizza inbox home page comunicazioni per	Selezionare un valore dal menu per determinare il periodo durante il quale l'Inbox della home page comunicazioni visualizza le attività, ad esempio Mese precedente, Giorno precedente e così via. Oracle CRM On Demand filtra le attività visualizzate con un filtro basato sull'ora di inizio delle attività. Più breve è il periodo definito, minore sarà il numero delle attività di comunicazione visualizzate. Se si seleziona Tutto dal menu oppure non si seleziona alcuna voce, nella pagina Comunicazioni verranno visualizzate tutte le comunicazioni. Per rendere effettiva questa modifica è necessario eseguire il logout e quindi eseguire di nuovo il login.
Visualizza home page comunicazioni attività completate di recente per	Selezionare un valore dal menu per determinare il periodo durante il quale l'Inbox della home page comunicazioni visualizza le attività completate di recente, ad esempio Mese precedente, Giorno precedente e così via. Oracle CRM On Demand filtra le attività visualizzate con un filtro basato sull'ora di fine delle attività. Più breve è il periodo definito, minore sarà il numero delle attività di comunicazione visualizzate. Se si seleziona Tutto dal menu oppure non si seleziona alcuna voce, nella pagina Comunicazioni verranno visualizzate tutte le attività. Per rendere effettiva questa modifica è necessario eseguire il logout e quindi eseguire di nuovo il login.
<b>Informazioni aggiuntive</b>	



Campo	Descrizione
Nome tema	Questo elenco di selezione consente di selezionare i temi disponibili per l'applicazione. Un tema modifica l'aspetto dell'applicazione, anche per elementi quali il colore di sfondo, i collegamenti ipertestuali e le icone. Sono disponibili numerosi temi predefiniti, ma l'amministratore dell'azienda può creare temi personalizzati in Oracle CRM On Demand. Un valore vuoto indica che è necessario usare il tema che l'amministratore ha impostato nel profilo dell'azienda. Per ulteriori informazioni sulla creazione di temi personalizzati, vedere <a href="#">Creazione di nuovi temi</a> (a pagina 1189).
Tipo di record di ricerca predefinito	Questo elenco di selezione consente di modificare il tipo di record di ricerca predefinito da visualizzare nella casella di ricerca della barra delle azioni. Ad esempio, cambiare Contatto in Cliente o in un altro tipo di record al quale si può accedere. La casella di ricerca della barra delle azioni conterrà, per impostazione predefinita, questo tipo di record ogni volta che si accede all'applicazione, indipendentemente da dove ci si trovava in occasione dell'ultimo accesso all'applicazione.
Mostra pagina di benvenuto all'accesso	Questa casella di controllo consente di specificare se visualizzare la pagina di benvenuto di Oracle CRM On Demand quando si accede all'applicazione.
Abilita sincronizzazione dei contatti del team	Consente di stabilire se l'applicazione Oracle PIM Sync On Demand deve includere la sincronizzazione dei contatti di proprietà dell'utente oltre a tutti i contatti cui l'utente può accedere tramite Team del contatto. La selezione di questa opzione impedisce la creazione di record duplicati poiché ogni membro del team viene sincronizzato con lo stesso record contatto in Oracle CRM On Demand. Per ulteriori informazioni, vedere <a href="#">Condivisione di record (team)</a> (a pagina 92). Per ulteriori informazioni su Oracle PIM Sync On Demand, vedere <a href="#">Sincronizzazione con le applicazioni PIM</a> (a pagina 695).
Modalità anteprima record	Questo elenco di selezione consente di abilitare la funzionalità di anteprima del record e di specificare la modalità di apertura della finestra di anteprima. In base all'impostazione selezionata, la finestra di anteprima si apre al passaggio del puntatore su un collegamento a un record o quando si fa clic su un'icona di anteprima visualizzata al passaggio del puntatore su un collegamento a un record. Nella finestra di anteprima viene visualizzata la prima sezione della pagina dei dettagli del record. Si dispone anche della possibilità di disabilitare la funzionalità di anteprima del record selezionando Off in questo campo.  L'impostazione di anteprima del record può essere specificata a livello dell'azienda dall'amministratore dell'azienda e da ciascun utente. L'impostazione personale sovrascrive quella predefinita per l'azienda. Se questo campo è vuoto, viene utilizzata l'impostazione di anteprima del record predefinita per l'azienda.
Visualizzazione HUD	Se la funzionalità Visualizzazione HUD è abilitata, i collegamenti alle sezioni di informazioni correlate della pagina (ad esempio le sezioni dei record collegati) sono disponibili nella visualizzazione HUD nella parte inferiore della finestra del browser. È possibile fare clic sui

Campo	Descrizione
	<p>collegamenti per accedere alle sezioni delle informazioni correlate senza dover scorrere il contenuto della pagina verso il basso. Le icone del segno meno (-) e del segno più (+) consentono rispettivamente di comprimere ed espandere la visualizzazione HUD. L'impostazione di espansione o compressione corrente viene conservata per tutti i tipi di record, anche in caso di scollegamento e nuovo collegamento all'applicazione, finché non la si cambia di nuovo.</p> <p>È inoltre possibile rimuovere completamente la visualizzazione HUD dalle pagine Dettaglio disattivando la funzionalità nel profilo personale.</p> <p><b>NOTA:</b> la funzionalità Visualizzazione HUD può essere attivata o disattivata a livello di azienda e per singolo utente. L'impostazione personale ha la priorità sull'impostazione aziendale. I colori disponibili nella visualizzazione HUD dipendono dal tema in uso. Per ulteriori informazioni sulla scelta di un tema, vedere <a href="#">Impostazione del tema</a> (a pagina 669).</p>

## Informazioni su impostazioni profilo per gli utenti

Ogni azienda ha almeno un amministratore designato a impostare e personalizzare Oracle CRM On Demand per tutta l'organizzazione. Gli amministratori dell'azienda possono, inizialmente, impostare alcuni valori predefiniti che vengono ereditati da ogni utente, che potrà comunque eseguirne l'override. Nella tabella riportata di seguito vengono descritte le funzionalità interessate dalle impostazioni.

Nome impostazione	Descrizione
Fuso orario	L'applicazione supporta lo standard UTC (Universal Time Code) in modo che tutti gli orari e le date vengano visualizzati nel fuso orario dell'utente. Si prenda come esempio un appuntamento pianificato per le 11:00 a.m. PST visualizzerà l'indicazione oraria 2:00 p.m. se l'utente ha un'impostazione EST, data la differenza di tre ore del fuso orario.
Impostazioni internazionali	Questa impostazione determina la formattazione di numeri, valute, numeri di telefono, orari e date. Ad esempio, gli utenti che selezionano Tedesco - Germania vedranno gli importi in valuta nel formato 110.000,00, mentre gli utenti che selezionano Inglese - Stati Uniti visualizzeranno lo stesso importo nel formato 110,000.00. Conviene selezionare il formato con il quale si è più familiari.
Lingua	Questa impostazione consente agli utenti di cambiare la lingua di interfaccia utente, Guida in linea ed esercitazioni. A seconda della lingua predefinita dell'azienda, gli utenti vedranno determinati elementi dei report in una lingua diversa da quella predefinita.

Nome impostazione	Descrizione
Valuta	<p>Questa impostazione collega gli importi in valuta predefinita con tutti i nuovi record creati dall'utente. Quando si visualizzano i report dei fatturati, questi mostrano la valuta predefinita dell'utente. Se un responsabile visualizza il fatturato complessivo di utenti con valute diverse, l'importo verrà visualizzato nella sua valuta predefinita (affinché ciò avvenga, gli amministratori dell'azienda devono impostare i tassi di cambio).</p> <p>Tuttavia, le previsioni vengono sempre ricapitolate nella valuta predefinita dell'azienda. Ad esempio, un utente che ha come valuta predefinita i dollari statunitensi vedrà la sua previsione convertita in euro qualora questa sia la valuta dell'azienda.</p>
Paese	<p>L'impostazione Paese del profilo utente consente di controllare il modello usato per visualizzare i campi indirizzo predefiniti specifici di un paese quando un utente crea un nuovo record con indirizzo. Se ad esempio il campo Paese del profilo utente è impostato su Francia, quando l'utente crea un record con indirizzo, quale un record di cliente, alla prima apertura della pagina del nuovo record viene utilizzato il modello francese per visualizzare i campi di indirizzo specifici della Francia, sia per l'indirizzo di spedizione che per quello di fatturazione. In Oracle CRM On Demand sono disponibili modelli di indirizzo specifici per più di 60 paesi.</p>
Telefono	<p>La formattazione del numero di telefono è determinata dalle impostazioni internazionali. L'applicazione regola il numero di telefono per le chiamate internazionali in modo che si vedrà l'intera sequenza che è necessario digitare. Ad esempio, un utente negli Stati Uniti dovrà comporre 011 per effettuare una chiamata internazionale. Di conseguenza, se si digita +44 3333 333 333 per il Regno Unito, il numero sarà visualizzato nel formato 011 +44 3333 333 333.</p> <p><b>NOTA:</b> gli utenti devono immettere il segno più (+) come prefisso per i numeri internazionali.</p> <p>Accanto ai campi Telefono vi è un'icona a forma di telefono. Se si fa clic sull'icona, viene aperta una finestra di verifica telefono, che consente di determinare se il numero è stato correttamente identificato dall'applicazione: codice paese, codice città/area, numero locale e ogni estensione per il numero. Chiudendo la finestra, l'applicazione immetterà la sequenza di composizione corretta.</p> <p>Inoltre, se si desidera determinare il codice paese per un paese, è possibile fare clic sull'icona a forma di telefono, selezionare il paese e quindi salvare l'informazione. Il codice paese per il paese viene visualizzato nel campo Telefono.</p>

**NOTA:** quando si modificano queste impostazioni, per visualizzare i dati con le impostazioni aggiornate l'utente dovrà scollegarsi e accedere di nuovo a Oracle CRM On Demand.

## Informazioni sull'impostazione Lettura di tutti i record basata su ruolo

L'amministratore dell'azienda imposta la casella di controllo Lettura di tutti i record basata su ruolo nella pagina Profilo azienda, ma un utente può ignorare questa impostazione nella pagina Profilo utente. A seconda dell'impostazione della casella di controllo Lettura di tutti i record basata su ruolo, la funzionalità di reporting di Oracle CRM On Demand Answers utilizza la visibilità impostata su base oggetto nella definizione di ruolo dell'utente oppure la visibilità impostata nei campi Aree oggetto reporting e Aree oggetto cronologia nelle pagine Profilo azienda e Profilo utente. Per ulteriori informazioni sui profili azienda e utente, vedere [Informazioni sulle impostazioni dei profili per aziende e utenti](#) (vedere "Informazioni su impostazioni profilo per gli utenti" a pagina 666).

La tabella riportata di seguito fornisce informazioni su quando e come abilitare l'impostazione Lettura di tutti i record basata su ruolo.

Impostazione Lettura di tutti i record basata su ruolo		Visibilità del tipo di record ruolo
Impostazione Profilo azienda	Impostazione Profilo utente	
Sì	Sì	Abilitato
Yes	No	Disabilitato
Yes	NULL	Abilitato (visualizza l'impostazione del profilo azienda per impostazione predefinita)
NULL	Yes	Abilitato
NULL	NULL	Disabilitato (visualizza l'impostazione del profilo azienda per impostazione predefinita)
NULL	No	Disabilitato

Per aggiornare il profilo personale, vedere [Aggiornamento dei dati personali](#) (a pagina 660).

Per aggiornare il profilo dell'azienda, (solo gli amministratori dell'azienda), vedere [Impostazione del profilo dell'azienda e dei valori predefiniti globali](#) (a pagina 1079).

## Impostazione del tipo di record predefinito per la ricerca

È possibile impostare il tipo di record di ricerca predefinito dalle informazioni sul profilo personale. Ad esempio, potrebbe essere necessario cambiare il tipo di record predefinito per le ricerche mirate da un record Contatto a un record Cliente. Per ulteriori informazioni sull'uso delle ricerche con Oracle CRM On Demand,

vedere [Ricerca di record](#) (a pagina 45). Per impostare il tipo di record di ricerca predefinito, attenersi alla procedura descritta di seguito.

#### ***Per impostare il tipo di record di ricerca predefinito***

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Le mie impostazioni.
- 2 Nella sezione Profilo personale, fare clic sull'omonimo collegamento.
- 3 Nella sezione Informazioni personali, fare clic sul collegamento Il mio profilo.
- 4 Nella pagina Dettaglio personale, fare clic su Modifica.
- 5 Nella pagina Modifica dati personali, scorrere fino alla sezione Informazioni aggiuntive.
- 6 Selezionare il tipo di record nell'elenco di selezione Tipo di record di ricerca predefinito.
- 7 Salvare il record.

**Nota:** è necessario uscire dall'applicazione e accedere nuovamente a Oracle CRM On Demand per visualizzare le modifiche.

## **Impostazione del tema**

È possibile impostare il tema dell'interfaccia utente nelle informazioni del profilo personale su uno dei numerosi temi predefiniti di Oracle CRM On Demand o su un tema personalizzato già creato dall'amministratore dell'azienda. Per ulteriori informazioni sulla creazione di nuovi temi, vedere [Creazione di nuovi temi](#) (a pagina 1189). Un tema vuoto indica che l'amministratore ha impostato un tema generale per l'azienda. In questo caso è necessario usare il tema dell'azienda.

Per impostare un tema personale, effettuare le operazioni della procedura riportata di seguito. Il tema specificato avrà la priorità su qualsiasi altro tema specificato a livello di ruolo o di azienda.

#### ***Per impostare il tema***

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Le mie impostazioni.
- 2 Nella sezione Profilo personale fare clic sull'omonimo collegamento.
- 3 Nella sezione Informazioni personali, fare clic sul collegamento Il mio profilo e fare clic su Modifica.
- 4 Scorrere fino alla sezione Informazioni aggiuntive.
- 5 Selezionare il tema nell'elenco di selezione Nome tema.

## Impostazione della modalità di anteprima dei record

Se la funzione corrispondente è abilitata, è possibile visualizzare l'anteprima dei record dai relativi collegamenti in molte posizioni in Oracle CRM On Demand, incluse le seguenti:

- Home page personale
- Home page dei record
- Pagine di elenco dei record
- Pagine dei dettagli dei record (inclusi gli elenchi dei record correlati)
- Barra delle azioni

La finestra di anteprima mostra la prima sezione della pagina dei dettagli del record. È possibile impostare la modalità di anteprima dei record nella pagina dei dettagli personali. A seconda dell'impostazione selezionata, la finestra di anteprima si apre quando si posiziona il puntatore del mouse su un collegamento a un record oppure quando si fa clic su un'icona di anteprima visualizzata quando si posiziona il puntatore su un collegamento a un record. È inoltre possibile disabilitare la funzione di anteprima dei record.

L'amministratore dell'azienda può specificare l'impostazione di anteprima dei record a livello aziendale e ciascun utente può specificare tale impostazione anche nella propria pagina dei dettagli personali. L'impostazione personale sovrascrive quella predefinita per l'azienda. Se non si modifica l'impostazione di anteprima dei record nella pagina dei dettagli personali, viene utilizzata l'impostazione predefinita per l'azienda.

Per impostare la modalità di anteprima dei record, attenersi alla procedura descritta di seguito.

### ***Per impostare la modalità di anteprima dei record***

- 1** Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic su *Le mie impostazioni*.
- 2** Nella sezione *Profilo personale*, fare clic sull'apposito collegamento.
- 3** Nella sezione *Informazioni personali*, fare clic su *Il mio profilo*.
- 4** Nella pagina *Dettaglio personale*, fare clic su *Modifica*.
- 5** Nella pagina *Modifica dati personali*, scorrere fino alla sezione *Informazioni aggiuntive*.
- 6** Nel campo *Modalità anteprima record*, selezionare la modalità desiderata dall'elenco di selezione.  
Se si desidera utilizzare l'impostazione di anteprima dei record predefinita per l'azienda, selezionare l'opzione vuota dall'elenco di selezione.
- 7** Salvare il record.

## Modifica dell'impostazione della lingua

L'impostazione della lingua nei dettagli personali controlla la lingua visualizzata nell'interfaccia utente, nella Guida in linea e nelle esercitazioni. La lingua viene specificata inizialmente dall'amministratore dell'azienda, ma è possibile modificare questa impostazione nei dettagli personali. A seconda della lingua predefinita dell'azienda, è possibile che determinati elementi dei report vengano visualizzati in una lingua diversa da quella predefinita.

Per modificare l'impostazione della lingua, attenersi alla procedura descritta di seguito.

### *Per modificare l'impostazione della lingua*

- 1** Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale *Le mie impostazioni*.
- 2** Nella sezione *Profilo personale*, fare clic sull'omonimo collegamento.
- 3** Nella sezione *Informazioni personali*, fare clic su *Il mio profilo*.
- 4** Nella pagina *Dettaglio personale*, fare clic su *Modifica*.
- 5** Nella pagina *Modifica dati personali*, scorrere fino alla sezione *Informazioni geografiche utente*.
- 6** Nell'elenco di selezione *Lingua*, selezionare la lingua desiderata.
- 7** Salvare il record.
- 8** Uscire da Oracle CRM On Demand ed eseguire di nuovo l'accesso per rendere effettiva la modifica.

## Visualizzazione dei campi storico modifiche

Per visualizzare l'attività delle applicazioni software quali Web Services e Oracle PIM Sync On Demand, effettuare le operazioni della procedura riportata di seguito.

### *Per visualizzare i campi storico modifiche*

- 1** Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale *Le mie impostazioni*.
- 2** Nella sezione *Profilo personale*, fare clic sull'omonimo collegamento.
- 3** Nella sezione *Informazioni personali*, fare clic sul collegamento *Il mio profilo*.
- 4** Scorrere fino alla sezione *Storico modifiche* per controllare i campi abilitati alle modifiche.

## Gestione della quota

L'utente o l'amministratore dell'azienda può impostare le quote. Gli utenti finali non hanno bisogno di privilegi speciali, mentre gli amministratori devono disporre del privilegio per la gestione degli utenti e dell'accesso per impostare le quote.

È possibile esaminare e modificare le quote esistenti oppure immetterne di nuove e calcolarle come descritto di seguito.

- Immettere una quota annuale, che il sistema suddivide in maniera uniforme nel corso dell'anno.
- Immettere una quota per ogni mese, il cui totale è calcolato dal sistema per l'anno.

È possibile rendere attiva una quota in qualsiasi momento. Quando si attiva una quota, Oracle CRM On Demand utilizza le relative informazioni per popolare i campi nelle pagine delle previsioni e salva gli obiettivi per ogni anno in modo da esaminare la cronologia e confrontare le previsioni con le quote. Per ulteriori informazioni, vedere [Gestione delle quote](#) (a pagina 261).

**NOTA:** è possibile avere più quote attive all'anno. Poiché vengono utilizzate solo le quote attive per la creazione di una previsione, assicurarsi di attivare tutte le quote da includere nella previsione.

### *Per definire le quote*

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Le mie impostazioni.
- 2 Nella sezione Profilo personale, fare clic sull'omonimo collegamento.
- 3 Nella sezione Informazioni personali, fare clic sul collegamento Il mio profilo.
- 4 Nella pagina Dettaglio personale, scorrere fino alla sezione Quote.
- 5 Nella sezione Quote, fare clic su Nuova quota.
- 6 Nel modulo Modifica quota impostare i campi Inizio quota e Nome per la quota.
- 7 Effettuare una delle operazioni riportate di seguito.
  - Per suddividere una quota annuale in modo uguale per l'anno fiscale, immettere l'importo nel campo Quota totale e fare clic su Dividi.
  - Per sommare insieme le quote mensili, immettere un importo per ogni mese e fare clic su Somma.

**NOTA:** fare clic su Somma per aggiungere tutte le voci di quote mensili e visualizzare il totale nel campo Totale.
- 8 Salvare il record.

## Analisi dell'attività di accesso

È possibile rivedere tutte le attività di accesso, ad esempio quante volte si è effettuato l'accesso all'applicazione.



***Per rivedere l'attività di accesso***

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Le mie impostazioni.
- 2 Nella sezione Profilo personale, fare clic sull'omonimo collegamento.
- 3 Nella sezione Informazioni personali, fare clic sul collegamento Il mio profilo.
- 4 Nella pagina Dettaglio personale scorrere fino alla sezione Cronologia accessi per esaminare l'attività di accesso.

Questa attività include l'attività di accesso dalle altre applicazioni, tra cui Oracle CRM On Demand Integration for Office, Oracle Outlook Email Integration On Demand e così via.

## Modifica della password

In Oracle CRM On Demand è possibile modificare la password in qualsiasi momento, a condizione che il proprio ruolo preveda il privilegio Reimposta password personale.

**Nota:** se l'azienda ha implementato una soluzione in cui è necessario utilizzare la modalità SSO (Single Sign-On, Accesso singolo) per accedere a Oracle CRM On Demand, occorre reimpostare la password utilizzando tale soluzione e non Oracle CRM On Demand.

***Per modificare la password***

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Le mie impostazioni.
- 2 Nella sezione Profilo personale, fare clic sull'omonimo collegamento.
- 3 Nella sezione Informazioni personali fare clic sul collegamento Aggiornamento password.
- 4 Nella pagina Aggiornamento password esaminare i criteri della password prima di modificare la password.  
In genere i criteri della password vengono impostati dall'amministratore dell'azienda e sono soggetti a modifica.
- 5 Compilare i campi nella sezione Aggiornamento password.
- 6 Salvare il record.

## Impostazione delle domande di sicurezza

Se si dimentica la password di accesso a Oracle CRM On Demand, vengono utilizzate le domande di sicurezza. L'impostazione delle domande di sicurezza è prevista quando si accede a Oracle CRM On Demand per la prima volta. È tuttavia possibile modificare le domande e le risposte di sicurezza in qualsiasi momento.

## Cosa succede se si dimentica la password?

Se si dimentica la password per Oracle CRM On Demand, è possibile fare clic sul collegamento "Impossibile accedere all'account?" nella pagina di accesso di Oracle CRM On Demand e quindi fare clic sul collegamento "Ho dimenticato la password" per reimpostare la password. Oracle CRM On Demand invierà un messaggio e-mail con un collegamento temporaneo all'applicazione. Dopo aver avuto accesso al collegamento temporaneo sarà necessario rispondere alle domande di sicurezza impostate per ottenere l'autenticazione. L'impostazione della password in Oracle CRM On Demand è possibile solo se si risponde correttamente alle domande. Per ulteriori informazioni sulla reimpostazione della password dimenticata, vedere [Recupero dell'ID di accesso utente o reimpostazione della password](#) (a pagina 123).

**NOTA:** se si dimentica l'ID di accesso utente, è possibile usare il collegamento "Impossibile accedere all'account?" della pagina Accesso di Oracle CRM On Demand per sottomettere una richiesta per l'invio dell'ID di accesso utente via e-mail.

La procedura riportata di seguito descrive come impostare le domande di sicurezza.

### *Per impostare le domande di sicurezza*

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Le mie impostazioni.
- 2 Nella sezione Profilo personale, fare clic sull'omonimo collegamento.
- 3 Nella pagina Profilo personale, fare clic sul collegamento Le mie domande di sicurezza.
- 4 Nella pagina Le mie domande di sicurezza, se non si stanno impostando le domande di sicurezza per la prima volta, immettere la password per Oracle CRM On Demand nel campo Password corrente.
- 5 Selezionare le domande e immettere le risposte.

**NOTA:** la lunghezza di una risposta non deve superare 100 caratteri.

- 6 Salvare il record.

**SUGGERIMENTO:** prendere nota delle domande e delle risposte di sicurezza impostate, in modo da disporre di queste informazioni in modo rapido se si dimentica la password.

## Aggiunta di utenti delegati

È possibile consentire a un utente di fungere da delegato aggiungendolo all'elenco degli utenti delegati. Gli utenti delegati usufruiscono dell'accesso proprietario ai record di proprietà della persona che concede la delega. La delega utente è una funzione utile che consente agli utenti che supportano più persone di visualizzare tutti i record appartenenti alle persone supportate. In genere l'amministratore dell'azienda abilita questa funzione.

**NOTA:** l'amministratore dell'azienda può nominare utenti delegati per un altro utente. Per ulteriori informazioni su come gli amministratori dell'azienda possano nominare gli utenti delegati, vedere [Aggiunta di delegati per gli utenti \(Amministratore\)](#) (a pagina 1223).

***Per aggiungere utenti delegati***

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Le mie impostazioni.
- 2 Nella sezione Profilo personale, fare clic sull'omonimo collegamento.
- 3 Nella sezione Informazioni personali, fare clic sul collegamento Il mio profilo.
- 4 Scorrere fino alla sezione Utenti delegati e fare clic su Aggiungi utenti.  
**NOTA:** se la sezione Utenti delegati non è visualizzata, l'amministratore dell'azienda può aggiungerla alla vista.
- 5 Nella pagina Modifica utenti delegati, fare clic sull'icona di ricerca e selezionare gli utenti che si desidera aggiungere all'elenco Utenti delegati.
- 6 Per designare un ruolo per gli utenti, selezionarlo dall'elenco di selezione Ruolo utente delegato.
- 7 Fare clic su Salva.

**Informazioni correlate**

[Informazioni sulla delega degli utenti](#) (vedere "[Informazioni sulla delega di utenti](#)" a pagina 1222)

## Revisione dell'attività del PIM Sync Client

È possibile rivedere l'attività del PIM Sync client in modo da tenere traccia della frequenza con cui si sincronizzano i record tra Oracle CRM On Demand e le applicazioni PIM (Personal Information Manager) quali Microsoft Outlook e Lotus Notes. Per ulteriori informazioni, vedere [Sincronizzazione con le applicazioni PIM](#) (a pagina 695).

**NOTA:** l'amministratore dell'azienda imposta Oracle PIM Sync On Demand nonché i client quali Oracle Outlook Email Integration On Demand e Oracle Offline On Demand per l'azienda.

***Per rivedere l'attività del PIM Sync client***

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Le mie impostazioni.
- 2 Nella sezione Profilo personale, fare clic sull'omonimo collegamento.
- 3 Nella sezione Informazioni personali, fare clic sul collegamento Il mio profilo.
- 4 Scorrere fino alla sezione Storico modifiche per rivedere l'attività del PIM Sync client.

## Concessione dell'accesso al supporto tecnico

È possibile concedere a un rappresentante del supporto tecnico l'autorizzazione ad accedere alla sessione di Oracle CRM On Demand di un utente. Questa operazione potrebbe essere necessaria per consentire la risoluzione di un problema.

### *Per concedere l'accesso ad altre persone*

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Le mie impostazioni.
- 2 Nella sezione Profilo personale, fare clic sull'omonimo collegamento.
- 3 Nella sezione Informazioni personali fare clic sul collegamento Accesso.
- 4 Nella pagina Accesso immettere un intervallo di date e ore per il periodo in cui si permette a un'altra persona di accedere alla propria sessione.
- 5 Salvare il record.

**Nota:** per interrompere l'accesso prima della data di scadenza specificata e si è già concesso l'accesso utilizzando questa funzione, immettere un nuovo intervallo di date e ore che sia nel passato.

## Visualizzazione delle schede

Le schede disposte lungo il lato superiore delle pagine costituiscono il punto di partenza per la gestione dei dati. Le schede disponibili e il relativo ordine di visualizzazione iniziale dipende dal ruolo assegnato dall'amministratore dell'azienda.

**NOTA:** È possibile personalizzare le schede solo se il privilegio Personalizza schede è abilitato per il proprio ruolo. Per ulteriori informazioni, contattare l'amministratore della propria azienda.

### *Per cambiare l'ordine delle schede*

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Le mie impostazioni.
- 2 Nella sezione Personalizzazione layout fare clic sul collegamento Layout personale.
- 3 Nella sezione Layout scheda personale fare clic sul collegamento Layout scheda.
- 4 Nella sezione Schede disponibili selezionare la scheda da aggiungere e fare clic sul pulsante con la freccia destra per spostarla dalla sezione Schede disponibili alla sezione Schede selezionate.  
**NOTA:** è possibile selezionare più schede contemporaneamente tenendo premuto il tasto MAIUSC o CTRL quando si fa clic per selezionare le schede.
- 5 Nella sezione Schede selezionate selezionare una scheda alla volta e usare le frecce per spostare la scheda verso l'alto o verso il basso finché non verrà visualizzata secondo l'ordine desiderato.

- 6 Salvare il record.

## Modifica del layout della pagina Dettaglio

L'amministratore dell'azienda stabilisce il tipo e l'ordine delle informazioni correlate visualizzate nella pagina dei dettagli. Le informazioni correlate mostrano i vari record, come note o attività, che possono essere collegati al record selezionato. Ad esempio, le note e le attività sono informazioni correlate che possono essere collegate a opportunità o contatti.

È possibile cambiare l'ordine delle informazioni correlate o nascondere quelle che non si utilizzano. La modifica di queste impostazioni influisce solo sulla propria visualizzazione dell'applicazione.

**NOTA:** l'amministratore dell'azienda potrebbe aver disabilitato le autorizzazioni di layout per la pagina Dettaglio. In questo caso, la sezione Layout personale indica che non si dispone dell'autorizzazione necessaria per visualizzare la pagina di modifica del layout.

### *Per modificare il layout delle pagine Dettaglio*

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Le mie impostazioni.
- 2 Nella sezione Personalizzazione layout fare clic sul collegamento Layout personale.
- 3 Nella sezione Layout pagina dettaglio personale, fare clic su sul collegamento alla pagina Layout i cui dettagli si desidera modificare.
- 4 Nella sezione Informazioni correlate disponibili selezionare la sezione di informazioni correlate da visualizzare e usare la freccia destra per spostarla nella sezione Informazioni correlate visualizzate.

**SUGGERIMENTO:** è possibile selezionare contemporaneamente più sezioni tenendo premuto il tasto Maiusc o Ctrl della tastiera mentre si fa clic per selezionare le sezioni.

- 5 Nella sezione Informazioni correlate visualizzate selezionare una sezione alla volta e usare le frecce per spostare la sezione di informazioni correlate verso l'alto o verso il basso finché non verrà visualizzata secondo l'ordine desiderato.

- 6 Salvare il record.

**NOTA:** dalle pagine Dettaglio è inoltre possibile modificare il layout di pagina facendo clic sul collegamento Modifica layout nell'angolo superiore destro. Quando si fa clic sul collegamento Modifica layout di una pagina Dettaglio viene visualizzata la pagina Layout personale specifica.

## Modifica dei layout delle home page

Se il ruolo utente include il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere e rimuovere sezioni dai layout delle home page personali e di clienti, contatti, lead, opportunità e richieste di servizio.

L'amministratore dell'azienda configura i layout predefiniti delle home page.

**NOTA:** è possibile personalizzare le home page anche facendo clic sul collegamento [Modifica layout](#) in ogni home page.

### *Per modificare il layout della home page*

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale [Le mie impostazioni](#).
- 2 Nella sezione Personalizzazione layout fare clic sul collegamento [Layout personale](#).
- 3 Nella sezione Layout home page personale della pagina [Layout personale](#) fare clic sul layout di home page da modificare, ad esempio [Layout home page personale](#).
- 4 Nella sezione Sezioni disponibili della pagina selezionare la sezione che si desidera visualizzare nella home page e usare le frecce per spostarla in Lato sinistro o in Lato destro.

**SUGGERIMENTO:** è possibile selezionare contemporaneamente più sezioni tenendo premuto il tasto Maiusc o Ctrl mentre si fa clic per selezionare le sezioni.

- 5 Nella sezione Lato sinistro o Lato destro selezionare una sezione alla volta e usare le frecce per spostarla verso l'alto o verso il basso finché non verrà visualizzata secondo l'ordine desiderato nella home page.
- 6 Salvare il record.

## Modifica del layout della barra delle azioni

L'amministratore dell'azienda assegna un layout barra delle azioni a ogni ruolo utente. Inoltre, può rendere non disponibile la barra delle azioni per il ruolo utente di cui si è assegnatari.

Se è disponibile per il ruolo utente di cui si è assegnatari, la barra delle azioni viene visualizzata per impostazione predefinita sul lato sinistro di tutte le pagine di Oracle CRM On Demand. È possibile nascondere e mostrare la barra delle azioni a seconda delle esigenze. Per ulteriori informazioni, vedere [Come mostrare o nascondere la barra delle azioni](#) (a pagina 35).

Se il privilegio Personalizza barra delle azioni è abilitato per il ruolo di cui si dispone, è possibile visualizzare o nascondere qualsiasi sezione della barra delle azioni, compresa quella delle applet Web, resa disponibile dall'amministratore dell'azienda nel layout specifico del ruolo utente. Per ulteriori informazioni sulle impostazioni del ruolo utente, contattare l'amministratore dell'azienda.

### *Per modificare il layout della barra delle azioni*

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale [Le mie impostazioni](#).
- 2 Nella sezione Personalizzazione layout fare clic sul collegamento [Layout personale](#).
- 3 Nella sezione Layout barra delle azioni personale della pagina [Layout personale](#) fare clic su [Layout barra delle azioni](#).

- 4 Nella pagina Layout personale usare le frecce per spostare le sezioni secondo le modalità riportate di seguito.
  - Spostare le sezioni che si desidera vengano visualizzate nella barra delle azioni dal riquadro Sezioni disponibili al riquadro Sezioni visualizzate.
  - Spostare le sezioni che non si desidera vengano visualizzate nella barra delle azioni dal riquadro Sezioni visualizzate al riquadro Sezioni disponibili.

**NOTA:** la barra delle azioni viene visualizzata in Oracle CRM On Demand solo se la sezione Sezioni visualizzate della pagina contiene almeno una sezione.
- 5 Scorrere fino alla sezione Personalizza preferiti e selezionare l'opzione appropriata per aggiungere nuovi preferiti all'inizio o alla fine dell'elenco dei preferiti (Record preferiti e Elenchi preferiti), a seconda delle preferenze.
 

Per ulteriori informazioni sui record preferiti, vedere [Pagina Record preferiti](#) (a pagina 75). Per ulteriori informazioni sugli elenchi preferiti, vedere [Pagina Elenchi preferiti](#) (a pagina 89).
- 6 Salvare il record.

## Impostazione del calendario

Per impostare il calendario, attenersi alla procedura descritta di seguito. Per ulteriori informazioni sui calendari, vedere [Calendario e attività](#) (a pagina 129).

### *Per impostare il proprio calendario*

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Le mie impostazioni.
- 2 Nella sezione Impostazione calendario, fare clic su Impostazioni calendario.
- 3 Per selezionare la vista di calendario da visualizzare per impostazione predefinita nella rispettiva home page
  - a Fare clic su Visualizzazione calendario predefinita.
  - b Selezionare una vista di calendario dall'elenco a discesa Visualizzazione calendario predefinita.
- 4 Per condividere il calendario con un altro utente
  - a Fare clic su Condividi calendario.
  - b Fare clic su Aggiungi utenti in Il mio elenco condivisione calendario.
  - c Nella finestra Concedi accesso a nuovi utenti, utilizzare l'icona di ricerca per aggiungere utenti con i quali condividere il calendario.
- 5 Per impostare viste di calendario per gruppo personalizzato

- a** Fare clic su Gestisci viste gruppo.
- b** Fare clic su Aggiungi in Le mie visualizzazioni personalizzate.
- c** Compilare i campi nella finestra Gestisci visualizzazione.

L'impostazione di viste di calendario per gruppo personalizzato consente di gestire la propria visualizzazione in base alla disponibilità di altri utenti. Quando si crea un nuovo appuntamento, andare alla scheda del calendario di gruppo e selezionare il gruppo creato dall'utente o dall'amministratore per visualizzare la disponibilità.

- 6** Salvare il record.

## Accesso agli strumenti dati e integrazione

La home page personale contiene i collegamenti agli strumenti che consentono di importare e integrare i dati in Oracle CRM On Demand con altre applicazioni.

**NOTA:** l'accesso ai client disponibili viene impostato e abilitato dall'amministratore dell'azienda. I client sono Oracle PIM Sync On Demand, Oracle Outlook Email Integration On Demand e Oracle Offline On Demand.

### *Per accedere agli strumenti dati e integrazione*

- 1** Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Le mie impostazioni.
- 2** Nella sezione Strumenti dati e integrazione della home page personale fare clic sul collegamento corrispondente allo strumento da usare:
  - Per importare i contatti, fare clic su Strumenti dati e integrazione, quindi su Importa contatti.  
Per ulteriori informazioni vedere [Importazione di contatti](#) (a pagina 220).
  - Per usare Oracle Offline On Demand (Offline client), fare clic su Strumenti dati e integrazione e quindi su Oracle Offline On Demand.  
Per ulteriori informazioni, vedere [Uso di Offline Client](#) (vedere "Uso del Offline Client" a pagina 686).
  - Per sincronizzare i contatti, gli appuntamenti e i task tra Oracle CRM On Demand e PIM (Personal Information Manager), fare clic su Strumenti dati e integrazione e quindi su Oracle PIM Sync On Demand.  
Per ulteriori informazioni, vedere [Sincronizzazione con le applicazioni PIM](#) (a pagina 695).
  - Per collegare messaggi e-mail specifici ai record cliente, contatto, lead, opportunità o richiesta di servizio in Oracle CRM On Demand, fare clic su Strumenti dati e integrazione e quindi su Oracle Outlook Email Integration On Demand.  
Per ulteriori informazioni, vedere [Aggiunta di e-mail da Microsoft Outlook e Lotus Notes](#) (a pagina 714).
  - Per incorporare un widget, fare clic su Integrazione contenuto On Demand.



Per ulteriori informazioni, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Integrazione di un widget Elenchi preferiti](#) (a pagina 682)
- [Integrazione di un widget Centro messaggi](#) (a pagina 682)
- [Integrazione di un widget Report](#) (a pagina 683)
- [Integrazione di un widget Elenco semplice](#) (a pagina 684)

### Argomento correlato

Per informazioni correlate sugli strumenti dati e integrazione, vedere l'argomento seguente:

- [Informazioni sui widget On Demand](#) (a pagina 681)

## Informazioni sui widget On Demand

Oracle CRM On Demand fornisce un codice HTML che può essere utilizzato per incorporare una serie di widget On Demand nelle applicazioni desktop che supportano i widget Web. È inoltre possibile incorporare i widget Web nei portali o in qualsiasi pagina Web standalone. Un widget Web è una porzione di codice di terze parti riutilizzabile in altri contesti che può essere incorporata in HTML. Se l'amministratore dell'azienda ha reso disponibile questa funzione, il codice HTML da utilizzare per incorporare i widget On Demand in altre applicazioni viene fornito nella pagina Integrazione contenuto On Demand di Oracle CRM On Demand.

Quando si incorpora correttamente il codice HTML nell'applicazione, viene visualizzata una finestra di accesso a Oracle CRM On Demand. È quindi possibile immettere i dettagli necessari per accedere agli Elenchi preferiti, al Centro Messaggi e ad altre funzioni di Oracle CRM On Demand. È possibile aprire Oracle CRM On Demand in una nuova finestra del browser facendo clic su Apri applicazione.

**Nota:** questa funzione è disponibile nell'applicazione Oracle CRM On Demand solo se è stata abilitata dall'amministratore dell'azienda. Per verificare se la funzione è abilitata nell'applicazione Oracle CRM On Demand, fare clic sul collegamento globale [Le mie impostazioni](#). Se è abilitata, nella home page personale viene visualizzato il collegamento [Integrazione contenuto On Demand](#). Se l'amministratore dell'azienda non ha autorizzato l'uso dei widget On Demand e si tenta di accedere a un widget, l'operazione non viene eseguita.

Di seguito sono riportati i widget On Demand disponibili.

- **Widget Elenchi preferiti.** Questo widget On Demand visualizza gli elenchi Oracle CRM On Demand preferiti, ad esempio Tutte le opportunità, I miei clienti e così via. Elenchi preferiti si trova nella barra delle azioni della home page di Oracle CRM On Demand. Per ulteriori informazioni sull'integrazione del widget Elenchi preferiti, vedere [Integrazione di un widget Elenchi preferiti](#) (a pagina 682).
- **Widget Centro messaggi.** Questo widget On Demand consente di accedere ai messaggi ricevuti in Oracle CRM On Demand senza dover prima eseguire il collegamento a Oracle CRM On Demand. Il Centro messaggi si trova nella barra delle azioni della home page di Oracle CRM On Demand. Per ulteriori informazioni su come incorporare il widget Centro messaggi, vedere [Integrazione di un widget Centro messaggi](#) (a pagina 682).
- **Widget Report.** Questo widget On Demand visualizza i report creati in Oracle CRM On Demand. Per ulteriori informazioni su come incorporare il widget Report, vedere [Integrazione di un widget Report](#) (a pagina 683).

- **Widget Elenco semplice.** Questo widget On Demand visualizza un elenco a una sola colonna di collegamenti ai record di Oracle CRM On Demand. Per ulteriori informazioni sull'integrazione del widget Elenco semplice, vedere [Integrazione di un widget Elenco semplice](#) (a pagina 684).

## Integrazione di un widget Elenchi preferiti

È possibile incorporare elenchi preferiti, ad esempio Tutte le opportunità, I miei clienti e così via, da Oracle CRM On Demand nelle applicazioni desktop che supportano widget Web nonché nei portali e nelle pagine Web standalone.

**NOTA:** questa funzione è disponibile in Oracle CRM On Demand solo se è stata abilitata dall'amministratore dell'azienda.

### *Per incorporare gli elenchi preferiti*

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Le mie impostazioni.
- 2 Nella sezione Strumenti dati e integrazione della home page personale fare clic su Integrazione contenuto On Demand.
- 3 Nella sezione del widget Elenchi preferiti, copiare il codice HTML nell'applicazione in uso.  
Quando si incorpora correttamente il codice HTML nell'applicazione, viene visualizzata una finestra di accesso a Oracle CRM On Demand.
- 4 Immettere i dettagli di accesso a Oracle CRM On Demand per accedere ai dati Elenchi preferiti.

**SUGGERIMENTO:** per aggiungere in modo rapido questo widget On Demand a iGoogle è possibile usare il pulsante Aggiungi a Google.

## Integrazione di un widget Centro messaggi

È possibile incorporare il Centro messaggi Oracle CRM On Demand nelle applicazioni desktop che supportano widget Web nonché nei portlet e nelle pagine Web standalone. Il widget Centro messaggi consente di accedere ai messaggi ricevuti in Oracle CRM On Demand senza eseguire il login a Oracle CRM On Demand. Il Centro messaggi si trova nella barra delle azioni della home page di Oracle CRM On Demand.

**NOTA:** questa funzione è disponibile in Oracle CRM On Demand solo se è stata abilitata dall'amministratore dell'azienda.

### *Per incorporare un Centro messaggi*

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Le mie impostazioni.
- 2 Nella sezione Strumenti dati e integrazione della home page personale fare clic su Integrazione contenuto On Demand.

- 3 Nella sezione del widget Centro messaggi, copiare il codice HTML nell'applicazione in uso.  
Quando si incorpora correttamente il codice HTML nell'applicazione, viene visualizzata una finestra di accesso a Oracle CRM On Demand.
- 4 Immettere i dettagli di accesso a Oracle CRM On Demand per accedere ai messaggi del Centro messaggi.
- 5 Fare clic su Aggiorna per accedere ai nuovi messaggi.

**SUGGERIMENTO:** per aggiungere in modo rapido questo widget On Demand a iGoogle è possibile usare il pulsante Aggiungi a Google.

## Integrazione di un widget Report

È possibile incorporare report e dashboard da Oracle CRM On Demand nelle applicazioni desktop che supportano widget Web nonché nei portali e nelle pagine Web standalone senza dover eseguire il login all'applicazione Oracle CRM On Demand.

**NOTA:** questa funzione è disponibile in Oracle CRM On Demand solo se è stata abilitata dall'amministratore dell'azienda.

### *Per incorporare report e dashboard*

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Le mie impostazioni.
- 2 Nella sezione Strumenti dati e integrazione della home page personale fare clic su Integrazione contenuto On Demand.
- 3 Nel campo Tipo della sezione Widget report selezionare Report singolo o Dashboard.
- 4 Nel campo Percorso, immettere i percorsi dei report (o dei dashboard) che si desidera visualizzare.

**NOTA:** questi percorsi devono essere separati da due punti (:). Per ulteriori informazioni sulla creazione dei percorsi dei report, vedere [Creazione di report personalizzati home page](#) (vedere ["Creazione di report personalizzati per home page"](#) a pagina 1160).

- 5 Fare clic su Mostra nuovo HTML.
- 6 Copiare il codice HTML nell'applicazione.  
Quando si incorpora correttamente il codice HTML nell'applicazione, viene visualizzata una finestra di accesso a Oracle CRM On Demand.
- 7 Immettere i dettagli di accesso a Oracle CRM On Demand per accedere ai report o ai dashboard.

Per ulteriori informazioni sui report, vedere [Report](#) (a pagina 737). Per ulteriori informazioni sui dashboard, vedere [Dashboard](#) (a pagina 1041).

## Integrazione di un widget Elenco semplice

Questo widget On Demand consente di integrare un elenco semplice di record nelle applicazioni desktop che supportano i widget Web. È anche possibile integrarle in portali e in pagine Web standalone senza dover accedere all'applicazione Oracle CRM On Demand. Il widget Elenco semplice visualizza i collegamenti agli elenchi per i tipi di record standard ad eccezione di Fondo e Richiesta fondi.

**NOTA:** questa funzione è disponibile nell'applicazione Oracle CRM On Demand solo se è abilitata dall'amministratore dell'azienda.

### *Per incorporare elenchi semplici*

- 1** Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Le mie impostazioni.
- 2** Nella sezione Strumenti dati e integrazione della home page personale fare clic su Integrazione contenuto On Demand.
- 3** Nella sezione del widget Elenco semplice, selezionare un elenco dal menu.
- 4** Copiare il codice HTML nell'applicazione.  
Quando si incorpora correttamente il codice HTML nell'applicazione, viene visualizzata una finestra di accesso a Oracle CRM On Demand.
- 5** Immettere i dettagli di accesso a Oracle CRM On Demand per accedere all'elenco.
- 6** Per visualizzare un elenco diverso, fare clic su Configura.

**NOTA:** questa azione modifica l'elenco disponibile per tutta la durata della sessione. È possibile modificare l'elenco tutte le volte che si desidera durante la sessione. Tuttavia, l'elenco originale viene ripristinato dopo aver eseguito il logout dalla sessione.

# 13 Utilizzo di altre applicazioni

---

Oracle CRM On Demand utilizza le applicazioni riportate di seguito per fornire funzionalità aggiuntive.

- Oracle Offline On Demand

È possibile copiare clienti (e i relativi contatti e opportunità collegati), task e appuntamenti in Oracle Offline On Demand (Offline client) sul portatile o sul desktop. Ciò consente di lavorare offline, non collegati a Internet. Quando ci si collega di nuovo a Internet, è possibile caricare le modifiche nell'applicazione Oracle CRM On Demand dell'azienda.

- Oracle PIM Sync On Demand

È possibile copiare contatti, task e appuntamenti da Oracle CRM On Demand in Microsoft Outlook, Lotus Notes e viceversa. Dopo aver aggiornato questi record, è possibile eseguire una sessione di sincronizzazione per mantenere uniformi i record tra le due applicazioni. Per eseguire la sincronizzazione, utilizzare Oracle PIM Sync On Demand.

- Microsoft Outlook e Lotus Notes Email Integration

Oracle Outlook Email Integration On Demand e Oracle Notes Email Integration On Demand consentono di collegare e-mail specifiche ai record di clienti, contatti, lead, opportunità o richieste di servizio in Oracle CRM On Demand. Questa funzione consente di memorizzare e-mail critiche con i record a cui fanno riferimento.

- Microsoft Word

È possibile utilizzare i dati di Oracle CRM On Demand per creare stampe unioni ed e-mail di massa in Microsoft Word mediante Oracle CRM On Demand Integration for Office.

- Microsoft Excel

È possibile creare report Microsoft Excel offline aggiornabili contenenti dati di Oracle CRM On Demand mediante Oracle CRM On Demand Integration for Office.

- Segmentation Wizard

È possibile utilizzare Segmentation Wizard per generare segmenti di contatti, ovvero elenchi di contatti, in base a una combinazione di campi di clienti, contatti, opportunità e richieste di servizio in Oracle CRM On Demand.

## Verifica dei requisiti di sistema

Prima di installare il software, assicurarsi che il computer in uso soddisfi i requisiti di sistema. Per ulteriori informazioni, visitare il [sito Web Oracle CRM On Demand](http://crmondemand.oracle.com/en/products/system-requirements/index.html) <http://crmondemand.oracle.com/en/products/system-requirements/index.html>.

**NOTA:** per ulteriori informazioni sui requisiti di sistema è possibile fare riferimento alle pagine di download relative a ognuno dei client di integrazione desktop.

### *Per verificare i requisiti di sistema*

- 1 Da qualsiasi pagina di Oracle CRM On Demand, fare clic sul collegamento Le mie impostazioni.
- 2 Nella home page personale, fare clic sul collegamento Strumenti dati e integrazione.
- 3 Nella pagina Strumenti dati e integrazione, fare clic sul collegamento nella sezione relativa all'applicazione desiderata.
- 4 Nella sezione Requisiti di sistema della pagina visualizzata, accertarsi che l'hardware e il software soddisfino i requisiti elencati.

## Uso del Offline Client

Oracle Offline On Demand (Offline client) consente di effettuare gran parte del proprio lavoro, come aggiungere clienti, aggiornare opportunità collegate a clienti, contrassegnare i task come completati e stabilire appuntamenti, mentre non si è collegati a Internet.

Per utilizzare Offline client, è necessario prima installare il client sul computer desktop o portatile, come descritto in [Installazione di Offline Client](#) (vedere "[Installazione del Offline Client](#)" a pagina 688), quindi copiare o eseguire il download dei record da Oracle CRM On Demand sul computer. Quando si esegue il download dei record, è possibile limitarne il numero da includere in base a criteri impostati dall'utente.

Al termine del download è possibile visualizzare o aggiornare i record nonché crearne di nuovi quando si lavora offline. L'interfaccia utente di Offline client è simile a quella di Oracle CRM On Demand, ma in Offline client è disponibile un sottoinsieme della funzionalità offerta da Oracle CRM On Demand. Le funzioni descritte di seguito non sono supportate in Offline client.

- **Gestione dei processi aziendali.** Poiché funziona come client disconnesso, Offline client non supporta le funzioni basate su server, ovvero workflow, convalida di campi, valori predefiniti personalizzati o valori predefiniti a posteriori. Per ulteriori informazioni, vedere [Informazioni sulla gestione dei campi](#) (a pagina 1123).
- **Layout di pagina.** Il numero massimo di campi visualizzabili nel layout di pagina di Offline client, basato sui limiti di Microsoft Excel, è di 250. Poiché Offline client eredita i layout di pagina dal layout di pagina online definito per l'utente, tale limite ha effetto anche su Offline client.
- **Visualizzazione delle schede.** Per eseguire in modo corretto il download dei record in Offline client, è necessario che la scheda del tipo di record corrispondente sia visualizzata nel layout di schede online dell'utente. Ad esempio, se si desidera eseguire il download dei clienti in Offline client, è necessario che la scheda Clienti sia visualizzata in Oracle CRM On Demand per l'utente.

Dopo essersi collegati di nuovo a Internet, sarà possibile caricare le nuove informazioni di record in Oracle CRM On Demand in ufficio. Il processo che consente di mantenere coerenti i due insiemi di record viene definito *sincronizzazione*.

**NOTA:** per utilizzare Offline client, l'amministratore deve includere nel ruolo utente il privilegio per l'abilitazione dell'accesso offline.

**Argomenti correlati**

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Record che è possibile utilizzare offline](#) (a pagina 687)
- [Installazione del Offline Client](#) (a pagina 688)
- [Download dei record nel Offline Client](#) (a pagina 691)
- [Caricamento di record dal Offline Client](#) (a pagina 694)
- [Informazioni sulla risoluzione dei conflitti con il Offline Client](#) (a pagina 695)

**Record che è possibile utilizzare offline**

È possibile eseguire il download di una parte delle informazioni totali alle quali si ha accesso in Oracle CRM On Demand. Nella tabella seguente vengono indicati i tipi di record di cui è possibile eseguire il download o che è possibile caricare e i record ad essi collegati.

Questo tipo di record principale	Contiene i tipi di record secondari quando viene eseguito il download o il caricamento	Contiene inoltre i tipi di record di terzo livello seguenti
<b>Clienti</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Opportunità</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Contatti</li> <li>■ Appuntamenti</li> <li>■ Task</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Contatti</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Attività completate</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Attività aperte</li> </ul>	
<b>Contatti</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Clienti</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Opportunità</li> <li>■ Contatti</li> <li>■ Appuntamenti</li> <li>■ Task</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Opportunità</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Contatti</li> <li>■ Appuntamenti</li> <li>■ Task</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Attività aperte</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Attività completate</li> </ul>	

Questo tipo di record principale	Contiene i tipi di record secondari quando viene eseguito il download o il caricamento	Contiene inoltre i tipi di record di terzo livello seguenti
	■ Relazioni contatto	
<b>Opportunità</b>	■ Contatti	■ Clienti ■ Contatti ■ Appuntamenti ■ Task
	■ Attività aperte	
	■ Attività completate	

## Installazione del Offline Client

Per impostazione predefinita, tutti gli utenti, tranne quelli con il ruolo di funzionario o responsabile dell'assistenza, dispongono del privilegio per l'abilitazione dell'accesso offline per installare Oracle Offline On Demand (Offline client) sul computer desktop o portatile. L'amministratore dell'azienda può utilizzare la gestione dei ruoli per impostare i ruoli funzionario e responsabile dell'assistenza con il privilegio necessario per installare Offline client.

**Procedure preliminari.** Accertarsi che il computer soddisfi i requisiti di sistema specificati per Oracle Offline On Demand in Oracle CRM On Demand. Per informazioni su come controllare i requisiti di sistema, vedere [Utilizzo di altre applicazioni](#) (a pagina 685).

### *Per installare Offline client*

- 1 Accedere a Oracle CRM On Demand.
- 2 Fare clic sul collegamento Le mie impostazioni nella parte superiore di qualsiasi pagina.
- 3 Nella Home page personale, fare clic sul collegamento Strumenti dati e integrazione.
- 4 Nella pagina Strumenti dati e integrazione, fare clic sul collegamento Oracle Offline On Demand.
- 5 Nella pagina di Oracle Offline On Demand, leggere le informazioni, quindi fare clic sul collegamento Scarica Oracle Offline On Demand.
- 6 Nella seconda pagina di Oracle Offline On Demand, leggere le informazioni aggiuntive, quindi fare clic sul collegamento Scarica Oracle Offline On Demand.
- 7 Nella finestra è possibile eseguire le operazioni riportate di seguito.



- Fare clic su Salva per copiare il file Offline\_OnDemand.exe sul disco rigido per eseguire l'installazione quando si è offline (consigliato).
- Fare clic su Esegui per iniziare l'installazione. È necessario essere collegati a Internet per proseguire l'installazione.

**8** Seguire le istruzioni per completare l'installazione.

**9** Se si copia il file, aprire Offline\_OnDemand.exe.

**10** Se si riceve un messaggio sull'abilitazione delle macro quando si apre il file Offline\_OnDemand.xls, accertarsi di abilitarle e selezionare l'opzione per accettare sempre le macro di Oracle.


In caso di problemi durante l'apertura di Offline client quando si usa Excel 2007, effettuare le operazioni riportate di seguito.

- **Se vengono visualizzati errori di compatibilità.** Aprire Microsoft Excel. Nella finestra di Excel fare clic su Apri file e selezionare Client offline nella finestra dell'applicazione.
- **Se viene visualizzato un errore di runtime o se Offline client è aperto ma non si riesce a visualizzarlo,** effettuare le operazioni descritte di seguito.
  - a** Chiudere Offline client.
  - b** Fare clic sul menu principale di Excel nella parte superiore della schermata.
  - c** Selezionare Opzioni Excel.  
Viene visualizzata la finestra Opzioni Excel.
  - d** Selezionare Centro sicurezza nel riquadro di navigazione.
  - e** Fare clic su Impostazioni centro sicurezza.  
Viene aperta la finestra Impostazioni centro sicurezza.
  - f** Fare clic su Impostazioni ActiveX nel riquadro di navigazione.
  - g** Selezionare Abilita tutti i controlli senza restrizioni e senza chiedere conferma.
  - h** Fare clic su Impostazioni macro nel riquadro di navigazione.
  - i** Selezionare Disabilita tutte le macro eccetto quelle con firma digitale.
  - j** Fare clic su OK e chiudere Microsoft Excel.
  - k** Aprire il Offline client.

## Configurazione di Offline Client

Questo argomento descrive la procedura per configurare le impostazioni di download di Oracle Offline On Demand utilizzando la pagina Informazioni di sistema.

### ***Per configurare le informazioni di sistema per Offline Client***

- 1 Aprire il Offline client.
- 2 Fare clic su , quindi su Informazioni per aprire la pagina Informazioni di sistema.
- 3 Utilizzare le informazioni seguenti per configurare i requisiti di sistema.
  - **ID accesso utente.** L'identificativo di accesso a Oracle CRM On Demand utilizzato durante l'ultimo download o caricamento riuscito. Questo campo viene popolato in modo automatico.
  - **ID Single Sign-On.** Immettere l>ID Single Sign-On. Compilare questo campo solo se l'azienda utilizza Single Sign-On per Oracle CRM On Demand.
  - **Tipo di autenticazione.** Selezionare uno dei tipi di accesso riportati di seguito che Offline client deve utilizzare.
    - **Accesso utente.** Offline client chiede all'utente di immettere le credenziali di accesso e password Oracle CRM On Demand standard. Si tratta dell'impostazione predefinita.
    - **Accesso utente/Single Sign-On.** Offline client chiede all'utente di selezionare il tipo di accesso da usare per ogni richiesta di caricamento e download.
    - **Single Sign-On.** Offline client chiede all'utente di immettere le credenziali per l'accesso Single Sign-On.
  - **Salva impostazioni download.** Selezionare True dal menu se si desidera che Offline client salvi l'elenco di record principali e le impostazioni relative agli appuntamenti e ai task nei successivi download. Se si seleziona True, le impostazioni vengono salvate per il successivo download. Se si seleziona False, Offline client richiede di selezionare un elenco di record principali ogni volta che si richiede un download di dati.

**NOTA:** se l'elenco dei tipi di record principali salvati viene ridenominato o eliminato, Oracle CRM On Demand richiede di selezionare un nuovo elenco per la successiva richiesta di download.

  - **Elenco di cui è stato eseguito il download.** L'ultimo elenco dei tipi di record principali di cui è stato eseguito il download selezionato nella finestra Download su client offline. Questa impostazione è di sola lettura.
  - **Appuntamenti e task di cui è stato eseguito il download.** L'ultima impostazione di appuntamenti e task di cui è stato eseguito il download selezionata nella finestra Download su client offline. Questa impostazione è di sola lettura.
  - **Abilita log.** Selezionare True prima di eseguire il download o caricare dati per generare un file di log per l'assistenza clienti.

**NOTA:** le seguenti proprietà nella pagina Informazioni di sistema sono di sola lettura: Tempo download, Server On Demand, Protocollo, Versione offline, Versione build, Sistema operativo, Versione Excel, Login server proxy, Password server proxy e Timeout download.
- 4 Fare clic su Home per tornare a Offline client.

## Informazioni sull'amministrazione di Offline Client

Gli amministratori dell'azienda possono configurare l'impostazione Accesso modifica client offline per Oracle Offline On Demand (Offline client) dalla pagina Profilo azienda in Oracle CRM On Demand.

Questa impostazione determina quando per un utente viene verificato l'accesso in modifica per i record. Le tre opzioni per l'impostazione Accesso modifica client offline sono riportate di seguito.

- **Verifica al caricamento.** Quando i record vengono caricati da Oracle Offline On Demand a Oracle CRM On Demand, viene verificato l'accesso in modifica per un record. Questa impostazione è consigliata per prestazioni ottimali.
- **Verifica al download.** Quando un record viene modificato, viene verificato l'accesso in modifica per il record in Oracle Offline On Demand.
- **Nessuno.** Se questa opzione è selezionata, Oracle CRM On Demand verifica l'accesso in modifica allo stesso modo dell'opzione Verifica al download.

Per ulteriori informazioni sulla pagina Profilo azienda, vedere [Impostazione del profilo dell'azienda e dei valori predefiniti globali](#). (vedere "Impostazione del profilo dell'azienda e dei valori predefiniti globali" a pagina 1079)

## Download dei record nel Offline Client

Questo argomento descrive le modalità di download dei record nel Oracle Offline On Demand (Offline client) e le modalità di salvataggio delle impostazioni di download in Oracle Offline On Demand.

### Procedure preliminari.

- In Oracle CRM On Demand, impostare gli elenchi filtrati da utilizzare per limitare i record di clienti, contatti o opportunità di cui eseguire il download sul computer. Per istruzioni, vedere [Gestione degli elenchi](#) (a pagina 76).
- È possibile eseguire il download contemporaneo di 250 clienti, 750 contatti o 750 opportunità. Se i record interessati superano tali limiti, Oracle CRM On Demand chiede di ridurre il numero di record nella richiesta di download. Per ridurre il numero di record, usare elenchi filtrati.

**NOTA:** l'amministratore dell'azienda può richiedere di aumentare il numero di record che è possibile scaricare. Tuttavia, ciò potrebbe allungare i tempi necessari per completare il processo di download.

- Data e ora sono determinati dalle impostazioni regionali sul computer. All'interno delle impostazioni regionali è possibile modificare la formattazione di data e ora predefinite. I separatori per data e ora non possono essere uguali: in caso contrario il download dei record in Oracle Offline On Demand (Offline client) non riuscirà. Ad esempio, non è possibile utilizzare i trattini per separare il giorno e il mese e anche per separare ore e minuti.
- È necessario essere collegati a Internet per eseguire il download o caricare i record.

Dopo aver installato Offline client, eseguire il download dei record da usare quando si lavora offline. L'insieme completo di record di cui è possibile eseguire il download è costituito dai propri record e dai record che altri utenti hanno condiviso.

**NOTA:** prima di avviare il download dei record, configurare le impostazioni di Office 2007 per abilitare le macro.

### **Per eseguire il download dei record**

- 1 Aprire il Offline client.
- 2 Fare clic sul pulsante Download.
- 3 Quando viene chiesto di accedere a Oracle CRM On Demand, immettere l'ID utente e la password.

**NOTA:** occorre impostare correttamente le credenziali di sicurezza per Oracle CRM On Demand, comprese le domande di sicurezza. In caso contrario, potrebbe essere visualizzato un errore di pagina non trovata.

- 4 Effettuare una delle operazioni riportate di seguito.

- Per Clienti, selezionare i clienti di cui eseguire il download dall'elenco.
- Per Contatti, selezionare l'elenco di contatti di cui eseguire il download dall'elenco.
- Per Opportunità, selezionare l'elenco di opportunità di cui eseguire il download dall'elenco.

**NOTA:** tutte gli elenchi creati personalmente o dai propri responsabili appaiono nell'elenco di record principali di Offline client.

- 5 Se si desidera eseguire il download degli appuntamenti e dei task associati al tipo di record principale, selezionare i task e gli appuntamenti a cui si è interessati.

- **I miei appuntamenti e task predefiniti.** Gli appuntamenti e i task degli ultimi 60 giorni e dei 6 mesi futuri in cui si è proprietari, delegati di un utente oppure utenti nel record di attività.
- **I miei appuntamenti e task estesi.** Gli appuntamenti e i task dell'anno precedente e dei 6 mesi futuri in cui si è proprietari, delegati di un utente oppure utenti nel record di attività.
- **Appuntamenti e task predefiniti.** Gli appuntamenti e i task degli ultimi 60 giorni e dei 6 mesi futuri.
- **Appuntamenti e task estesi.** Gli appuntamenti e i task dell'anno precedente e dei 6 mesi futuri.
- **Prossimi 7 giorni (più ultimi 60 giorni).** Gli appuntamenti e i task per i 7 giorni successivi e gli ultimi 60 giorni.
- **Prossimi 14 giorni (più ultimi 60 giorni).** Gli appuntamenti e i task per i 14 giorni successivi e gli ultimi 60 giorni.
- **Prossimi 21 giorni (più ultimi 60 giorni).** Gli appuntamenti e i task per i 21 giorni successivi e gli ultimi 60 giorni.
- **Prossimi 31 giorni (più ultimi 60 giorni).** Gli appuntamenti e i task per i 31 giorni successivi e gli ultimi 60 giorni.
- **Prossimi 60 giorni (più ultimi 60 giorni).** Gli appuntamenti e i task per i 60 giorni successivi e gli ultimi 60 giorni.
- **Nessuno.** Non viene eseguito il download di alcun appuntamento o task.

**NOTA:** l'elenco Appuntamenti e task selezionato filtra solo le attività di livello secondario, ovvero solo gli appuntamenti e i task correlati in modo diretto al tipo di record principale selezionato. Per le attività di terzo livello il download viene eseguito sempre con l'impostazione predefinita che prevede tutti record dei 60 giorni precedenti alla data del giorno e dei 6 mesi futuri.

**NOTA:** gli elenchi Appuntamenti e task sono creati ne prodotto e non possono essere modificati.

**6** Fare clic su Download.

Le barre di avanzamento indicano come procede il processo in tre passi di download.

- a** Il server richiede di recuperare i dati.
- b** I dati vengono raccolti per il Offline client.
- c** I dati vengono elaborati all'interno del Offline client.

Al termine del processo, un messaggio di avviso indica che il download è stato completato.

**SUGGERIMENTO:** per determinare se si sono verificati errori durante il download, abilitare la funzione di log degli errori in Offline client. Quando la funzione è abilitata, in caso di visualizzazione di un messaggio di errore, accedere alla cartella Offline per verificare la presenza di un file di log degli errori relativo al messaggio specifico visualizzato. Per ulteriori informazioni sull'abilitazione della funzione di log, vedere [Configurazione del Offline Client](#) (vedere "Configurazione di Offline Client" a pagina 689).

### ***Per salvare le impostazioni di download in Oracle Offline On Demand***

- 1** Aprire il Offline client.
- 2** Fare clic su ?, quindi su Informazioni per aprire la pagina Informazioni di sistema.
- 3** Selezionare Vero dal menu Salva impostazioni download.

Questa impostazione consente di salvare gli elenchi selezionati nei successivi download quando si usa Oracle Offline On Demand. Vengono salvati sia l'elenco di record principali che i valori di impostazione degli appuntamenti e dei task dei download precedenti.

## **Aggiunta e aggiornamento di record nel Offline Client**

È possibile aggiungere o aggiornare record in Oracle Offline On Demand (Offline client) e caricarli in Oracle CRM On Demand in un secondo momento.

**Procedure preliminari.** Assicurarsi che l'impostazione del fuso orario sul portatile o sul computer desktop corrisponda a quella utilizzata nell'applicazione Oracle CRM On Demand. Per informazioni sulla visualizzazione del fuso orario in Oracle CRM On Demand, vedere [Aggiornamento dei dettagli personali](#) (vedere "Aggiornamento dei dati personali" a pagina 660).

Le operazioni di aggiunta e aggiornamento di record in Offline client vengono effettuate seguendo le stesse procedure utilizzate nell'applicazione Oracle CRM On Demand dell'azienda.

- È possibile aggiungere record dalla casella di creazione nella barra delle azioni a sinistra o dovunque sia visualizzato un pulsante Nuovo su una pagina.
- È possibile aggiornare i record ovunque sia visualizzato un pulsante o un collegamento di modifica.

Se l'amministratore dell'azienda ha impostato il campo Accesso modifica client offline su Verifica al caricamento, per tutti i record viene visualizzato un pulsante o un collegamento Modifica e Oracle CRM On Demand verifica l'accesso di modifica di cui si usufruisce al successivo caricamento di record da Offline client. Per ulteriori informazioni sull'impostazione Accesso modifica client offline, vedere [Impostazione del profilo dell'azienda e dei valori predefiniti globali](#) (a pagina 1079).

Se non si dispone del tipo di accesso appropriato per modificare un record, Oracle CRM On Demand visualizza un messaggio di errore che ricorda che non si dispone dell'autorizzazione per modificare tutti i record. Il messaggio indica inoltre che sono stati caricati solo alcuni record e consiglia di consultare il file di log per ulteriori dettagli. Nel messaggio di errore è disponibile un collegamento al file di log generato in modo automatico, che fornisce l'elenco dei record con caricamento non riuscito, prima secondo l'ordine di transazione e quindi secondo l'ordine dei record. Se si riceve un messaggio di errore, Oracle CRM On Demand continuerà a caricare i record per i quali si dispone dell'accesso appropriato.

**SUGGERIMENTO:** le informazioni Stato offline riportate a sinistra indicano il numero di modifiche apportate durante le sessioni di lavoro offline.

### Argomenti correlati

L'argomento riportato di seguito contiene informazioni correlate.

- [Caricamento di record dal Offline Client](#) (a pagina 694)

## Caricamento di record dal Offline Client

Dopo aver aggiunto o aggiornato record in Oracle Offline On Demand (Offline client), è possibile caricare le nuove informazioni nell'applicazione Oracle CRM On Demand dell'azienda.

**NOTA:** quando si desidera eliminare i record, effettuare l'operazione in Oracle CRM On Demand e non in Offline client. Se inoltre si desidera trasferire la proprietà di un cliente da se stessi a un altro dipendente, caricare prima il cliente in Oracle CRM On Demand, quindi modificare il proprietario in Oracle CRM On Demand.

**Procedure preliminari.** È necessario collegarsi a Internet per caricare i record.

### Per caricare i record

- 1 In Offline client, fare clic sul pulsante Carica.

- 2 Accedere a Oracle CRM On Demand.

Compare una barra di avanzamento e quindi un messaggio che conferma completamento del caricamento. Se viene visualizzato un messaggio di errore, il caricamento continua, ma ignora i record con modifiche in conflitto.

- 3 Al termine del caricamento, verrà chiesto di eseguire un download.

**NOTA:** è necessario eseguire il download di un nuovo insieme di dati, altrimenti Offline client verrà impostato su sola lettura.

- 4 Fare clic su Sì e continuare il download.

### Argomenti correlati

L'argomento riportato di seguito contiene informazioni correlate.

- [Aggiunta e aggiornamento di record nel Offline Client](#) (a pagina 693)
- [Informazioni sulla risoluzione dei conflitti con il Offline Client](#) (a pagina 695)

## Informazioni sulla risoluzione dei conflitti con il Offline Client

Si verificano conflitti a livello di campo se lo stesso campo nel medesimo record è stato aggiornato in Oracle CRM On Demand e in Oracle Offline On Demand (Offline client). Ad esempio, un altro impiegato potrebbe aggiornare un indirizzo e-mail in Oracle CRM On Demand mentre lo stesso indirizzo e-mail viene aggiornato in Offline client. Questo conflitto viene riconosciuto durante la sincronizzazione.

Per impostazione predefinita, le modifiche apportate ai campi in Oracle CRM On Demand hanno la precedenza nella risoluzione dei conflitti. Se non è possibile risolvere un errore seguendo questa regola, è necessario correggere ciascun problema manualmente. Per rivedere gli errori, aprire o stampare il file UploadError nella directory di Offline On Demand.

Gli errori vengono salvati in un file di log, memorizzato nella stessa directory di Offline client. Il formato del nome del file di log (UploadErrorAAAA-MM-GG.html) indica la data in cui sono state apportate le modifiche, ad esempio UploadErrors2009-10-22.html.

**SUGGERIMENTO:** per correggere gli errori, stampare il file di log e apportare le modifiche necessarie in Oracle CRM On Demand.

## Sincronizzazione con le applicazioni PIM

È possibile sincronizzare contatti, appuntamenti e task tra Oracle CRM On Demand e le seguenti applicazioni PIM:

- Microsoft Outlook
- Lotus Notes

In questo modo sarà possibile aggiornare i record di contatti, pianificare gli appuntamenti e conservare gli elenchi di attività in qualsiasi applicazione, per poi sincronizzare queste informazioni.

**NOTA:** l'accesso a Oracle PIM Sync On Demand viene impostato e abilitato dall'amministratore dell'azienda.

### Informazioni sulla sincronizzazione di più utenti

PIM Sync client supporta la sincronizzazione da parte di più utenti dallo stesso computer o da parte dello stesso utente da più computer. Non è necessario che ogni utente esegua la sincronizzazione dal proprio

computer, tuttavia non è possibile eseguire la sincronizzazione con un singolo ID utente da più computer contemporaneamente; questa azione danneggerà i dati.

**Nota:** gli utenti devono accedere a Windows sul computer da cui tentano di eseguire la sincronizzazione.

### Informazioni sul supporto Unicode

PIM Sync client supporta un sottoinsieme delle lingue supportate da Oracle CRM On Demand. L'interfaccia utente di PIM Sync client è disponibile in Tedesco, Italiano, Inglese Regno Unito, Inglese Stati Uniti, Spagnolo, Francese, Giapponese, Cinese semplificato, Coreano, Portoghese e Cinese tradizionale. Il programma supporta inoltre i dati sincronizzati in queste lingue.

### Informazioni sui contatti

I record contatto nuovi e aggiornati sono sincronizzati tra l'applicazione PIM e Oracle CRM On Demand.

**Sincronizzazione dei contatti dei team.** Per impostazione predefinita, PIM Sync client sincronizza i contatti di cui si è proprietari. Se si desidera sincronizzare anche i contatti ai quali si ha accesso tramite un team, ovvero i contatti di cui sono proprietari altri utenti, assicurarsi che la casella di controllo **Abilitare sincronizzazione di contatti team** della sezione **Informazioni aggiuntive delle preferenze personali** sia selezionata.

**Eliminazione di contatti.** Quando si desidera eliminare contatti, eliminarli da Oracle CRM On Demand, non dall'applicazione PIM. In caso contrario, durante la sincronizzazione successiva, i contatti da Oracle CRM On Demand vengono nuovamente aggiunti all'applicazione PIM.

**Informazioni sugli indirizzi.** I campi degli indirizzi degli uffici nell'applicazione PIM sono mappati ai campi di indirizzi alternativi in Oracle CRM On Demand. Le informazioni sugli indirizzi di residenza non vengono sincronizzati.

**Corrispondenza delle informazioni sui clienti.** È possibile disporre di associazioni tra clienti o aziende con i contatti nell'applicazione PIM. Nel corso della sincronizzazione l'applicazione PIM tenta di far corrispondere il cliente o l'azienda a un cliente esistente in Oracle CRM On Demand. Per la ricerca dei clienti l'applicazione PIM può usare la funzione di corrispondenza parziale.

**NOTA:** la corrispondenza parziale è attivata per impostazione predefinita quando Oracle CRM On Demand viene impostato per la prima volta per una nuova azienda. Se il ruolo utente dispone del privilegio appropriato, è possibile disabilitare la corrispondenza parziale sul profilo dell'azienda. Per disabilitare la corrispondenza parziale, selezionare la casella di controllo **Disabilita associazione account estesa sincronizzata PIM** nella sezione **Impostazioni sicurezza azienda** della pagina **Profilo dell'azienda**. Per informazioni su come modificare le impostazioni del profilo dell'azienda, vedere [Impostazione del profilo dell'azienda e dei valori predefiniti globali](#) (a pagina 1079).

Se questa funzione è disabilitata, PIM Sync client cerca una corrispondenza esatta del cliente richiesto ed effettua le azioni riportate di seguito.

- Se viene trovato un solo cliente, PIM Sync client associa quello richiesto a quello trovato.
- Se viene trovato più di un cliente, PIM Sync client associa quello richiesto a quello trovato nei risultati della ricerca, senza una posizione specifica.
- Se viene trovato più di un cliente e tutti i clienti hanno posizioni specifiche, PIM Sync client crea e utilizza un nuovo cliente per quello richiesto.



**ATTENZIONE:** si sconsiglia di disabilitare la funzione di corrispondenza parziale in quanto PIM Sync client duplicherebbe tutti i record non identici.

Se la funzione di corrispondenza parziale è abilitata, PIM Sync client effettua le azioni riportate di seguito.

- Viene cercata una corrispondenza esatta del cliente. Questa è la stessa operazione eseguita se la funzione non è abilitata.
- Se non viene trovata nessuna corrispondenza esatta, PIM Sync client esegue un'ulteriore ricerca aggiungendo caratteri jolly al fine di trovare corrispondenze simili alla stringa di ricerca.

Se ad esempio il nome cliente contiene caratteri speciali, ad esempio un carattere di sottolineatura, una virgola, un punto e così via, PIM Sync client li sostituirà con il carattere jolly asterisco. In questo caso, se PIM Sync client effettua la ricerca di un cliente denominato "I.B.M. Hardware Division", potrebbe essere restituito come corrispondenza il cliente "Italian BM Hardware Division 132426".

Se il nome non contiene caratteri speciali, PIM Sync client aggiunge un carattere jolly alla fine del cliente richiesto. In questo caso, se PIM Sync client effettua la ricerca di un cliente denominato "IBM Hardware Division", potrebbe essere restituito come corrispondenza il cliente "IBM Hardware Division (Global Operation)".

- Se non viene restituita una corrispondenza simile, PIM Sync client crea e utilizza un nuovo cliente per quello richiesto.

Se la casella di controllo Disabilita associazione clienti estesa di PIM è selezionata sul profilo dell'azienda, la ricerca per una corrispondenza del cliente è disabilitata. Al contrario, PIM Sync client inserisce le informazioni nel campo Nome azienda PIM sul record contatto.

**NOTA:** la corrispondenza parziale segue la distinzione fra maiuscole e minuscole. Se la funzione di corrispondenza parziale è abilitata, gli utenti devono verificare che il cliente richiesto sia associato correttamente al cliente corrispondente.

## Informazioni su task e appuntamenti

I record nuovi, aggiornati o eliminati di appuntamenti e task vengono sincronizzati tra l'applicazione PIM e Oracle CRM On Demand.

**Promemoria.** I promemoria nell'applicazione PIM avvisano l'utente circa appuntamenti futuri, ad esempio un promemoria attivato con 15 minuti di anticipo o task scaduti che non esistono in Oracle CRM On Demand. Occorre inoltre impostare manualmente il promemoria nell'applicazione PIM per nuovi appuntamenti o task creati in Oracle CRM On Demand e successivamente copiati nell'applicazione PIM durante la sincronizzazione.

**Record collegati.** Se un appuntamento o un task è collegato a un contatto, a un cliente, a un'opportunità, a un lead, a una campagna o a una richiesta di servizio in Oracle CRM On Demand, questo tipo di record viene indicato nella prima riga del campo del corpo del testo in Microsoft Outlook. Ad esempio:

Correlato a: Contatto: Maria Rossi; Cliente: Azienda XYZ; Richiesta di servizio: Fornire aggiornamento.

Dato che le informazioni del campo Correlato a elencano i record collegati all'appuntamento o al task, le eventuali modifiche apportate a queste informazioni non influiscono su Oracle CRM On Demand. A differenza di altre informazioni che compaiono nel campo del corpo del testo, la riga Correlato a non viene copiata sul campo Descrizione in Oracle CRM On Demand.

**NOTA:** PIM Sync client non sincronizza i contatti per un record di appuntamento o per gli altri partecipanti a un appuntamento. Viene sincronizzato solo il proprietario dell'appuntamento.

**Riunioni di gruppo.** I dipendenti dell'azienda possono impostare una riunione di gruppo nell'applicazione PIM e aggiungere la riunione impostata a Oracle CRM On Demand durante la sincronizzazione. Se si elimina la riunione in Oracle CRM On Demand e successivamente si esegue una sincronizzazione con l'applicazione PIM, si verifica uno degli eventi riportati di seguito.

- Se l'utente è il proprietario del record, ovvero se ha impostato la riunione, l'appuntamento viene eliminato dal calendario dell'applicazione PIM. Le riunioni di gruppo non vengono eliminate dai calendari PIM dei partecipanti.
- Se l'utente non è il proprietario della riunione di gruppo ma è uno dei partecipanti, l'appuntamento viene eliminato anche dal calendario dell'applicazione PIM. Il suo nome rimane comunque nell'elenco dei partecipanti all'interno dei calendari PIM delle altre persone coinvolte.

**Appuntamenti e task ricorrenti.** Per la gestione degli appuntamenti ricorrenti è necessario usare l'applicazione PIM. Durante la sincronizzazione, gli appuntamenti ricorrenti vengono caricati in Oracle CRM On Demand e visualizzati nel calendario. Gli aggiornamenti e le eliminazioni eseguiti nell'applicazione PIM continuano a essere sincronizzati tra le due applicazioni.

Ogni occorrenza di un task ricorrente viene visualizzata come task a parte in Oracle CRM On Demand. Se si modifica un singolo record di task in Oracle CRM On Demand, la modifica viene conservata e non viene sovrascritta nelle sincronizzazioni successive.

**Numero massimo di record.** Per contenere i tempi di sincronizzazione, viene stabilito un numero massimo di appuntamenti e task ricorrenti creati in Oracle CRM On Demand, come descritto nella tabella seguente.

Frequenza ricorrente	Limite di record
Giornaliero	31
Settimanale	53
Mensile	13
Trimestrale	5
Annuale	2
Altro	50

Ad esempio, se esiste un appuntamento giornaliero in Microsoft Outlook e si effettua una sincronizzazione per il giorno 1 marzo, Oracle CRM On Demand crea 31 appuntamenti giornalieri (1 marzo - 31 marzo). Se si esegue un'altra sincronizzazione una settimana dopo (in data 8 marzo), vengono creati di nuovo 31 appuntamenti giornalieri, che però coprono il periodo compreso tra le date 8 marzo e 7 aprile.

## Informazioni sul motore di sincronizzazione e la mappatura dei campi

Questo argomento descrive le modalità usate dal motore di sincronizzazione per identificare i record corrispondenti e fornisce spiegazioni sulla mappatura dei campi necessaria durante l'esecuzione di una sincronizzazione.

## Identificazione dei record corrispondenti

Quando si esegue la sincronizzazione iniziale tra Oracle CRM On Demand e l'applicazione PIM, il motore di sincronizzazione controlla alcuni campi chiave per far corrispondere i record dell'applicazione PIM e di Oracle CRM On Demand.

Quando si aggiungono nuovi contatti oppure si aggiorna il nome cliente di un contatto esistente, Oracle PIM Sync On Demand (PIM Sync client) esegue la funzione di corrispondenza parziale, abilitata per impostazione predefinita durante la prima impostazione di Oracle CRM On Demand per una nuova azienda. Durante la ricerca delle corrispondenze PIM Sync client ignora le differenze di punteggiatura e di uso delle maiuscole. Per ulteriori informazioni sulla corrispondenza parziale, vedere [Sincronizzazione con le applicazioni PIM](#) (a pagina 695).

Per determinare se due nomi sono uguali vengono usate le regole riportate di seguito.

- L'impostazione delle maiuscole/minuscole viene ignorata.
- La punteggiatura viene ignorata.
- Gli spazi vengono ignorati.

Se ad esempio si dispone del contatto Mario Rossi in Microsoft Outlook e del contatto MARIO ROSSI in Oracle CRM On Demand, il motore di sincronizzazione considera i due contatti come un solo record. Inoltre, considera come corrispondenze, e quindi come lo stesso record, le seguenti varianti di un nome cliente specifico (collegato a contatti: TYC, T.Y.C, tyc).

**ATTENZIONE:** se si usa Oracle PIM Sync On Demand quando le impostazioni del profilo dell'azienda riportate di seguito sono definite in Oracle CRM On Demand (ovvero quando la funzione di corrispondenza parziale è disabilitata), PIM Sync client non ignora le differenze di punteggiatura e di uso delle maiuscole durante la ricerca delle corrispondenze e quindi tutti i record non identici vengono duplicati.

- Disabilita associazione account estesa sincronizzata PIM

- Disabilita associazione account sincronizzata PIM

Nella tabella riportata di seguito vengono indicati i campi chiave della sincronizzazione e i campi obbligatori. Vengono inoltre descritte le modalità di mappatura dei campi tra Oracle CRM On Demand e Outlook o Lotus Notes.

Le mappature dei campi sono predefinite e non possono essere modificate. I campi che non fanno parte dell'elenco non vengono mappati e le informazioni non vengono richiamate da alcuna applicazione.

Campi contatto di Oracle CRM On Demand	Campi contatto di Microsoft Outlook	Campi contatto di Lotus Notes
Nome assistente	Nome assistente	Assistente
N. tel. assistente	Numero di telefono dell'assistente	Telefono assistente
Cliente	Nome azienda  (Si tratta di un campo chiave per la sincronizzazione, usato per distinguere l'univocità di un record).	Azienda

Campi contatto di Oracle CRM On Demand	Campi contatto di Microsoft Outlook	Campi contatto di Lotus Notes
Città contatto	Indirizzo (uff.) - Città	Città (ufficio)
Paese del contatto	Indirizzo (uff.) - Paese	Paese (uff.)
Regione/provincia del contatto	Indirizzo (uff.) - Provincia	Provincia (uff.)
Indirizzo contatto 1	Indirizzo (uff.) - Via e numero civico	Indirizzo (uff.)
CAP/Codice postale del contatto	Indirizzo (uff.) - CAP	CAP (ufficio)
Reparto	Reparto	Reparto
Descrizione	Telaio	Commento
E-mail	Indirizzo e-mail 1	Indirizzo e-mail
Sig./Sig.ra	Titolo	Titolo
Nome (obbligatorio)	Nome (obbligatorio)	Nome
Secondo nome	Secondo nome (Si tratta di un campo chiave per la sincronizzazione, usato per distinguere l'univocità di un record).	Secondo nome
Cognome (Obbligatorio)	Cognome (Obbligatorio)	Cognome
Telefono ufficio	Numero di telefono ufficio	Telefono (uff.)
N. fax ufficio	Numero fax ufficio	Fax (ufficio)
N. cell.	Numero cellulare	Cellulare
Qualifica	Qualifica	Qualifica
Privato	Privato	Privato

Campi appuntamento di Oracle CRM On Demand	Campi appuntamento di Microsoft Outlook	Campi appuntamento di Lotus Notes
--	---	-----------------------------------

Campi appuntamento di Oracle CRM On Demand	Campi appuntamento di Microsoft Outlook	Campi appuntamento di Lotus Notes
Descrizione	Telaio	Descrizione
Ora fine (solo parte data) (obbligatorio)	Data di fine	Data di fine
Ora fine (solo parte ora) (obbligatorio)	Ora fine	Ora fine
Ubicazione	Ubicazione	Ubicazione
Flag Privato	Flag Privato	Privato
Ora inizio (solo parte data) (obbligatorio)	Data inizio (Si tratta di un campo chiave per la sincronizzazione, usato per distinguere l'univocità di un record).	Data di inizio
Ora inizio (solo parte ora) (Obbligatorio)	Ora inizio	Ora di inizio
Oggetto (Obbligatorio)	Oggetto (Si tratta di un campo chiave per la sincronizzazione, usato per distinguere l'univocità di un record).	Oggetto

Campi task di Oracle CRM On Demand	Campi task di Microsoft Outlook	Campi task di Lotus Notes
Flag Completato	Flag Completato	Completato
Descrizione	Telaio	Descrizione
Data di scadenza (Obbligatorio)	Data di scadenza	Data di scadenza
Priorità (Obbligatorio)	Priorità	Priorità
Privato	Privato	Privato

Campi task di Oracle CRM On Demand	Campi task di Microsoft Outlook	Campi task di Lotus Notes
Stato	Stato	
Oggetto (Obbligatorio)	Oggetto (Si tratta di un campo chiave per la sincronizzazione, usato per distinguere l'univocità di un record).	Oggetto

**NOTA:** se i campo obbligatori non vengono compilati, il record non viene creato durante la sincronizzazione e questa informazione viene registrata nel file di log.

## Processo di sincronizzazione dei dati tra Oracle CRM On Demand e PIM

Per avviare la sincronizzazione dei dati tra Oracle CRM On Demand e PIM, eseguire i task riportati di seguito.

- 1 Verificare che Oracle CRM On Demand soddisfi i requisiti di sistema. Per ulteriori informazioni sulle applicazioni e versioni PIM supportate, vedere [Requisiti di sistema di Oracle CRM On Demand](http://crmondemand.oracle.com/en/products/system-requirements/index.htm) <http://crmondemand.oracle.com/en/products/system-requirements/index.htm>.
- 2 Eseguire il download e installare Oracle PIM Sync On Demand (PIM Sync client). Per eseguire il download e utilizzare PIM Sync client, è necessario disporre del privilegio Abilita accesso a PIM Sync nel ruolo utente. Se l'opzione Oracle PIM Sync On Demand non risulta disponibile sotto Strumenti dati e integrazione nelle impostazioni personali, contattare l'amministratore dell'azienda. Per ulteriori informazioni, vedere [Installazione e disinstallazione di Oracle PIM Sync On Demand](#) (a pagina 704).
- 3 Configurare le impostazioni di PIM Sync client, vedere [Configurazione delle impostazioni di sincronizzazione di PIM Sync Client](#) (a pagina 705).
- 4 Definire il profilo di PIM Sync client, vedere [Configurazione delle impostazioni di sincronizzazione di PIM Sync Client](#) (a pagina 705).
- 5 Esaminare le modalità di gestione dei dati sincronizzati, vedere [Consultazione dei risultati della sincronizzazione](#) (a pagina 712).
- 6 Eseguire la sincronizzazione iniziale, vedere [Esecuzione della sincronizzazione iniziale con Oracle PIM Sync On Demand](#) (a pagina 710).

## Esecuzione della sincronizzazione iniziale con l'applicazione PIM

La procedura di sincronizzazione iniziale tra Oracle CRM On Demand e l'applicazione PIM è costituita da tre passi. È necessario effettuare le operazioni indicate di seguito.

- 1 Installazione di Oracle PIM Sync On Demand (vedere [Installazione e disinstallazione di Oracle PIM Sync On Demand](#) (a pagina 704)).
- 2 [Configurazione delle impostazioni di sincronizzazione di PIM Sync Client](#) (a pagina 705)  
**NOTA:** In questo passo è possibile creare filtri.
- 3 [Esecuzione della sincronizzazione iniziale con Oracle PIM Sync On Demand](#) (a pagina 710).

Durante la sincronizzazione dei dati, è possibile utilizzare i filtri per sincronizzare un sottoinsieme di record, in base a criteri specifici. Ad esempio, conviene creare vari filtri per limitare il numero di record qualora si intenda visitare una determinata regione di un paese e si desidera sincronizzare i contatti per le province che si visitano o se si vogliono avere a disposizione solo le informazioni di contatto dei clienti più importanti.

### Procedure preliminari.

- Collegarsi a Internet.
- Assicurarsi che il computer soddisfi i requisiti di sistema specificati per Oracle PIM Sync On Demand in Oracle CRM On Demand. Per informazioni su come controllare i requisiti di sistema, vedere [Utilizzo di altre applicazioni](#) (a pagina 685).
- Selezionare il filtro all'interno di PIM Sync client per escludere i dati privati prima della prima sincronizzazione, altrimenti i record verranno contrassegnati come privati all'interno di Oracle CRM On Demand e, pertanto, eliminati dall'applicazione PIM.
- Se si intende condividere un contatto con più utenti all'interno dell'applicazione per poi sincronizzarne i dettagli con un dispositivo mobile, assicurarsi di selezionare la casella Abilitare sincronizzazione di contatti team (nella sezione Informazioni aggiuntive all'interno delle preferenze personali).
- Se si prevede di creare un filtro per escludere i propri record privati dal gruppo di record da aggiungere a Oracle CRM On Demand, assicurarsi che la casella di controllo Privato, nell'angolo inferiore destro della finestra dei dettagli dei record, sia selezionata per i task, gli appuntamenti e i contatti personali nell'applicazione PIM.
- Poiché i dati sono mappati a campi specifici in ogni applicazione, assicurarsi che siano impostati correttamente nei campi appropriati. Ad esempio, se si include Paese nel campo Stato di Outlook, questa voce non corrisponderà alle opzioni nell'elenco a discesa di Oracle CRM On Demand e, di conseguenza, non verrà aggiunta al record in Oracle CRM On Demand. Nelle sincronizzazioni successive, questa mancata corrispondenza verrà considerata causa di conflitti.
- È possibile che i caratteri speciali, ad esempio i simboli di marchio o dell'euro, non vengano visualizzati in modo corretto durante la sincronizzazione dei dati tra l'applicazione PIM e Oracle CRM On Demand.
- Assicurarsi che il fuso orario di Oracle CRM On Demand corrisponda a quello impostato nell'applicazione PIM. Per informazioni sull'impostazione del fuso orario in Oracle CRM On Demand, vedere [Aggiornamento dei dati personali](#) (a pagina 660).

**ATTENZIONE:** se si cambia il fuso orario (ad esempio, se si imposta l'orologio del computer in modo che corrisponda a un'altra regione quando si è in viaggio), assicurarsi di chiudere PIM Sync client, quindi

riaprirlo. La chiusura e riapertura di PIM Sync client consente a Oracle CRM On Demand di sincronizzare gli orari impostati per i task e gli appuntamenti in modo accurato.

## Installazione e disinstallazione di Oracle PIM Sync On Demand

Per sincronizzare le informazioni tra Oracle PIM Sync On Demand e un'applicazione PIM supportata, è necessario installare Oracle PIM Sync On Demand. Questo argomento descrive la procedura per installare e disinstallare Oracle PIM Sync On Demand (PIM Sync client).

**NOTA:** per installare ed eseguire PIM Sync client, verificare di disporre dei diritti di amministratore per l'installazione di software nel computer. L'installazione di Oracle PIM Sync On Demand in remoto al momento non è supportata o certificata da Oracle.

### *Per installare Oracle PIM Sync On Demand*

- 1 Accedere a Oracle CRM On Demand.
- 2 Fare clic sul collegamento Le mie impostazioni nella parte superiore di qualsiasi pagina.
- 3 Nella home page personale, fare clic sul collegamento Strumenti dati e integrazione.
- 4 Nella pagina Strumenti dati e integrazione, fare clic sul collegamento Oracle PIM Sync On Demand.
- 5 Sulla pagina Oracle PIM Sync On Demand, leggere le informazioni e fare clic su Scarica Oracle PIM Sync On Demand.
- 6 Sulla seconda pagina Oracle PIM Sync On Demand, leggere le informazioni aggiuntive e fare clic su Scarica Oracle PIM Sync On Demand.
- 7 Nella finestra, è possibile effettuare una delle operazioni riportate di seguito.
  - Fare clic su Salva per copiare il file sul disco rigido. Ciò consente di completare l'installazione in un secondo momento quando non si è in linea (operazione consigliata).
  - Fare clic su Apri per iniziare l'installazione. È necessario rimanere collegati a Internet per proseguire l'installazione.
- 8 Estrarre i file ZIP.
- 9 Aprire la cartella in cui è stato estratto il file ZIP e fare clic su Setup.exe per avviare la procedura guidata di installazione.
- 10 Seguire le istruzioni per completare l'installazione.

**NOTA:** se è già installata una versione di Oracle PIM Sync On Demand sul computer, è necessario disinstallare la versione precedente prima di installarne una nuova.



**Per disinstallare Oracle PIM Sync On Demand**

- Dal menu Start, selezionare Tutti i programmi, Oracle CRM On Demand, Disinstalla Oracle PIM Sync On Demand.

## Configurazione delle impostazioni di sincronizzazione di PIM Sync Client

Questo argomento descrive la procedura per configurare le impostazioni di sincronizzazione in Oracle PIM Sync On Demand, inclusa la modalità per creare filtri.

**Per configurare le impostazioni di sincronizzazione mediante Impostazione guidata**

- 1 Dal menu Start, selezionare Oracle CRM On Demand, Oracle PIM Sync On Demand, quindi Oracle PIM Sync On Demand.
- 2 Nella finestra di Oracle PIM Sync On Demand fare clic su Imposta.
- 3 Nella finestra Oracle PIM Sync On Demand immettere il login e la password utente utilizzati per accedere a Oracle CRM On Demand, quindi fare clic su Impostazione applicazione.
- 4 Nella finestra di impostazione di Oracle PIM Sync On Demand selezionare i tipi di record da sincronizzare, quindi fare clic su Impostazione guidata.  
  
Viene avviata l'Impostazione guidata di Oracle PIM Sync On Demand. Utilizzare questa procedura guidata per configurare Oracle PIM Sync On Demand per un tipo di record selezionato con l'opzione per configurare tutti i tipi di record.
- 5 Nella finestra Applicazione desktop selezionare il tipo di applicazione PIM dall'elenco di applicazioni Disponibili, quindi fare clic su Successivo.
- 6 Nella finestra Cosa sincronizzare, selezionare i tipi di informazioni da sincronizzare, quindi fare clic su Successivo.
- 7 Nella finestra Come sincronizzare selezionare la direzione di sincronizzazione dei dati tra Oracle CRM On Demand e l'applicazione PIM.

Quando si utilizza Oracle PIM Sync On Demand, è possibile configurare la direzione di sincronizzazione dei dati in due modi:

- **Sincronizzazione bidirezionale.** Questa opzione prevede che i dati viaggino in due direzioni: i dati presenti in Oracle CRM On Demand vengono copiati nell'applicazione PIM e i dati aggiunti, modificati o eliminati nell'applicazione PIM vengono caricati in Oracle CRM On Demand.
- **Sincronizzazione unidirezionale.** Questa opzione prevede che i dati viaggino e vengano importati o esportati in un'unica direzione. Le operazioni di esportazione trasferiscono i dati solo da Oracle CRM On Demand all'applicazione PIM. Le operazioni di importazione trasferiscono i dati solo dall'applicazione PIM a Oracle CRM On Demand. Se si desidera sostituire tutti i dati nell'applicazione di destinazione, selezionare la casella di controllo, Sostituisci tutti i dati in Applicazione di destinazione. Questa opzione è disponibile solo per la sincronizzazione unidirezionale.

**NOTA:** quando si passa dalla sincronizzazione bidirezionale a quella unidirezionale e viceversa, il motore di sincronizzazione ignora la cronologia di sincronizzazione precedente ed esegue una nuova sincronizzazione. In questo caso, il motore di sincronizzazione utilizza i campi chiave per determinare se un record simile sia lo stesso record sia nell'applicazione PIM che in Oracle CRM On Demand. Se uno qualsiasi dei campi chiave non corrisponde, il motore di sincronizzazione crea un nuovo record sia nell'applicazione PIM che in Oracle CRM On Demand. Questo nuovo record contiene le differenze trovate durante la nuova sincronizzazione, che può determinare la creazione di record duplicati nell'applicazione PIM o in Oracle CRM On Demand.

- 8** Fare clic su Successivo.
- 9** Nella finestra Quando sincronizzare, selezionare se si desidera sincronizzare i dati manualmente o automaticamente tra Oracle CRM On Demand e l'applicazione PIM, quindi fare clic su Successivo.
- 10** Nella finestra Opzioni appuntamenti selezionare il profilo dell'utente e l'intervallo di date per Oracle CRM On Demand che si desidera utilizzare durante la sincronizzazione dei dati degli appuntamenti, quindi fare clic su Successivo.

**NOTA:** si consiglia di utilizzare l'impostazione predefinita, Trasferisci solo elementi futuri.
- 11** Selezionare le impostazioni appropriate che si desidera utilizzare nello scambio di dati con Oracle CRM On Demand.

**NOTA:** per ulteriori informazioni sui criteri di login, contattare l'amministratore dell'azienda.
- 12** Fare clic su Successivo, quindi su Fine.

La procedura che segue descrive come configurare le impostazioni di sincronizzazione.

### **Per configurare le impostazioni di sincronizzazione aggiuntive**

- 1** Nella finestra Oracle PIM Sync On Demand immettere il login e la password utente utilizzati per accedere a Oracle CRM On Demand, quindi fare clic su Impostazione applicazione.
- 2** Nella finestra di impostazione di Oracle PIM Sync On Demand evidenziare il tipo di record da sincronizzare, quindi fare clic su Impostazioni.
- 3** Nella finestra delle impostazioni selezionare l'applicazione desktop con cui si desidera eseguire la sincronizzazione, quindi fare clic su Avanzate.
- 4** Nella scheda Come sincronizzare selezionare la direzione di sincronizzazione dei dati tra Oracle CRM On Demand e l'applicazione PIM.
- 5** Nella scheda Quando sincronizzare selezionare se si desidera sincronizzare i dati automaticamente o manualmente tra Oracle CRM On Demand e l'applicazione PIM.
- 6** Nella scheda relativa al tipo di informazioni (ad esempio la scheda Appuntamenti) selezionare le opzioni riportate di seguito.
  - a** Per l'opzione Conferme selezionare se visualizzare una finestra di dialogo di conferma che mostri il numero di record eliminato o modificato oppure entrambi.

- b** Selezionare l'opzione Risoluzione conflitti e scegliere la modalità per risolvere i conflitti.  
Si verifica un conflitto tra dati se due record contengono gli stessi valori nei campi chiave. Per ulteriori informazioni su queste opzioni, vedere [Informazioni sulla risoluzione dei conflitti con PIM](#) (a pagina 713).
  - c** Selezionare l'opzione Filtri per limitare l'ambito dei dati sincronizzati. Mantenere l'opzione predefinita, Nessuna selezione, oppure creare un nuovo filtro basato sui campi mappati tra Oracle CRM On Demand e l'applicazione PIM.  
Per ulteriori informazioni sull'identificazione dei record corrispondenti, vedere [Informazioni sul motore di sincronizzazione e la mappatura dei campi](#) (a pagina 698).  
**ATTENZIONE:** se si seleziona il filtro per escludere i dati privati, i record privati potrebbero essere eliminati nelle successive sincronizzazioni. Per escludere i record privati, creare un nuovo filtro basato sul campo Privato di Outlook.
  - d** Selezionare la mappatura delle cartelle per identificare i tipi di informazioni e le cartelle da sincronizzare. Fare clic su Mappa cartella per accedere alla finestra Impostazione mappatura.
- 7** Nella scheda Oracle CRM On Demand immettere le impostazioni di accesso per sincronizzare i dati tra Oracle CRM On Demand e l'applicazione PIM.
  - 8** Fare clic su OK in qualsiasi momento per salvare le modifiche e tornare alla finestra Impostazioni.
  - 9** Fare di nuovo clic su OK per tornare alla finestra di impostazione iniziale.
  - 10** Ripetere i passi da 2 a 9 per ogni tipo di record.
  - 11** Fare clic su Chiudi per uscire dalla finestra di impostazione.
- Nella procedura seguente viene descritto come creare un filtro.

### **Per creare un filtro**

- 1** Passare alla finestra Configurazione Oracle PIM Sync On Demand:
  - a** Nella finestra Oracle PIM Sync On Demand immettere il login e la password utente utilizzati per accedere a Oracle CRM On Demand, quindi fare clic su Impostazione applicazione.
  - b** Nella finestra di configurazione di Oracle PIM Sync On Demand evidenziare il tipo di informazioni da sincronizzare, quindi fare clic su Impostazioni.
  - c** Nella finestra Impostazioni selezionare l'applicazione PIM con la quale eseguire la sincronizzazione (ad esempio Microsoft Outlook), quindi fare clic su Avanzate.
- 2** Fare clic su una scheda relativa al tipo di informazioni, ad esempio Contatti.
- 3** Selezionare l'opzione Filtri.
- 4** Fare clic su Nuovo.

- 5** Immettere un nome per il filtro (ad esempio Solo contatti del cliente).
- 6** Impostare le condizioni di filtro.
  - a** Fare clic sul pulsante Campo e selezionare una categoria dall'elenco (ad esempio Nome azienda).
  - b** Selezionare un operatore, ad esempio Inizia con.
  - c** Se necessario, immettere il primo valore di cui si desidera trovare una corrispondenza.

Ad esempio, se si imposta un filtro basato su *Nome azienda*, con la condizione *contiene*, immettere il nome dell'azienda da visualizzare per prima con il filtro, ad esempio *Oracle*.
  - d** Fare clic su Aggiungi a elenco.
  - e** Ripetere questi passi per aggiungere altri valori o altre condizioni al filtro (facoltativo).
- 7** Impostare le regole di filtro.
  - a** Fare clic sulla scheda Regole.
  - b** Selezionare una delle opzioni descritte di seguito.
    - Tutte le condizioni devono essere soddisfatte
    - Una o più condizioni devono essere soddisfatte
  - c** Fare clic su OK.

Il nuovo filtro impostato viene selezionato nell'elenco.
- 8** (Facoltativo) dall'elenco Filtri selezionare la casella di controllo, Elimina da Oracle CRM On Demand i dati non corrispondenti al filtro.

Il motore di sincronizzazione ignora questi record fino a quando non vengono soddisfatte le condizioni di filtro oppure il filtro non viene rimosso o disabilitato. È possibile utilizzare questa impostazione se vengono generati record duplicati durante la sincronizzazione.
- 9** Fare clic su OK nella finestra Impostazioni avanzate.
- 10** Fare di nuovo clic su OK per tornare alla finestra di impostazione iniziale.
- 11** Fare clic su Chiudi per uscire dalla finestra di impostazione.
- 12** Per utilizzare questo filtro ed eseguire subito la sincronizzazione, fare clic sul pulsante Sincronizza ora.

Se non viene selezionato alcun filtro, vengono sincronizzati tutti i record. È possibile specificare solo un filtro per ogni tipo di informazione, ma il filtro può disporre di più condizioni.

**NOTA:** i filtri vengono valutati e applicati ai record dall'applicazione PIM e da Oracle CRM On Demand. Pertanto, è possibile utilizzare solo campi mappati per il filtraggio e solo i record che soddisfano i criteri definiti vengono sincronizzati tra le due applicazioni.

## Informazioni sull'amministrazione di Oracle PIM Sync On Demand

Gli amministratori dell'azienda possono configurare le seguenti impostazioni di Oracle PIM Sync On Demand dalla pagina Profilo azienda in Oracle CRM On Demand:

- URL di download sincronizzazione PIM alternativo
- Disattiva accesso a pagina di download sincronizzazione PIM
- Disabilita associazione account estesa sincronizzata PIM
- Disabilita associazione account sincronizzata PIM

Per ulteriori informazioni su queste impostazioni e la pagina Profilo azienda, vedere [Impostazione del profilo dell'azienda e dei valori predefiniti globali](#) (a pagina 1079).

## Definizione dell'esecuzione delle sessioni di sincronizzazione

È possibile specificare che Oracle CRM On Demand esegua le sessioni di sincronizzazione in modo automatico o manuale, ovvero solo quando si fa clic su Sincronizzazione.

### *Per eseguire le sessioni di sincronizzazione in modo automatico*

- 1 Dal menu Start, selezionare Oracle CRM On Demand, quindi Oracle PIM Sync On Demand.
- 2 Nella finestra di Oracle PIM Sync On Demand fare clic su Imposta.
- 3 Fare clic su Impostazione applicazione.
- 4 Nella finestra di impostazione di Oracle PIM Sync On Demand, fare clic sull'opzione relativa alle impostazioni.
- 5 Nella finestra delle impostazioni, fare clic sull'opzione relativa alle impostazioni avanzate.
- 6 Nella finestra Avanzate, selezionare la scheda Quando sincronizzare.
- 7 Utilizzare le informazioni seguenti per completare i requisiti di sincronizzazione.
  - **Tempi di sincronizzazione per minuti.** Selezionare l'opzione che consente di eseguire la sincronizzazione ogni minuto ed utilizzare le frecce rivolte verso l'alto e verso il basso per selezionare gli intervalli di tempo. È inoltre possibile digitare manualmente gli intervalli di tempo necessari nei campi dell'ora. L'impostazione predefinita per questa opzione è: Ogni 30 minuti.
  - **Tempi di sincronizzazione per giorno.** Selezionare l'opzione che consente di eseguire la sincronizzazione ogni giorno ed utilizzare le frecce rivolte verso l'alto e verso il basso per specificare il giorno, il giorno feriale, il giorno festivo, la settimana e il mese. Selezionare le frecce rivolte verso l'alto e verso il basso per specificare l'intervallo di tempo per la sincronizzazione.
- 8 Fare clic su OK.

**NOTA:** alcune applicazioni PIM richiedono un nome utente e una password. Se il nome utente e la password non vengono forniti automaticamente, la sincronizzazione non può essere eseguita automaticamente.

Nella procedura riportata di seguito viene descritto come eseguire le sessioni di sincronizzazione in modo manuale.

### ***Per eseguire le sessioni di sincronizzazione in modo manuale***

- 1** Dal menu Start, selezionare Oracle CRM On Demand, quindi Oracle PIM Sync On Demand.
- 2** Nella finestra di Oracle PIM Sync On Demand fare clic su Imposta.
- 3** Fare clic su Impostazione applicazione.
- 4** Nella finestra di impostazione di Oracle PIM Sync On Demand, fare clic sull'opzione relativa alle impostazioni.
- 5** Nella finestra delle impostazioni, fare clic sull'opzione relativa alle impostazioni avanzate.
- 6** Nella finestra delle impostazioni avanzate, selezionare la scheda in cui è possibile specificare quando eseguire la sincronizzazione.
- 7** Selezionare l'opzione che consente di eseguire la sincronizzazione solo quando si fa clic sul pulsante Sincronizzazione.
- 8** Deselezionare eventuali opzioni di sincronizzazione automatica.
- 9** Fare clic su OK.

## **Esecuzione della sincronizzazione iniziale con Oracle PIM Sync On Demand**

Questo argomento descrive come eseguire la sincronizzazione iniziale in Oracle PIM Sync On Demand.

### ***Per eseguire la sincronizzazione iniziale***

- 1** Dal menu Start, selezionare Oracle CRM On Demand, Oracle PIM Sync On Demand, quindi Oracle PIM Sync On Demand.
- 2** Nella finestra Oracle PIM Sync On Demand fare clic su Sincronizza ora.

Per ogni tipo di record viene visualizzato un riquadro di conferma in cui sono elencate le modifiche apportate ai record del tipo specifico. È possibile rivedere le modifiche, annullare la sincronizzazione o accettare le modifiche per completare la sincronizzazione.

## Modifica delle impostazioni di sincronizzazione

Prima di sincronizzare i dati, è possibile modificare le impostazioni. Ad esempio, se la sincronizzazione impiega molto tempo, è possibile che si desideri ridurre l'insieme di dati da sincronizzare durante una sessione.

**Procedure preliminari.** Collegarsi a Internet.

### *Per modificare le impostazioni di sincronizzazione*

- 1 Dal menu Start, selezionare Oracle CRM On Demand, quindi Oracle PIM Sync On Demand.
- 2 Nella finestra di Oracle PIM Sync On Demand fare clic su Imposta.
- 3 Per modificare le proprie credenziali di login e password utente, digitare le nuove informazioni nella finestra di Oracle PIM Sync On Demand.
- 4 Nella finestra di Oracle PIM Sync On Demand fare clic su Impostazione applicazione.
- 5 Nella finestra di configurazione di Oracle PIM Sync On Demand, selezionare il tipo di record di cui si desidera modificare le impostazioni e specificare le nuove opzioni.

Per ulteriori informazioni, vedere [Esecuzione della sincronizzazione iniziale con l'applicazione PIM](#) (a pagina 703).

- 6 Nella finestra di Oracle PIM Sync On Demand, fare clic su Salva.

## Esecuzione di altre sessioni di sincronizzazione

È opportuno sincronizzare i record ogni volta che si aggiornano, aggiungono o eliminano contatti, task o appuntamenti. Per eseguire queste operazioni, occorre essere collegati a Internet, ma non è necessario accedere a Oracle CRM On Demand.

**ATTENZIONE:** se si modifica il fuso orario (ad esempio, se si imposta l'orologio del computer in modo che corrisponda al fuso orario di un'altra regione quando si è in viaggio), chiudere e riaprire Oracle PIM Sync On Demand (PIM Sync client). La chiusura e riapertura di PIM Sync client consente all'applicazione di sincronizzare gli orari impostati per i task e gli appuntamenti in modo accurato.

**Procedure preliminari.** Collegarsi a Internet.

### *Per eseguire altre sessioni di sincronizzazione*

- 1 Dal menu Start, selezionare Oracle CRM On Demand, Oracle PIM Sync On Demand, quindi Oracle PIM Sync On Demand.
- 2 Nella finestra di Oracle PIM Sync On Demand fare clic su Sincronizza ora per sincronizzare i tipi di record e le applicazioni configurati.

Il pulsante Sincronizza ora è disabilitato finché non si crea una configurazione.

### 3 Fare clic sul pulsante Chiudi.

Al termine della sincronizzazione viene visualizzata una casella di conferma per ogni tipo di record, in cui vengono elencate le modifiche relative a ogni tipo di record. È possibile controllare e accettare le modifiche oppure annullare la sincronizzazione.

## Consultazione dei risultati della sincronizzazione

Al termine della sincronizzazione viene richiesto di confermare i risultati. Per esaminare i risultati più recenti è anche possibile aprire il file di log dopo la conclusione della sincronizzazione.

- Un file di log riporta gli errori, gli avvisi e le modifiche principali apportate a Oracle CRM On Demand. Il file si trova sul server ed è possibile accedervi tramite Oracle CRM On Demand.
- Gli altri file di log tengono traccia delle modifiche apportate in Microsoft Outlook o Lotus Notes in modo dettagliato. Questi file vengono salvati nel computer in uso.

I file di log vengono sovrascritti ogni volta che viene eseguita una sessione di sincronizzazione e pertanto contengono solo i dati relativi alla sincronizzazione più recente.

### ***Per rivedere i risultati della sincronizzazione per Oracle CRM On Demand***

- 1 Accedere a Oracle CRM On Demand.
- 2 Fare clic sul collegamento Le mie impostazioni nella parte superiore di qualsiasi pagina.
- 3 Nella home page personale, fare clic sul collegamento Strumenti dati e integrazione.
- 4 Nella pagina Strumenti dati e integrazione, fare clic sul collegamento Oracle PIM Sync On Demand.
- 5 Nella pagina di Oracle PIM Sync On Demand, fare clic sul collegamento Visualizza log sincronizzazione.
- 6 Salvare il file o aprirlo direttamente.

Il nome del file predefinito è pim\_sync\_log.txt.

Nella procedura riportata di seguito viene descritto come rivedere i risultati di sincronizzazione per Microsoft Outlook o Lotus Notes.

### ***Per rivedere i risultati di sincronizzazione per Microsoft Outlook o Lotus Notes***

- Dal proprio computer, aprire i seguenti file:
  - PTrace.log: C:\Documents and Settings\<Utente windows>\Dati applicazioni\Siebel PIM Sync On Demand\Configurations
  - PushSyncStatus.log: C:\Documents and Settings\<Utente windows>\Dati applicazioni\Siebel PIM Sync On Demand\Configurations



- Log di sincronizzazione singoli: C:\Documents and Settings\<Utente Windows>\Dati applicazioni\Siebel PIM Sync OnDemand\Configurations\Conf\_Intellisync XML\_<ID LOGIN Oracle CRM On Demand>
  - pim\_sync\_log\_Appointments.log
  - pim\_sync\_log\_Contacts.log
  - pim\_sync\_log\_ToDo's.log

## Informazioni sulla risoluzione dei conflitti con PIM

Si verificano conflitti a livello di campo se lo stesso campo nel medesimo record è stato aggiornato in Oracle CRM On Demand e nell'applicazione PIM. Ad esempio, se un indirizzo e-mail è stato aggiornato in Oracle CRM On Demand e anche nell'applicazione PIM, questo conflitto viene riconosciuto durante la sincronizzazione.

Le opzioni per risolvere i conflitti sono le seguenti.

- Aggiungi tutti gli elementi in conflitto

Aggiungere un nuovo record a ogni sistema che contiene i valori mappati dal record nell'altro sistema. I record originali in conflitto rimangono intatti.

Di solito, se si sceglie di aggiungere tutti gli elementi in conflitto, eventuali dati in conflitto causano l'aggiunta di un record di conflitto a ogni sistema. Tuttavia, se un campo di testo viene modificato in entrambi i sistemi e il testo in uno dei campi è una versione troncata del testo nell'altro campo, il testo più breve viene sovrascritto da quello più lungo.
- Ignora tutti gli elementi in conflitto

Il conflitto non viene risolto e non viene apportata alcuna modifica a nessun sistema.
- Invia notifica in caso di conflitto (impostazione predefinita)

Si riceve una notifica se si verifica un conflitto. Il sistema mostra una finestra con i dettagli su ogni conflitto rilevato e propone alcune opzioni per risolverlo.
- Priorità a Oracle CRM On Demand

Utilizzare questa opzione quando si è sicuri che Oracle CRM On Demand contiene i dati più aggiornati.
- Priorità a MS Outlook o Priorità a Lotus Notes

Utilizzare questa opzione quando si è sicuri che l'applicazione PIM contiene i dati più aggiornati.

Se si accetta l'impostazione predefinita per la risoluzione dei conflitti, ossia la notifica, verrà chiesto come si desidera gestire ogni conflitto tra record. Una volta risolto il conflitto, la sincronizzazione prosegue.

Nessun messaggio viene visualizzato durante una sincronizzazione automatica. Quando una sincronizzazione automatica termina, all'utente viene inviata una notifica con un suggerimento visualizzato accanto all'icona di Oracle PIM Sync On Demand nella barra delle applicazioni.

**NOTA:** gli appuntamenti che si sovrappongono non vengono considerati conflitti tra dati durante le sincronizzazioni.

## Aggiunta di e-mail da Microsoft Outlook e Lotus Notes

Oracle Outlook Email Integration On Demand (Outlook Email Integration client) e Oracle Notes Email Integration On Demand (Notes Email Integration client) sono moduli che consentono di aggiungere e-mail da Microsoft Outlook e da Lotus Notes a Oracle CRM On Demand. Queste e-mail diventano una cronologia di tutte le interazioni clienti e sono disponibili all'intero team di vendita.

Quando si aggiungono e-mail all'applicazione (sia ricevute sia in uscita), è possibile effettuare le operazioni descritte di seguito.

- Aggiungere l'e-mail come record di task (un'attività completata) collegato a record Cliente, Contatto, Lead, Opportunità o Servizio a Oracle CRM On Demand
- Aggiungere i destinatari delle e-mail come Contatti, Lead, Opportunità o Richieste di servizio a Oracle CRM On Demand
- Creare task o appuntamenti di follow-up dai messaggi e-mail in Oracle CRM On Demand
- Aggiornare record Oracle CRM On Demand direttamente da Outlook o Notes, inclusi nuovi indirizzi e-mail.
- Effettuare ricerche in Oracle CRM On Demand per individuare informazioni sugli indirizzi (solo Outlook Email Integration client)

Per utilizzare Outlook Email Integration client o Notes Email Integration client, installarlo sul computer portatile o desktop.

**NOTA:** per utilizzare Outlook Email Integration client o Notes Email Integration client, è necessario disporre del privilegio di accesso a Outlook/Notes Email Integration nel ruolo utente.

### Installazione di Oracle Outlook Email Integration On Demand

Per installare Outlook Email Integration client, scaricare ed eseguire un programma di installazione che esegue una procedura guidata InstallShield. La procedura guidata crea un plug-in di Outlook che aggiunge le seguenti icone o etichette alla barra degli strumenti di Outlook:

- Aggiungi a CRM On Demand viene visualizzata nella barra degli strumenti Posta in arrivo.
- Invia e aggiungi a CRM On Demand viene visualizzata nella barra degli strumenti Messaggio.
- L'icona Cerca CRM On Demand viene visualizzata nella barra degli strumenti Messaggio.

Procedure preliminari per l'installazione di Outlook Email Integration client

- Assicurarsi che il computer soddisfi i requisiti di sistema specificati per Oracle Outlook Email Integration On Demand in Oracle CRM On Demand. Per informazioni su come controllare i requisiti di sistema, vedere [Utilizzo di altre applicazioni](#) (a pagina 685).
- Se si usa Microsoft Outlook 2003, assicurarsi che Microsoft Word non sia selezionato come editor di e-mail. Per verificare, fare clic su Strumenti nella barra dei menu di Outlook e scegliere Opzioni. Nella scheda Formato posta deselezionare la casella di controllo del campo Usa Microsoft Word per modificare i messaggi di posta elettronica.

### ***Per installare Outlook Email Integration client***

- 1** Uscire da Microsoft Outlook e chiudere tutte le relative finestre aperte.
- 2** Accedere a Oracle CRM On Demand.
- 3** Fare clic sul collegamento Le mie impostazioni nella parte superiore di qualsiasi pagina.
- 4** Nella home page personale, fare clic sul collegamento Strumenti dati e integrazione.
- 5** Nella pagina Strumenti dati e integrazione, fare clic sul collegamento Oracle Outlook Email Integration On Demand.
- 6** Nella pagina di Oracle Outlook Email Integration On Demand, leggere le informazioni, quindi fare clic sul collegamento Scarica Oracle Outlook Email Integration On Demand.
- 7** Sulla seconda pagina di Oracle Outlook Email Integration On Demand, leggere le informazioni, quindi fare clic sul collegamento Scarica Oracle Outlook Email Integration On Demand.
- 8** Nella finestra è possibile eseguire le operazioni riportate di seguito.
  - Fare clic su Salva per copiare il file Oracle\_OEI\_OnDemand.exe sul disco rigido per eseguire l'installazione quando non si è in linea (consigliato).
  - Fare clic su Esegui per iniziare l'installazione. È necessario essere collegati a Internet per proseguire l'installazione.
- 9** Seguire le istruzioni per completare l'installazione.

## **Installazione di Oracle Notes Email Integration On Demand**

L'integrazione di Lotus Notes Email con Oracle CRM On Demand è un processo in due fasi:

- Modifica del modello di Lotus Notes
- Installazione di Notes Email Integration client sul computer dell'utente

### **Modifica del modello di Lotus Notes**

Il modello di Lotus Notes viene modificato a livello aziendale dall'amministratore di Lotus Notes per visualizzare il codice necessario e gli elementi dell'interfaccia utente che forniscono l'interfaccia con Notes Email Integration client.

La procedura seguente descrive come scaricare i file Oracle Notes Email Integration On Demand.

### ***Per scaricare i file Oracle Notes Email Integration On Demand***

- 1** Fare clic sul collegamento Formazione e supporto nell'angolo superiore destro di una pagina qualsiasi e accedere a My Oracle Support.

Se si dispone già di un account Oracle.com, è possibile accedere a My Oracle Support senza registrazione. Altrimenti, è necessario registrarsi come nuovo utente.

- 2 Nella pagina My Oracle Support fare clic sul collegamento dei download e quindi sul collegamento per il download dei file Oracle Notes Email Integration On Demand per la versione appropriata di Oracle CRM On Demand.

### Installazione di Notes Email Integration Client

Per installare Notes Email Integration client, eseguire un programma di installazione che esegue una procedura guidata InstallShield. La procedura guidata installa e registra Notes Email Integration client che aggiunge i pulsanti riportati di seguito alla cartella e viste memo in Lotus Notes.

- Aggiungi a Oracle CRM On Demand. Questo pulsante viene visualizzato nelle viste delle cartelle Inbox ed Elementi inviati.
- Invia e aggiungi a Oracle CRM On Demand. Questo pulsante viene visualizzato nelle viste Nuovo memo o del promemoria di risposta.

Procedure preliminari per l'installazione di Notes Email Integration client

- Notes Email Integration client usa un server di instradamento per recuperare in modo dinamico l'URL di istanza di un utente. Assicurarsi di disporre di un router impostato per funzionare con l'installazione di Notes Email Integration client in uso. Per ulteriori informazioni, contattare l'Assistenza clienti.
- Verificare con l'amministratore di Oracle CRM On Demand se Notes Email Integration client è abilitato nella propria azienda. Per consentire l'abilitazione di Notes Email Integration client e quindi il suo funzionamento, l'amministratore di Lotus Notes dell'azienda deve modificare il modello Lotus Notes aziendale.

**ATTENZIONE:** non tentare di installare Notes Email Integration client prima di aver verificato che sia abilitato presso l'azienda. In caso contrario sarà necessario disinstallare Notes Email Integration client e reinstallarlo per consentirne il corretto funzionamento.

- Per eseguire il download del package di installazione per Notes Email Integration client, fare clic sul collegamento Formazione e supporto nell'angolo superiore destro di una pagina qualsiasi per aprire la pagina del Training and Support Center. Nella pagina visualizzata fare clic sul collegamento Knowledge and Training e quindi accedere a My Oracle Support. Nella pagina My Oracle Support fare clic sul collegamento Downloads ed eseguire il download del package di installazione.
- Assicurarsi che il computer soddisfi i requisiti di sistema specificati per Oracle Notes Email Integration On Demand in Oracle CRM On Demand. Per informazioni su come controllare i requisiti di sistema, vedere [Utilizzo di altre applicazioni](#) (a pagina 685).

### Per installare Notes Email Integration client

- 1 Uscire da Lotus Notes e chiudere tutte le relative finestre.
- 2 Ottenere il file di installazione Notes Email Integration client dall'amministratore di Oracle CRM On Demand e salvarlo sul desktop.
- 3 Eseguire il file di installazione dal desktop, quindi attenersi alle istruzioni per completare l'installazione.

## Disinstallazione di Oracle Outlook Email Integration On Demand o Oracle Notes Email Integration On Demand

Oracle Outlook Email Integration On Demand e Oracle Notes Email Integration On Demand possono essere installati in qualsiasi momento mediante l'utilità Installazione applicazioni di Microsoft Windows.

## Aggiunta di informazioni e-mail a Oracle CRM On Demand

Quando si aggiunge una e-mail a Oracle CRM On Demand, la dimensione file combinata della e-mail e dell'allegato non può superare 5 megabyte (MB). Oracle Outlook Email Integration On Demand e Oracle Notes Email Integration On Demand non supportano come allegati i file compressi, ovvero i file con estensione .zip, .rar, .7z, .cab e così via.

**NOTA:** quando si aprono o si creano e-mail in Outlook 2007, i pulsanti di CRM On Demand vengono visualizzati sulla barra nel Gruppo CRM On Demand della scheda Messaggio.

### Per aggiungere informazioni e-mail

- 1 Evidenziare o aprire l'e-mail che si desidera aggiungere a Oracle CRM On Demand.
- 2 In Microsoft Outlook, fare clic su Aggiungi a CRM On Demand. In Lotus Notes, fare clic su Aggiungi a Oracle.
- 3 Nella finestra di accesso immettere l'indirizzo e-mail e la password utilizzati per accedere a Oracle CRM On Demand.

**NOTA:** è sufficiente eseguire l'accesso una sola volta per ogni sessione di Outlook o Notes. Non è necessario ripetere l'accesso finché non si chiude Outlook o Notes. I dati inviati a e da Oracle CRM On Demand, da Outlook Email Integration client o Notes Email Integration client vengono sempre crittografati per sicurezza.

- 4 Per collegare automaticamente le e-mail con i nomi del contatto dei campi A, Cc e Da durante questa sessione, selezionare Sì per l'Associazione automatica.

Quando si utilizza l'associazione automatica, l'applicazione ricerca le e-mail in Oracle CRM On Demand e aggiunge automaticamente questa e-mail come task completato. Se non viene trovata alcuna corrispondenza, viene visualizzata una finestra che consente di cercare e collegare manualmente e-mail a record.

- 5 Fare clic sul pulsante Accedi.

L'applicazione ricerca record in Oracle CRM On Demand e visualizza i risultati nella finestra Crea un task, come descritto nella tabella seguente.

Questa area

Contiene questi record

Questa area	Contiene questi record
Record selezionati	<p>Inizialmente in questa area sono mostrati i record dei contatti i cui indirizzi e-mail in Oracle CRM On Demand corrispondono esattamente a quelli nei campi A, Cc e Da nelle e-mail.</p> <p>È possibile spostare i record da altre aree in questa finestra in Record selezionati. Quando si fa clic su Salva in questa finestra, l'applicazione salva le e-mail in tutti i record in questa area e in record di clienti a loro collegati.</p> <p><b>NOTA:</b> affinché questa e-mail possa essere salvata, un contatto deve avere un record cliente collegato.</p>
Destinatari e-mail non trovati	In questa area sono visualizzati i nomi contenuti nei campi A o Cc nell'e-mail che non possono essere mappati ai contatti esistenti in Oracle CRM On Demand.
Record correlati	In quest'area sono visualizzati i record in Oracle CRM On Demand che sono collegati ai record del contatto corrispondenti ai destinatari dell'e-mail, ad esempio Opportunità.

- 6 Nella finestra di dialogo Crea un task, è possibile effettuare le operazioni riportate di seguito.

Operazione	Procedura
Aggiungere task di completamento o appuntamenti a Oracle CRM On Demand	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 Nell'area delle opzioni dopo il salvataggio, selezionare la casella di controllo Crea un nuovo task o Crea un nuovo appuntamento.</li> <li>2 Fare clic su Salva.</li> <li>3 Nel modulo Nuovo task o Nuovo appuntamento, aggiornare le informazioni e salvare il record.</li> </ol>
Aggiungere una nuova opportunità o una nuova richiesta di servizio collegata a un destinatario dell'e-mail.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 Nell'area Record selezionati, fare clic con il tasto destro del mouse sul nome del destinatario dell'e-mail.</li> <li>2 Selezionare Aggiungi nuova opportunità a On Demand oppure Aggiungi nuova richiesta di servizio a On Demand.</li> <li>3 Aggiornare le informazioni nel modulo Nuova opportunità o Nuova richiesta di servizio.</li> <li>4 Fare clic su Salva.</li> </ol>
Aggiungere il destinatario dell'e-mail come contatto o come	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 Nell'area Destinatari e-mail non trovati, fare clic con il tasto destro sul nome del</li> </ol>

lead	<p>destinatario dell'e-mail.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2 Selezionare Aggiungi a On Demand (per un nuovo record contatto) oppure Aggiungi nuovo lead (per un nuovo record del lead).</li> <li>3 Aggiornare le informazioni nel modulo Nuovo contatto o Nuovo lead.</li> <li>4 Fare clic su Salva.</li> </ol> <p>Il nome del destinatario dell'e-mail viene spostato nell'area Record selezionati nella finestra.</p>
Aggiungere questa e-mail come task completato	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 Accertarsi che un record sia visualizzato nell'area Record selezionati.</li> <li>2 Fare clic su Salva.</li> </ol> <p>L'e-mail viene salvata come task completato collegato a ogni record nell'area Record selezionati insieme ai clienti collegati a tali record. Vengono utilizzati i valori predefiniti mostrati in Dettagli attività, a meno che non li si aggiorni.</p>
Collegare questa e-mail a un altro record	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 Nella finestra Crea un task, fare doppio clic su un qualsiasi record trovato per spostarlo nell'area Record selezionati.</li> <li>2 Aggiornare le impostazioni predefinite nell'area Dettagli attività (facoltativo).</li> <li>3 Fare clic su Salva.</li> </ol> <p>L'e-mail viene salvata come task collegato ai record selezionati con i valori mostrati nell'area Dettagli attività.</p>
Rimuovere il record dall'area Record selezionati	<p>■ Fare doppio clic sul record. Il record viene spostato sul lato sinistro della finestra in modo che non sarà più collegato a questa e-mail.</p>
Effettuare ricerche in Oracle CRM On Demand per contatti, clienti, opportunità, lead o richieste di servizio aggiuntivi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 Dall'elenco a discesa Cerca, selezionare il tipo di record.</li> <li>2 Immettere il nome in base al quale si desidera cercare.</li> </ol>

	<p><b>3</b> Fare clic su Invia.</p> <p>I record corrispondenti al nome vengono visualizzati nell'area Risultati della ricerca.</p>
Aggiornare un record	<p><b>1</b> Fare clic con il tasto destro del mouse sul record.</p> <p><b>2</b> Selezionare Modifica.</p> <p><b>3</b> Aggiornare le informazioni nel modulo Modifica.</p> <p><b>4</b> Fare clic su Salva.</p>
Aggiornare un indirizzo e-mail in Oracle CRM On Demand da questa e-mail	<p><b>1</b> Nell'area Risultati della ricerca, fare clic con il tasto destro del mouse sul record.</p> <p><b>2</b> Selezionare Associa indirizzo e-mail.</p> <p><b>3</b> Nella finestra Associa contatto con destinatario, selezionare l'indirizzo e-mail aggiornato dall'elenco a discesa.</p> <p><b>4</b> Fare clic su Salva.</p> <p>Nel record del contatto viene visualizzato il nuovo indirizzo e-mail.</p>
Visualizzare le informazioni relative al record, come ad esempio il nome, l'indirizzo e-mail e i nomi record correlati	<p>■ Spostare il puntatore del mouse sul record e mantenerlo in posizione fino a quando viene visualizzato il suggerimento, che mostrerà queste informazioni.</p>

**Per inviare o aggiungere l'e-mail a Oracle CRM On Demand**

- 1** In Microsoft Outlook, fare clic su Nuovo nella barra degli strumenti. In Lotus Notes fare clic sul pulsante Nuovo memo o Rispondi.
- 2** Aggiungere i destinatari dell'e-mail dai record dei contatti di Oracle CRM On Demand (facoltativo):
  - a** Nella finestra del messaggio, immettere un nome nel campo di ricerca relativo a CRM On Demand.
  - b** Premere Invio.  
In una finestra vengono visualizzati i contatti in Oracle CRM On Demand.
  - c** Selezionare una di queste opzioni: A, Cc o Ccn.
  - d** Fare clic su Seleziona.



- 3 Immettere informazioni aggiuntive, come si fa normalmente quando si invia un'e-mail.
- 4 In Microsoft Outlook, fare clic sull'opzione per l'invio e l'aggiunta a CRM On Demand. In Lotus Notes, fare clic sull'opzione per l'invio e l'aggiunta a Oracle.

Quando si fa clic su Salva nella finestra, l'e-mail viene inviata ai destinatari selezionati e la stessa viene salvata in base alle informazioni nella finestra Crea un task.

## Uso di Oracle CRM On Demand Integration for Office

Oracle CRM On Demand Integration for Office è costituito dai seguenti file modello scaricabili:

- Mail Merge for Word
- Reports and Analysis for Excel
- Segmentation Wizard

Questi file modello inseriscono barra degli strumenti speciali in Microsoft Word e Microsoft Excel. Queste barre degli strumenti consentono di manipolare i dati di Oracle CRM On Demand in Microsoft Word o Excel per creare direct mail, e-mail di massa, report offline aggiornabili ed elenchi di contatti (denominati segmenti) da utilizzare nelle campagne di marketing.

Nelle sezioni seguenti viene descritto come utilizzare i modelli di Oracle CRM On Demand Integration for Office:

- [Utilizzo di Mail Merge for Word](#) (a pagina 721). Descrive la barra degli strumenti di On Demand Integration in Microsoft Word, fornisce informazioni sulla corretta apertura dei modelli Mail Merge for Word e spiega come creare un servizio di direct mailing o e-mail di massa in Microsoft Word utilizzando i dati di Oracle CRM On Demand.
- [Utilizzo di Reports and Analysis for Excel](#) (vedere "[Uso di Reports and Analysis for Excel](#)" a pagina 726). Descrive la barra degli strumenti di On Demand Integration, fornisce informazioni di base su come creare report utilizzando Reports and Analysis for Excel e descrive come eseguire report esistenti e crearne di nuovi mediante il modello Reports and Analysis for Excel.
- [Utilizzo di Segmentation Wizard](#) (vedere "[Uso di Segmentation Wizard](#)" a pagina 731). Descrive la barra degli strumenti del builder di destinazione in Microsoft Excel, fornisce informazioni di base sui tipi di segmenti e descrive come creare, caricare ed esportare segmenti.

**NOTA:** L'uso di Oracle CRM On Demand Integration for Office è possibile solo se l'amministratore ha abilitato Web Services in Oracle CRM On Demand.

**NOTA:** non sono supportate le reti che utilizzano i proxy autenticati.

## Utilizzo di Mail Merge for Word

Mail Merge for Word consente di eseguire il download dei dati di Oracle CRM On Demand in Microsoft Word per creare servizi di direct mailing ed e-mail di massa. Prima di eseguire questa operazione, è necessario impostare i modelli Mail Merge for Word.

Fare clic su un argomento per visualizzare le procedure passo passo ed effettuare le operazioni descritte di seguito.

- [Download del modello Mail Merge for Word](#) (a pagina 723)
- [Creazione di modelli Mail Merge for Word](#) (a pagina 724)
- [Creazione di servizi di direct mailing ed e-mail di massa con Mail Merge for Word](#) (vedere "Creazione di servizi di direct mailing ed e-mail di massa con Stampa unione per Word" a pagina 725)

### Argomenti correlati

L'argomento riportato di seguito contiene informazioni correlate.

- [Informazioni sulla barra degli strumenti di On Demand Integration in Mail Merge for Word](#) (a pagina 722)

## Informazioni sulla barra degli strumenti di On Demand Integration in Mail Merge for Word

Mail Merge for Word contiene la barra degli strumenti di On Demand Integration utilizzata per creare stampe unioni con i dati di Oracle CRM On Demand.

**NOTA:** se si utilizza Microsoft Office 2007, la barra degli strumenti di On Demand Integration è disponibile nella scheda relativa ai componenti aggiuntivi. Quando si fa clic su questa scheda, vengono visualizzate tutte le opzioni di On Demand Integration.

Nella tabella seguente vengono descritte le opzioni disponibili nella barra degli strumenti di On Demand Integration in Mail Merge for Word.

Opzione della barra degli strumenti	Descrizione
1. Get On Demand Data (Recupera dati On Demand)	Consente di accedere a Oracle CRM On Demand ed eseguire il download dei dati in Microsoft Word. Le opzioni disponibili sono: Contatti, Lead, Clienti, Opportunità, Richieste di servizio e Usa elenco salvato. Se si sceglie Usa elenco salvato, è possibile selezionare un'origine di dati esistente memorizzata sul computer come elenco.
2. Refine Recipients (Ridefinisci destinatari)	Consente di scegliere dai dati di cui è stato eseguito il download i destinatari con i quali si desidera comunicare.
3. Refine Message (Ridefinisci messaggio)	Contiene le opzioni riportate di seguito. <ul style="list-style-type: none"><li>■ <b>AutoText (Testo automatico).</b> Consente di inserire campi predeterminati nel messaggio. Ad esempio, è possibile inserire una riga di chiusura in ciascun messaggio mediante l'opzione per il testo automatico.</li><li>■ <b>Insert Oracle field (Inserisci campo Oracle).</b> Consente di inserire nel messaggio i campi presenti nel record di Oracle CRM On Demand. Ad esempio, è possibile scegliere di inserire Full_Name nel messaggio di benvenuto di</li></ul>

Opzione della barra degli strumenti	Descrizione
	ciascun messaggio.
4. Preview (Anteprima)	Consente di visualizzare l'anteprima di ciascun messaggio. È possibile utilizzare le frecce per scorrere ciascun messaggio.
5. Print or Send Message (Stampa o invia messaggio)	Consente di unire i dati nel modello e stampare, unire in un documento Word separato o unire nei messaggi e-mail inviati ai singoli destinatari e inviarli.
6. Log as On Demand Activity (Registra come attività On Demand)	Consente di creare un'attività in Oracle CRM On Demand come record della corrispondenza. Questa singola attività viene associata a ciascun destinatario del messaggio. Il testo del modello inviato viene inserito automaticamente nella descrizione di questa attività.

## Download del modello Mail Merge for Word

Il modello Mail Merge for Word aggiunge la barra degli strumenti di On Demand Integration a Microsoft Word. Nella procedura riportata di seguito viene descritto come eseguire il download del modello.

### *Per eseguire il download del modello Mail Merge for Word*

- 1 Fare clic sul collegamento Formazione e supporto nella parte superiore di Oracle CRM On Demand e accedere a My Oracle Support.  
Se si dispone già di un account Oracle.com, è possibile accedere a My Oracle Support senza registrazione. Altrimenti, è necessario registrarsi come nuovo utente.
- 2 Nella pagina Knowledge di My Oracle Support, fare clic sul collegamento Downloads, quindi fare clic sul collegamento per eseguire il download del modello Oracle Mail Merge for Word.
- 3 Per eseguire il download del modello, seguire le istruzioni fornite nella pagina Web.

## Creazione di modelli Mail Merge for Word

La barra degli strumenti di Mail Merge for Word (la barra degli strumenti di On Demand Integration) è allegata a ciascun file di modello. Nella procedura riportata di seguito viene descritto come creare un modello Mail Merge for Word utilizzando la barra degli strumenti di On Demand Integration. L'uso della barra degli strumenti per la creazione di modelli Mail Merge for Word garantisce che i dati di Oracle CRM On Demand supporteranno la personalizzazione che si sta incorporando nel modello.

### Informazioni sull'apertura del modello Mail Merge for Word

Per assicurarsi che Mail Merge for Word sia allegato a qualsiasi modello creato o modificato, è necessario aprire sempre i file di modello originali. Per assicurarsi di aver aperto il file di modello originale, selezionare la barra del titolo. Il titolo del documento deve avere un'estensione di nome file .dot.

**NOTA:** non fare doppio clic sul file per aprirlo. Questa procedura apre semplicemente un nuovo documento Word basato sul file di modello. Se si salvano eventuali modifiche quando è attiva questa modalità, verrà salvato un documento standard di Word al quale non è allegata la barra degli strumenti di On Demand Integration.

#### *Per creare o modificare il modello Mail Merge for Word*

- 1** Fare clic con il pulsante destro del mouse sul modello Mail Merge for Word scaricato e salvato in locale e selezionare Apri.  
Il file viene aperto in Microsoft Word.
- 2** Creare un messaggio standard utilizzando la barra degli strumenti di On Demand Integration e le funzioni di Word.  
È possibile limitare i destinatari, inserire campi Oracle CRM On Demand, eseguire la visualizzazione in anteprima e così via. Per dettagli specifici su come creare un messaggio utilizzando la barra degli strumenti, vedere [Creazione di servizi di direct mailing o e-mail di massa con Mail Merge per Word](#) (vedere "[Creazione di servizi di direct mailing ed e-mail di massa con Stampa unione per Word](#)" a pagina 725).
- 3** Prima di salvare il modello, scollegare l'origine dati dal modello effettuando le operazioni descritte di seguito.
  - a** Fare clic sul pulsante di impostazione del documento principale nella barra degli strumenti di Stampa unione di Microsoft Word.
  - b** Nella finestra di dialogo Tipo di documento principale, selezionare il pulsante di scelta Documento standard di Word.  
**NOTA:** se la barra degli strumenti di Stampa Unione di Microsoft Word non è visibile, accedere ad essa facendo clic su Visualizza, Barre degli strumenti, quindi Stampa unione nella barra dei menu di Word. Se si utilizza Microsoft Office 2007, questa opzione è disponibile nella scheda Indirizzi > Inizia stampa unione.

**ATTENZIONE:** se si salva e si pubblica un modello prima di disconnettere l'origine dati, il file tenterà di collegarsi a un'origine dati sul computer locale quando viene utilizzato.

- 4 Effettuare una delle operazioni riportate di seguito.
  - Se si sta salvando un nuovo modello, selezionare File, quindi Salva con nome.
  - Se si stanno salvando le modifiche apportate a un modello esistente, selezionare File, quindi Salva.

## Creazione di servizi di direct mailing ed e-mail di massa con Stampa unione per Word

Utilizzando la funzione di Stampa unione per word è possibile scaricare dati Oracle CRM On Demand e unirli con un documento Word. Nella procedura riportata di seguito sono utilizzati i Contatti come esempio, ma è possibile creare stampe unione mediante dati Oracle CRM On Demand di Lead, Account, Opportunità e Richieste di servizio oppure utilizzare un elenco di destinatari salvato in locale.

**NOTA:** il numero massimo di record che è possibile scaricare è 4000.

### *Per creare servizi di direct mailing ed e-mail di massa con Stampa unione per Word*

- 1 Aprire il file di modello di Word che si desidera utilizzare per il direct mailing.
- 2 Nella barra degli strumenti On Demand Integration, fare clic su Richiedi dati On Demand, quindi selezionare Contatti.
- 3 Nella finestra di dialogo Oracle On Demand - Accesso, compilare i campi appropriati e fare clic su Accedi per effettuare l'accesso a Oracle CRM On Demand.
- 4 Nella finestra di dialogo Definisci elenco, effettuare le seguenti operazioni:
  - a Nella scheda Filtri, definire i criteri per i dati che si desidera scaricare in Word.  
Per informazioni sulla creazione dei filtri, vedere [Gestione degli elenchi](#) (a pagina 76).
  - b Nella scheda Campi, selezionare i campi specifici delle informazioni che si desidera scaricare. È possibile scaricare un massimo di 40 campi.  
  
Il sistema esaminerà il modello corrente e selezionerà automaticamente ciascuno dei campi necessari. È possibile selezionare altri campi da inserire nel modello per personalizzare ulteriormente la comunicazione.  
  
**NOTA:** è opportuno selezionare anche altri campi di informazioni che possono essere necessari per l'invio della comunicazione. Ad esempio, se si desidera inviare un e-mail di massa sarà necessario includere l'indirizzo e-mail nel file dei destinatari.
  - c Fare clic su OK.
- 5 Nella finestra di dialogo Salvare elenco? effettuare una delle seguenti operazioni:
  - a Per salvare l'elenco in locale per poterlo riutilizzare in futuro, fare clic su Sì. Nella finestra di dialogo Salva con nome, compilare i campi appropriati e fare clic su Salva.

- b** Se si prevede di utilizzare l'elenco una sola volta, fare clic su No e quindi scegliere OK. Se si seleziona questa opzione l'elenco dei destinatari verrà salvato automaticamente come file temporaneo che sarà eliminato dopo l'utilizzo.

**6** Nella finestra di dialogo Destinatari stampa unione, è possibile effettuare le seguenti operazioni:

- Deselezionare le caselle di controllo per eliminare i destinatari dalla corrispondenza.
- Selezionare le caselle di controllo per includere i destinatari nella corrispondenza.

Una volta terminata la modifica dei destinatari, fare clic su OK.

**NOTA:** è possibile riaprire la finestra di dialogo Destinatari stampa unione selezionando Ridefinisci destinatari nella barra degli strumenti On Demand Integration.

**7** Fare clic su Ridefinisci messaggio per inserire i campi Oracle CRM On Demand o testo automatico nel documento Word. Per ulteriori informazioni sul pulsante Ridefinisci messaggio, vedere [Utilizzo di Stampa unione per Word](#) (vedere "Utilizzo di Mail Merge for Word" a pagina 721).

**8** Fare clic su Anteprima e utilizzare i pulsanti freccia per scorrere tutti i messaggi e vedere il modo in cui saranno visualizzati quando saranno stampati o inviati per e-mail.

Per ulteriori informazioni sul pulsante Anteprima, vedere [Informazioni sulla barra degli strumenti On Demand Integration in Stampa unione per Word](#) (vedere "Informazioni sulla barra degli strumenti di On Demand Integration in Mail Merge for Word" a pagina 722).

**9** Fare clic su Stampa o su Invia messaggio, quindi effettuare una delle seguenti operazioni:

- a** Per inviare un altro documento Word, selezionare Unisci al documento.
- b** Per stampare, selezionare Unisci alla stampante.
- c** Per distribuire il messaggio come mail di massa, selezionare Invia come e-mail.
- d** Per distribuire il messaggio come fax di massa, selezionare Invia come fax.

**NOTA:** per distribuire la corrispondenza come fax di massa, sarà necessario configurare prima Microsoft Office. Per ulteriori informazioni, cercare "fax" nei file della guida di Microsoft Office.

**10** (Facoltativo) Fare clic su Registra come attività On Demand per creare una singola attività Oracle CRM On Demand che verrà associata con tutti i contatti selezionati per la stampa unione. Il campo Descrizione dell'attività sarà compilato automaticamente con il testo del modello. Nella finestra di dialogo Task compilare i campi appropriati e fare clic su Salva.

## Uso di Reports and Analysis for Excel

Reports and Analysis for Excel consente di eseguire il download dei dati di Oracle CRM On Demand in Microsoft Excel e utilizzarli per creare report. Questa sezione comprende i seguenti argomenti:

- [Informazioni sulla barra degli strumenti di On Demand Integration in Reports and Analysis for Excel](#) (a pagina 727)
- [Informazioni sulla creazione di report mediante Reports and Analysis for Excel](#) (a pagina 727)

- [Download del modello Reports and Analysis for Excel](#) (a pagina 728)
- [Creazione di report mediante Reports and Analysis for Excel](#) (a pagina 728)

## Informazioni sulla barra degli strumenti di On Demand Integration in Reports and Analysis for Excel

Reports and Analysis for Excel contiene la barra degli strumenti di On Demand Integration che consente di creare report utilizzando i dati di Oracle CRM On Demand.

**NOTA:** se si utilizza Office 2007, la barra degli strumenti di On Demand Integration è disponibile nella scheda relativa ai componenti aggiuntivi. Quando si fa clic su questa scheda, vengono visualizzate tutte le opzioni di On Demand Integration.

Nella tabella seguente viene descritta la barra degli strumenti di On Demand Integration disponibile in Reports and Analysis for Excel.

Opzione della barra degli strumenti	Descrizione
Configure On Demand Report	Consente di accedere a Oracle CRM On Demand ed eseguire il download dei dati in Excel.
Refresh On Demand Report	Consente di aggiornare i dati visualizzati in Excel con i dati più recenti disponibili in Oracle CRM On Demand.

## Informazioni sulla creazione di report mediante Reports and Analysis for Excel

Reports and Analysis for Excel consente di eseguire il download dei dati di Oracle CRM On Demand per modificarli in Microsoft Excel. Quando si fa clic su Configure On Demand Report nella barra degli strumenti di On Demand Integration di Reports and Analysis for Excel, viene visualizzata la finestra di dialogo di configurazione dei report, in cui è possibile modificare i report esistenti, crearne di nuovi o rimuovere report esistenti. Nella tabella seguente sono riportate le opzioni disponibili nella finestra di dialogo di configurazione dei report.

Pulsante	Commenti
Edit Report (Modifica report)	Fare clic per modificare le impostazioni di filtro incluse nel report selezionato.
Nuovo report	Fare clic per creare un report personalizzato per il tipo di record selezionato. È possibile impostare criteri di filtro per ogni campo, sia standard che personalizzato, per il tipo di record. Per informazioni sull'impostazione dei criteri di filtro negli elenchi, vedere <a href="#">Gestione degli elenchi</a> (a pagina 76).

Pulsante	Commenti
Rimuovi report	Fare clic per rimuovere un report dalla cartella di lavoro di Excel.
Esegui report	Fare clic per eseguire il report attualmente selezionato. Dopo essere stato eseguito, il report viene aggiunto come nuovo foglio di lavoro alla cartella di lavoro.
Exit (Esci)	Fare clic per chiudere la finestra di dialogo Configure reports (Configura report).

## Download del modello Reports and Analysis for Excel

Il modello Reports and Analysis for Excel aggiunge la barra degli strumenti di Oracle CRM On Demand Integration a Microsoft Excel. La procedura che segue descrive come eseguire il download del modello.

### *Per eseguire il download del modello Reports and Analysis for Excel*

- 1 Fare clic sul collegamento Formazione e supporto nella parte superiore di Oracle CRM On Demand.
- 2 Fare clic sulla scheda Supporto.
- 3 Fare clic su Login a My Oracle Support.
- 4 Fare clic su Accedi, quindi immettere le credenziali di accesso.
- 5 Nel campo Cerca nella knowledge base, immettere 433624.1, quindi avviare la ricerca.
- 6 Fare clic sul collegamento per il modello Oracle Reports and Analysis for Excel.
- 7 Per eseguire il download del modello (file ZIP), seguire le istruzioni fornite nella pagina Web.
- 8 Decomprimere il file Zip in una directory locale.

## Creazione di report mediante Reports and Analysis for Excel

In questa sezione vengono descritti gli argomenti riportati di seguito.

- Esecuzione di report esistenti
- Creazione di nuovi report



## Esecuzione di report esistenti

Nella procedura descritta di seguito viene illustrato come eseguire un report esistente mediante Reports and Analysis for Excel. La procedura include inoltre un passo facoltativo che descrive come modificare un report esistente. Una volta eseguito il report, è possibile utilizzare i dati nella cartella. È possibile creare tabelle pivot, diagrammi pivot, diagrammi e grafici nonché calcolare i campi dalle informazioni incluse nei fogli di lavoro del report.

**NOTA:** quando si aggiungono tabelle pivot, diagrammi pivot e diagrammi e grafici, è consigliabile crearli in nuovi fogli di lavoro in modo da evitare che vengano sovrascritti quando i report vengono aggiornati.

### Per eseguire report esistenti

- 1 Aprire il file di modello di Excel.
- 2 Nella barra degli strumenti On Demand Integration, fare clic su Configure On Demand Report.
- 3 Nella finestra di dialogo CRM On Demand - Sign-in, completare i campi appropriati, quindi fare clic su Sign In per accedere a Oracle CRM On Demand.
- 4 Nella finestra di dialogo Configure Reports, nell'elenco a discesa Select Record Type, selezionare il tipo di record desiderato per il report. Sono disponibili le seguenti opzioni: Account, Contact, Opportunity, Lead, Service Request o Solution.

I report disponibili per il tipo di record selezionato vengono visualizzati nell'elenco Available Reports. È possibile modificare un report esistente, rimuovere un report esistente o creare nuovi report. Per ulteriori informazioni sulla finestra di dialogo Configure Reports, vedere [Informazioni sulla creazione di report mediante Reports and Analysis for Excel](#) (a pagina 727). Per ulteriori informazioni sulla creazione di nuovi report, vedere Creazione di nuovi report in questo argomento.

- 5 Selezionare un report esistente dall'elenco Available Reports.
- 6 (Facoltativo) Fare clic su Edit Report per modificare le impostazioni e i campi di filtro inclusi con il report correntemente selezionato.
  - a Nella finestra di dialogo Define Report, nella scheda Filters, definire i criteri per i dati che si desidera scaricare.  
Per ulteriori informazioni sulla creazione di filtri, vedere [Utilizzo di elenchi](#) (vedere "Gestione degli elenchi" a pagina 76).
  - b Nella scheda Fields, selezionare i campi di informazioni specifici da scaricare, quindi scegliere OK.

**NOTA:** è possibile selezionare fino a 100 campi da includere in un report.

- 7 Fare clic su Run Report.

I dati richiesti vengono inseriti nella cartella di lavoro di Excel come nuovo foglio di lavoro etichettato con il nome del report.

- 8 Fare clic su Exit nella finestra di dialogo Configure Reports per avviare la modifica dei dati in Excel.

- 9 Fare clic su Refresh On Demand Report per aggiornare i dati che si stanno modificando in Microsoft Excel con i dati più recenti di Oracle CRM On Demand.

**NOTA:** quando si fa clic su Refresh On Demand Report, ciascun foglio di lavoro del report nella cartella viene sovrascritto con le informazioni più recenti di Oracle CRM On Demand.

## Creazione di nuovi report

Nella procedura descritta di seguito viene illustrato come creare ed eseguire un nuovo report utilizzando Reports and Analysis for Excel.

### *Per creare nuovi report*

- 1 Aprire il file di modello di Excel che si desidera utilizzare per creare il report.
- 2 Nella barra degli strumenti On Demand Integration, fare clic su Configure On Demand Report.
- 3 Nella finestra di dialogo CRM On Demand - Sign-in, completare i campi appropriati, quindi fare clic su Sign In per accedere a Oracle CRM On Demand.
- 4 Nella finestra di dialogo Configure Reports, nell'elenco a discesa Select Record Type, selezionare il tipo di record desiderato per il report. Sono disponibili le seguenti opzioni: Account, Contact, Lead, Opportunity, Service Request o Solution.

I report disponibili per il tipo di record selezionato vengono visualizzati nell'elenco Available Reports.

- 5 Fare clic su New Report per creare una query personalizzata.

**NOTA:** la creazione di un nuovo report consente di creare un report personalizzato per un tipo di record selezionato. È possibile filtrare i criteri in base a ciascuno dei campi standard e personalizzati per il tipo di record in questione.

- 6 Nella finestra di dialogo Define Report, eseguire le operazioni descritte di seguito.

- a Nella scheda Filters, definire i criteri per i dati che si desidera scaricare.

Per ulteriori informazioni sulla creazione di filtri, vedere [Utilizzo di elenchi](#) (vedere "Gestione degli elenchi" a pagina 76).

- b Nella scheda Fields, selezionare i campi di informazioni specifici da scaricare, quindi scegliere OK.

**NOTA:** è possibile selezionare fino a 100 campi da includere in un report.

- 7 Nella finestra di dialogo Save Reports, immettere un nome per questo report nel campo Report Name per un utilizzo futuro, quindi fare clic su Save.
- 8 Nella finestra di dialogo Configure Reports, selezionare il report appena creato e fare clic su Run Report.  
Il report creato viene visualizzato come foglio di lavoro in Excel etichettato con il nome indicato.
- 9 Una volta aggiunti tutti i report necessari, fare clic su Exit per chiudere la finestra di dialogo Configure Reports e iniziare a utilizzare i dati nel foglio di lavoro.

- 10** Fare clic su Refresh On Demand Report per aggiornare i dati che si stanno modificando in Microsoft Excel con i dati più recenti di Oracle CRM On Demand.

Se si fa clic su Refresh On Demand Report, vengono aggiornati tutti i fogli di lavoro del report all'interno della cartella.

## Uso di Segmentation Wizard

Segmentation Wizard consente di definire i segmenti di contatti in base a più tipi di record. Un segmento è un elenco dei contatti disponibili in Oracle CRM On Demand. Questa sezione comprende i seguenti argomenti:

- [Informazioni sulla barra degli strumenti del builder di destinazione in Segmentation Wizard](#) (a pagina 731)
- [Informazioni su Segmentation Wizard](#) (a pagina 732)
- [Download di Segmentation Wizard](#) (a pagina 733)
- [Creazione di segmenti](#) (a pagina 733)
- [Caricamento di segmenti](#) (a pagina 735)
- [Esportazione di segmenti](#) (a pagina 736)

## Informazioni sulla barra degli strumenti del builder di destinazione in Segmentation Wizard

Segmentation Wizard contiene la barra degli strumenti del builder di destinazione che consente di creare segmenti di contatti utilizzando i dati di Oracle CRM On Demand.

Nella tabella seguente viene descritta la barra degli strumenti del builder di destinazione in Segmentation Wizard.

Opzione della barra degli strumenti	Descrizione
Manage Segments	Consente di creare e aggiornare i segmenti utilizzando i dati di Oracle CRM On Demand e di esportarli come file CSV.
Refresh Segment	Consente di aggiornare i dati visualizzati in Microsoft Excel con i dati più recenti disponibili in Oracle CRM On Demand.
Upload Segments	Consente di caricare l'elenco dei segmenti da Segmentation Wizard a Oracle CRM On Demand.

## Informazioni su Segmentation Wizard

È possibile utilizzare Segmentation Wizard per generare segmenti di contatti, ovvero elenchi di contatti, basati su una combinazione di campi per i clienti, i contatti, le opportunità e le richieste di servizio di Oracle CRM On Demand. I segmenti risultanti rappresentano elenchi di clienti multidimensionali per le campagne di destinazione.

È possibile creare i tipi di segmento riportati di seguito.

- **Segmento dinamico.** I segmenti dinamici possono essere aggiornati, quando necessario. Quando si aggiorna un segmento dinamico, i filtri salvati con il segmento vengono riapplicati ai record in Oracle CRM On Demand e il segmento viene aggiornato per includere i nuovi record. Il nuovo segmento sovrascrive il segmento precedente.
- **Segmento statico.** I segmenti statici vengono conservati come snapshot. Un segmento statico consente inoltre di selezionare manualmente i contatti da includere nell'elenco. Non è possibile aggiornare un segmento statico.
- **Segmento esterno.** I segmenti esterni si basano sui dati di un sistema o di un'origine esterna. Segmentation Wizard trova i record di Oracle CRM On Demand che corrispondono all'elenco esterno dei dati e restituisce i contatti collegati.

Segmentation Wizard consente inoltre di effettuare le operazioni descritte di seguito.

- Caricare i segmenti come destinatari delle campagne in Oracle CRM On Demand.
- Esportare i segmenti come file CSV.

## Scenario per l'utilizzo di Segmentation Wizard

Si supponga che il team di marketing stia pianificando di organizzare un evento di marketing in Italia per i dirigenti del settore automobilistico. L'evento consentirà ai dirigenti dell'azienda di ottenere informazioni utili per la chiusura di grandi opportunità attive prima della fine del trimestre.

Per generare un segmento per supportare questa esigenza aziendale, applicare i filtri riportati di seguito.

- La qualifica del contatto è impostata su Presidente.
- L'ubicazione del cliente è impostata su Italia.
- Il settore del cliente è impostato su Trasporti.
- La fase di vendita dell'opportunità è impostata sull'opzione relativa all'opportunità di negoziazione.
- Il fatturato è maggiore di € 1.000.000.

Il segmento risultante è un elenco di contatti disponibili in Oracle CRM On Demand che soddisfano tutti i criteri definiti.

Ad esempio, per poter essere inserito nell'elenco, oltre ad avere la qualifica Presidente un record di contatti deve essere collegato ai record per i clienti e le opportunità che soddisfano i criteri per quei determinati tipi di record.

## Download di Segmentation Wizard

Segmentation Wizard contiene la barra degli strumenti del builder di destinazione che consente di creare i segmenti di contatti utilizzando i dati di Oracle CRM On Demand. Nella procedura riportata di seguito viene descritto come eseguire il download di Segmentation Wizard (file Excel).

### *Per eseguire il download di Segmentation Wizard*

- 1 Fare clic sul collegamento Formazione e supporto nella parte superiore di Oracle CRM On Demand e accedere a My Oracle Support.  
Se si dispone già di un account Oracle.com, è possibile accedere a My Oracle Support senza registrazione. Altrimenti, è necessario registrarsi come nuovo utente prima di eseguire l'accesso.
- 2 Nella pagina My Oracle Support *fare clic su Downloads, quindi su Segmentation Wizard*.
- 3 Per eseguire il download del modello (file ZIP), seguire le istruzioni fornite nella pagina Web.
- 4 Decomprimere il file Zip in una directory locale.

## Creazione di segmenti

Quando si crea un segmento, è necessario innanzitutto specificare il tipo di segmento che si desidera creare, quindi impostare i filtri per definirlo e infine generarlo dai record di Oracle CRM On Demand.

Nella procedura seguente viene descritto come creare un segmento.

**Procedure preliminari.** Accertarsi che i valori filtro immessi corrispondano a quelli presenti nei record che si desidera includere nel segmento. Per ulteriori informazioni sugli elenchi dei filtri in Oracle CRM On Demand, vedere [Gestione degli elenchi](#) (a pagina 76).

**NOTA:** Segmentation Wizard non supporta campi di elenco selezione a selezione multipla.

### *Per creare un segmento*

- 1 Aprire il file di modello (Excel) della procedura guidata Segmentation Wizard.
- 2 Nella barra degli strumenti Target Builder, fare clic su Manage Segments.
- 3 Se richiesto, selezionare qualsiasi opzione per attivare le macro.
- 4 Se richiesto, accedere con l'indirizzo e-mail e la password di Oracle CRM On Demand.
- 5 Nella finestra Manage Segments, fare clic su New.
- 6 Nella finestra New Segment, selezionare il tipo di segmento:
  - **Dinamic.** Consente di salvare i criteri per il segmento e di aggiornare il segmento con le ultime informazioni provenienti da Oracle CRM On Demand.

- **Static.** Consente di filtrare inizialmente un elenco di contatti e quindi di selezionare quelli da includere nel segmento.
- **External.** Consente di utilizzare un elenco esterno di dati (file CSV esterno) per recuperare un elenco di contatti da Oracle CRM On Demand. Questo tipo di segmento consente di prendere come base per i segmenti in uso un file di terze parti acquisito o estratto da altri sistemi di dati interni.

La procedura guidata Segmentation Wizard genera il segmento creando una corrispondenza tra i record in Oracle CRM On Demand e i record del file CSV. È possibile specificare i campi che si desidera utilizzare quando si creano corrispondenze di record.

- 7** (Solo segmenti di tipo dinamico o statico) Impostare il filtro da applicare ai tipi di record diversi nella finestra Set Segment Filters.

**NOTA:** i valori di filtro dei campi numerici devono essere immessi senza separatori delle migliaia e utilizzando il punto (.) come separatore decimale. Ad esempio, immettere 1000.50 per inserire una cifra pari a mille e 50 centesimi in un campo con valuta statunitense.

- a** Fare clic sulla scheda corrispondente al tipo di record del primo filtro.  
Quando si impostano i filtri su qualsiasi tipo di record, i contatti collegati ai record che soddisfano tali criteri vengono inclusi nel segmento.
- b** Selezionare il campo, la condizione e il valore del filtro per definire il primo filtro.
- c** Ripetere il Passo a e il Passo b fino a quando tutti i filtri del segmento non sono stati definiti.
- d** Fare clic su Save Segment.

- 8** (Solo segmenti di tipo esterno) Impostare il segmento come segue:

- a** Nella finestra External List specificare i tipi di record contenuti nell'elenco esterno e specificare se si desidera applicare filtri contatto aggiuntivi.
- b** Nella finestra Find External List, selezionare il file CSV.
- c** Nella finestra External List, selezionare i campi che si desidera vengano utilizzati dalla procedura guidata della segmentazione per stabilire le corrispondenze tra il file CSV e i campi Oracle CRM On Demand, quindi mappare i campi dal file CSV ai campi Oracle CRM On Demand corrispondenti e fare clic su Save.

- 9** Nella finestra Save Segment, immettere un nome per il segmento e fare clic su Save.

La procedura guidata genera un elenco contatti di record che soddisfano tutti i criteri impostati. L'elenco viene visualizzato in un foglio di lavoro appena creato con l'etichetta utilizzata per il nome del segmento.

**NOTA:** quando la procedura guidata genera il segmento, restituisce solo i record accessibili in Oracle CRM On Demand.

- 10** (Facoltativo, solo segmenti di tipo statico) Selezionare o eliminare i contatti della finestra List Members e fare clic su Save.

Nella procedura seguente viene descritto come aggiornare un segmento dinamico.

**NOTA:** quando si aggiorna un segmento dinamico, il segmento viene sovrascritto e non è ripristinabile.

#### ***Per aggiornare un segmento dinamico***

- 1 Aprire il file di modello (Excel) della procedura guidata Segmentation Wizard.
- 2 Nella barra degli strumenti Target Builder, fare clic su Refresh Segment.
- 3 Nella finestra Refresh Dynamic Segments, selezionare il segmento.
- 4 Fare clic su Refresh.

Nella procedura seguente viene descritto come aggiornare un segmento dinamico o statico.

#### ***Per aggiornare un segmento dinamico o statico***

- 1 Aprire il file di modello (Excel) della procedura guidata Segmentation Wizard.
- 2 Nella barra degli strumenti Target Builder, fare clic su Manage Segments.
- 3 Selezionare il segmento dinamico o statico che si desidera aggiornare.
- 4 Fare clic su Edit.
- 5 Effettuare una delle operazioni riportate di seguito.
  - Se i segmenti sono statici, selezionare o cancellare i contatti nella finestra Select Segment Members.
  - Se i segmenti sono dinamici, aggiornare i filtri.
- 6 Fare clic su Salva.

La procedura guidata genera il segmento utilizzando i criteri appena definiti.

## **Caricamento di segmenti**

È possibile caricare in Oracle CRM On Demand i segmenti creati in Segmentation Wizard. Quando si carica un segmento, Oracle CRM On Demand collega i contatti presenti nell'elenco a una campagna disponibile in Oracle CRM On Demand. I contatti vengono visualizzati nella sezione Destinatari della pagina Dettaglio campagna.

Nella procedura riportata di seguito viene descritto come caricare un segmento in Oracle CRM On Demand.

**Procedure preliminari.** In Oracle CRM On Demand, creare la campagna alla quale si desidera collegare il segmento.

#### ***Per caricare un segmento***

- 1 Aprire il file di modello Excel della procedura guidata Segmentation Wizard.

**2** Nella barra degli strumenti Target Builder, fare clic su Upload Segments.

**3** Nella finestra Upload Segments:

**a** Selezionare i segmenti che si desidera caricare.

**b** Selezionare la campagna per questo segmento.

**c** Selezionare lo stato di consegna per i destinatari in fase di caricamento.

Il valore selezionato viene visualizzato nella colonna Stato di consegna della sezione Destinatari nella pagina Dettaglio campagna.

**d** Fare clic su Carica.

**NOTA:** è possibile caricare un massimo di 30.000 destinatari in una singola campagna.

## Esportazione di segmenti

È possibile esportare un segmento come file CSV, che può essere distribuito a terze parti. Nella procedura riportata di seguito viene descritto come esportare i segmenti.

### *Per esportare un segmento*

**1** Aprire il file di modello Excel della procedura guidata Segmentation Wizard.

**2** Nella barra degli strumenti Target Builder, fare clic su Manage segments.

**3** Nella finestra Manage Segments, selezionare il segmento che si desidera esportare e fare clic sull'opzione di esportazione.

**4** Spostare nell'area relativa ai campi selezionati i campi che si desidera includere, disporli nell'ordine desiderato e fare clic sull'opzione di esportazione.

**5** Nella finestra Salva con nome, assegnare un nome al file e salvarlo nella posizione desiderata.



# 14 Report

---

Per creare e visualizzare report e diagrammi relativi ai dati aziendali si usa la home page Report, che contiene il catalogo dei report disponibili. Questa home page costituisce il punto di partenza per l'esecuzione, la stampa e il salvataggio dei report. Se il proprio ruolo include il privilegio Gestione report personalizzati, è inoltre possibile creare report personalizzati e renderli disponibili per tutti i dipendenti dell'azienda.

Per modificare la visibilità impostata per i vari record o registri, usare il Selettore Registro. Per ulteriori informazioni sulla visibilità dei record e sui record disponibili, vedere [Informazioni sulla visibilità dei record in Analytics](#) (a pagina 738).

**NOTA:** le modifiche apportate ai campi Lingua predefinita, Valuta e Paese nelle pagine Profilo personale vengono prese in considerazione nei report e nelle analisi solo dopo essere usciti e aver eseguito di nuovo la procedura di accesso. Inoltre, in base alla lingua predefinita dell'azienda, è possibile che alcuni elementi dei report siano visualizzati in una lingua diversa da quella predefinita personale. Anche se le eventuali modifiche al fuso orario non vengono inserite nei report, durante il login successivo viene inizializzato un insieme di valori diverso per le variabili di sessione che dipendono dal fuso orario.

*Nota per i nuovi utenti:* alcuni report vengono aggiornati di notte, pertanto è possibile che i dati non siano visibili nei report per le prime 24 ore successive all'accesso. Ad esempio, i report Efficacia vendite visualizzano i dati solo al termine di questo periodo iniziale.

Esistono i due tipi di report descritti di seguito.

- **Report personalizzati.** Vengono definiti personalizzati i report creati personalmente da un utente o dai relativi colleghi. Questi report sono disponibili nella sezione Report personalizzati e analisi della home page Report. Per accedere ai report creati in precedenza è possibile usare il collegamento La mia analisi. Per accedere ai report condivisi creati personalmente e dai propri colleghi si usa il collegamento Analisi personalizzata condivisa. Per ulteriori informazioni sull'accesso ai report personalizzati esistenti, vedere [Impostazione delle cartelle report](#) (a pagina 751). Per creare propri report personalizzati, fare clic sul collegamento Progettazione analisi. Per ulteriori informazioni sulla creazione di propri report personalizzati, vedere [Guida introduttiva a Answers \(report personalizzati\)](#) (a pagina 762).
- **Report precostituiti.** Vengono definiti precostituiti i report forniti con Oracle CRM On Demand. Questi report sono disponibili nelle sezioni Elenchi rapidi, Analisi della pipeline, Efficacia vendite, Clienti, Servizio ed Efficacia marketing della home page Report. I report precostituiti non possono essere modificati o eliminati, ma è possibile aprirli, modificarli e salvarli usando nomi diversi. È possibile usarli come base per un nuovo report personalizzato. Per ulteriori informazioni sui report precostituiti, vedere [Informazioni sui report precostituiti](#) (a pagina 745).

## Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

[Informazioni sulla visibilità dei record in Analytics](#) (a pagina 738)

[Informazioni sui report precostituiti](#) (a pagina 745)

[Informazioni sul calendario fiscale personalizzato in Oracle CRM On Demand Answers](#) (a pagina 749)

[Gestione di report](#) (a pagina 750)

[Guida introduttiva a Answers \(report personalizzati\)](#) (a pagina 762)

[Informazioni sulle limitazioni nei report](#) (a pagina 764)

[Dashboard](#) (a pagina 1041)

[Ottimizzazione delle prestazioni](#) (a pagina 1035)

## Informazioni sulla visibilità dei record in Analytics

In Analytics sono disponibili numerose impostazioni di controllo della visibilità, applicate secondo l'ordine riportato di seguito.

- 1 Impostazione Accedi a tutti i dati in Analytics (nei privilegi di ruolo)
- 2 Impostazione Aree oggetto reporting nel profilo utente
- 3 Impostazione Aree oggetto cronologia nel profilo utente
- 4 Registri e Selettore Registro
- 5 Delega degli utenti
- 6 Impostazione Lettura di tutti i record basata su ruolo (nei profili azienda e utente)

Un amministratore dell'azienda che usa queste impostazioni è in grado di determinare i record che verranno visualizzati nei report eseguiti. Ad esempio, un responsabile può visualizzare le proprie opportunità e le opportunità dei dipendenti subordinati, mentre le impostazioni di un funzionario commerciale limitano la visualizzazione alle sole opportunità che appartengono al funzionario commerciale.

### Impostazione Accedi a tutti i dati in Analytics

Gli utenti con impostazioni di ruolo che prevedono il privilegio Accedi a tutti i dati in Analytics usufruiscono della visibilità completa dei dati dell'intera organizzazione, compresi i record contrassegnati come privati. In genere questo privilegio, che ha la priorità su qualsiasi impostazione di visibilità di Analytics, viene concesso all'amministratore dell'azienda.

Se il ruolo utente non prevede il privilegio Accedi a tutti i dati in Analytics, la scelta dei dati utente che potranno essere visualizzati nei report dipende dall'impostazione di visibilità di Analytics specificata nel profilo dell'azienda o dell'utente.

## Impostazione Aree oggetto reporting

Questa impostazione viene utilizzata in genere da tutti gli utenti dell'organizzazione che non svolgono mansioni di amministratore dell'azienda. Si tratta di un'impostazione disponibile sia nel profilo azienda che nei profili utente. Se l'impostazione non è stata definita nel profilo di un utente, verrà applicata l'impostazione definita nel profilo dell'azienda. Di seguito viene fornita la descrizione dei due valori possibili dell'impostazione.

- **Visibilità responsabile.** Consente di visualizzare i propri dati e tutti i dati di cui sono proprietari i subordinati, compresi i record contrassegnati come privati.
- **Visibilità team.** Consente di visualizzare i propri dati e tutti i dati condivisi personalmente tramite i team clienti e opportunità e l'assegnazione dei gruppi.

## Area argomenti cronologica

Questa impostazione viene utilizzata in genere da tutti gli utenti dell'organizzazione che non svolgono mansioni di amministratore dell'azienda. Si tratta di un'impostazione disponibile sia nel profilo azienda che nei profili utente. Se l'impostazione non è stata definita nel profilo di un utente, verrà applicata l'impostazione definita nel profilo dell'azienda.

Di seguito viene fornita la descrizione dei due valori possibili dell'impostazione.

- **Visibilità responsabile.** Consente di visualizzare i propri dati e tutti i dati di cui sono proprietari i subordinati, compresi i record contrassegnati come privati.
- **Visibilità team.** Consente di visualizzare i propri dati e tutti i dati condivisi personalmente tramite i team clienti e opportunità e l'assegnazione dei gruppi.
- **Visibilità completa.** Combina la visibilità responsabile e la visibilità team per visualizzare i dati di cui si è proprietari e di cui sono proprietari i subordinati, nonché i dati condivisi personalmente e dai propri subordinati.

## Registri e Selettore Registro

Se si usufruisce dell'impostazione Visibilità completa, la funzione Registri garantisce un ulteriore controllo sui dati che possono essere visualizzati nei report. Il Selettore Registro, disponibile nelle pagine Report, consente di limitare i dati visualizzabili a quelli contenuti in un registro e nei relativi registri secondari, se esistenti. Questa funzione è disponibile solo se si è assegnati a uno o più registri e se si usa un'area argomenti Analytics e non un'area argomenti Reporting. Se si usufruisce del privilegio Accedi a tutti i dati in Analytics, è possibile continuare a visualizzare tutti i dati indipendentemente dal registro selezionato. Inoltre, la visibilità di tipo Lettura di tutti i record basata su ruolo ha la priorità sulla visibilità Registri in Analytics.

Un amministratore dell'azienda può impostare, per ogni utente, un registro predefinito per il Selettore Registro nelle pagine Report. Per tale impostazione si usa il campo Registro predefinito per Analytics del profilo utente.

**Nota:** se il registro predefinito del profilo viene impostato su un registro che non può contenere dati o al quale non è possibile accedere, viene visualizzato un messaggio di errore di tipo Accesso negato.

## Delega degli utenti

La funzione Delega degli utenti garantisce un ulteriore controllo sui dati che possono essere visualizzati nei report. Utilizzando il Selettore Registro è possibile visualizzare i dati di qualsiasi utente nell'elenco Utenti delegati del quale si è stati inseriti. È possibile selezionare il nome dell'utente interessato dal Selettore

Registro. Nel report non verranno visualizzati i propri dati, ma solo i dati dell'utente selezionato. L'impostazione di visibilità di Analytics di cui si dispone rimane tuttavia effettiva. Se ad esempio si è stati aggiunti all'elenco Utenti delegati di Giovanni e l'impostazione di visibilità di Analytics per Giovanni è Visibilità responsabile, nel report non verranno necessariamente visualizzati gli stessi dati visualizzati da Giovanni a meno che Visibilità responsabile non sia anche la propria impostazione.

### **Impostazione Lettura di tutti i record basata su ruolo**

Questo controllo, disponibile sia nel profilo azienda che nei profili utente, determina se Oracle CRM On Demand Answers deve tenere conto dell'impostazione di un ruolo per Diritto di lettura di tutti i record per i tipi di record. Quando il controllo è impostato su Sì nel profilo azienda oppure su Sì o su un valore nullo nel profilo di un utente e inoltre il flag Diritto di lettura di tutti i record è selezionato per un tipo di record qualsiasi, un utente può visualizzare nei report tutti i record relativi al tipo di record. Quando queste condizioni non vengono soddisfatte, Oracle CRM On Demand Answers applica le impostazioni di visibilità predefinite nelle aree argomenti Reporting e Analytics.

Se l'impostazione Lettura di tutti i record basata su ruolo è abilitata per un utente, Oracle CRM On Demand Answers ignora l'impostazione di visibilità per i tipi di record contrassegnati con Dispone del diritto di lettura di tutti i record nella definizione del ruolo. Per gli altri tipi di record Oracle CRM On Demand Answers applica la visibilità basata sulle impostazioni predefinite per le aree argomenti Reporting e cronologiche. Se ad esempio l'impostazione Lettura di tutti i record basata su ruolo è abilitata per il proprio profilo, l'impostazione di visibilità per le aree argomenti Reporting è Visibilità responsabile e il flag Dispone del diritto di lettura di tutti i record è impostato per i tipi di record Opportunità ma non per i tipi di record Contatto, durante l'esecuzione di un report verranno visualizzate tutte le opportunità, ma solo per i contatti di cui si è proprietari e di cui sono proprietari i propri subordinati.

Quando usano l'impostazione Lettura di tutti i record basata su ruolo in Analytics, le aziende e gli amministratori delle aziende devono tenere presenti le considerazioni riportate di seguito.

- La visibilità di tipo record basata su ruolo ha la priorità sulla visibilità Registro. Quando si usa il Selettore Registro per selezionare un registro con la visibilità di tipo record basata su ruolo abilitata e l'impostazione Diritto di lettura di tutti i record definita su un tipo di record del proprio ruolo, verranno visualizzati tutti i record del tipo di record e non solo quelli contenuti nel registro selezionato.
- La visibilità di tipo record basata su ruolo ha la priorità sugli aspetti di visibilità correlati alla gerarchia e alla delega degli utenti in Analytics. Quando si usa il Selettore Registro per selezionare un utente con la visibilità di tipo record basata su ruolo abilitata e l'impostazione Diritto di lettura di tutti i record definita su un tipo di record del proprio ruolo, verranno visualizzati tutti i record del tipo di record e non solo quelli di cui è prevista la visualizzazione per l'utente selezionato.
- Nei report con due o più tipi di record, la visibilità dei record si basa sul tipo di record a cui è associato il controllo di visibilità più restrittivo. Se ad esempio la visibilità di tipo record basata su ruolo è abilitata per il tipo di record Contatto, ma non per il tipo di record Opportunità, ed entrambi i tipi di record si trovano nel report, Analytics mostrerà solo le opportunità per le quali l'utente usufruisce dell'accesso e i contatti associati.
- Nelle aree argomenti cronologiche l'accesso al tipo di record dipendente è sempre basato sulla visibilità responsabile. Questa limitazione non si applica alle aree argomenti in tempo reale. La visibilità di tipo record basata su ruolo non ha effetto su questa limitazione.
- L'accesso alle quote utente è sempre basato sulla visibilità responsabile, sia nelle aree argomenti in tempo reale che in quelle cronologiche. La visibilità di tipo record basata su ruolo non ha effetto su questo funzionamento.

## Sicurezza e visibilità dei dati nelle aree argomenti Analytics e Reporting

I dati visualizzati nei report dipendono dalle impostazioni di sicurezza e visibilità dei dati definite per i tipi di record e dalle impostazioni di visibilità predefinite relative alle aree argomenti Analytics e Reporting. La maggior parte dei tipi di record è protetta in ogni area argomenti. Esistono tuttavia eccezioni a questa regola per supportare le esigenze di report dei tipi di record associati anche quando i tipi di record associati non vengono condivisi o detenuti in modo esplicito da un utente. Ad esempio, il tipo di record Cliente è protetto solo nelle aree argomenti in cui il cliente è il tipo di record vincolante primario, mentre nelle altre aree argomenti non sono previste limitazioni.

Un tipo di record viene mantenuto illimitato in un'area argomenti per consentire di creare report sulle associazioni tra tipi di record. Nell'area argomenti Cronologia lead, ad esempio, è possibile creare report per i lead detenuti e condivisi personalmente nonché per i clienti corrispondenti di tali lead, anche se non si è proprietari dei clienti e non si tratta di clienti condivisi personalmente.

Nella tabella riportata di seguito viene indicata la visibilità dei tipi di record nelle aree argomenti Analytics.

Tipo di record	Area argomenti	Visibilità responsabile	Visibilità team	Visibilità completa
Cliente	Indirizzo cliente	Protetto	Protetto	Protetto
	Cronologia concorrente cliente	Protetto	Protetto	Protetto
	Cronologia cliente e partner	Protetto	Protetto	Protetto
	Cronologia cliente e cliente correlato	Protetto	Protetto	Protetto
	Cronologia contatto cliente	Protetto	Protetto	Protetto
	Cronologia cliente	Protetto	Protetto	Protetto
	Cronologia team cliente	Protetto in base alla visibilità team	Protetto in base alla visibilità team	Protetto in base alla visibilità team
	Altre aree argomenti	Illimitato	Illimitato	Illimitato
Concorrente cliente	Tutte	Illimitato	Illimitato	Illimitato
Partner cliente	Tutte	Illimitato	Illimitato	Illimitato
Cliente correlato	Tutte	Illimitato	Illimitato	Illimitato

Tipo di record	Area argomenti	Visibilità responsabile	Visibilità team	Visibilità completa
cliente				
Attività	Tutte	Protetto	Protetto	Protetto
Bene	Tutte	Protetto in base al tipo di record cliente	Protetto in base al tipo di record cliente	Protetto in base al tipo di record cliente
Attività visite	Tutte	Protetto	Protetto	Protetto
Campagna	Tutte	Illimitato	Illimitato	Illimitato
Contatto	Cronologia team contatto	Protetto in base alla visibilità team	Protetto in base alla visibilità team	Protetto in base alla visibilità team
	Altre aree argomenti	Protetto	Protetto	Protetto
Interessi contatto	Tutte	Protetto	Protetto	Protetto
Fatturato contatto	Tutte	Protetto	Protetto	Protetto
Rivenditore	Cronologia rivenditore	Protetto	Protetto	Protetto
	Altre aree argomenti	Illimitato	Illimitato	Illimitato
Dipendente	Tutte	Protetto	Protetto	Protetto
Nucleo familiare	Tutte	Protetto	Protetto	Protetto
Evento medico	Tutte	Protetto	Protetto	Protetto
Opportunità	Tutte	Protetto	Protetto	Protetto
Concorrente opportunità	Tutte	Illimitato	Illimitato	Illimitato
Partner opportunità	Tutte	Illimitato	Illimitato	Illimitato
Portafoglio	Tutte	Protetto	Protetto	Protetto
Fatturato prodotto	Tutte	Protetto	Protetto in base al tipo di record opportunità dei fatturati prodotto	Protetto in base al tipo di record opportunità per la visibilità responsabile e al tipo di record opportunità dei

Tipo di record	Area argomenti	Visibilità responsabile	Visibilità team	Visibilità completa
				fatturati prodotto per la visibilità team
Quota	Tutte	Protetto in base alla visibilità responsabile	Protetto in base alla visibilità responsabile	Protetto in base alla visibilità responsabile
Contatto relazione	Tutte	Illimitato	Illimitato	Illimitato
Richiesta di servizio	Tutte	Protetto	Protetto	Protetto

Nella tabella riportata di seguito viene indicata la visibilità dei tipi di record nelle aree argomenti Reporting.

Tipo di record	Area argomenti	Visibilità responsabile	Visibilità team
Cliente	Clienti	Protetto	Protetto
	Clienti e concorrenti	Protetto	Protetto
	Clienti e partner	Protetto	Protetto
	Clienti e clienti correlati	Protetto	Protetto
	Oggetti personalizzati 1, 2, 3 e Clienti	Protetto	Protetto
	Altre aree argomenti	Illimitato	Illimitato
Concorrente cliente	Tutte	Illimitato	Illimitato
Partner cliente	Tutte	Illimitato	Illimitato
Cliente correlato cliente	Tutte	Illimitato	Illimitato
Attività	Attività condivise	Protetto in base alla visibilità team	Protetto in base alla visibilità team
	Altre aree argomenti	Protetto	Protetto
Bene	Tutte	Protetto in base al cliente	Protetto in base al cliente
Campagna	Tutte	Illimitato	Illimitato

Tipo di record	Area argomenti	Visibilità responsabile	Visibilità team
Contatto	Tutte	Protetto	Protetto
Oggetti personalizzati 1-15	Tutte	Protetto	Protetto
Dipendente	Tutte	Illimitato	Illimitato
Nucleo familiare	Tutte	Protetto	Protetto
Lead	Tutte	Protetto	Protetto
Opportunità	Tutte	Protetto	Protetto
Concorrente opportunità	Tutte	Illimitato	Illimitato
Partner opportunità	Tutte	Illimitato	Illimitato
Fatturato prodotto	Tutte	Protetto	Protetto in base al tipo di record opportunità dei fatturati prodotto
Quota	Tutte	Protetto in base alla visibilità responsabile	Protetto in base alla visibilità responsabile
Contatto relazione	Tutte	Illimitato	Illimitato
Richiesta di servizio	Tutte	Protetto	Protetto

## Note:

1. La visibilità di tipo record basata su ruolo è abilitata per tutti i tipi di record.
2. La visibilità Registro in Oracle CRM On Demand Answers è abilitata per i tipi di record seguenti: Cliente, Attività, Bene (in base al cliente), Contatto, Nucleo familiare, Lead, Opportunità, Fatturato prodotto, Richiesta di servizio e Oggetti personalizzati da 1 a 15. La visibilità Registro nelle aree argomenti Reporting consente di visualizzare i record nel registro corrente, mentre nelle aree argomenti Analytics consente di visualizzare anche tutti i record contenuti nei registri secondari.



## Informazioni sui report precostituiti

In Oracle CRM On Demand sono disponibili numerosi report precostituiti. Si tratta di report non possono essere modificati o eliminati direttamente, ma che possono essere aperti, modificati e salvati con nomi diversi. È possibile usarli come base per un nuovo report personalizzato. Questi report si trovano nella home page Report e sono organizzati nelle sezioni riportate di seguito.

- Elenchi rapidi
- Analisi pipeline
- Efficacia vendite
- Clienti
- Servizio
- Efficacia marketing
- Registrazione utilizzo

### Elenchi rapidi

Le informazioni sono elencate nella tabella riportata di seguito.

Nome report	Descrizione
Opportunità per cliente	Visualizza l'elenco completo delle opportunità per cliente.
Opportunità per fase di vendita	Visualizza l'elenco completo delle opportunità per fase di vendita.
Attività per opportunità	Crea e consente di valutare l'elenco completo delle attività per opportunità.
Clienti per funzionario commerciale	Visualizza l'elenco completo dei clienti per funzionario commerciale.
Mailing list contatto	Visualizza e consente di stampare una mailing list completa dei contatti per cliente.
Elenco dipendenti	Visualizza l'elenco completo degli utenti di Oracle CRM On Demand nell'azienda.

### Analisi pipeline

Le informazioni sono elencate nella tabella riportata di seguito.

Nome report	Descrizione
Analisi pipeline	Analizza la pipeline per identificare opportunità e sfide.

Nome report	Descrizione
Analisi fatturato delle opportunità	Analizza il fatturato delle opportunità
Analisi qualità pipeline	Valuta la qualità delle operazioni e identifica quelle più importanti su cui è possibile concentrarsi e che possono essere chiuse in modo rapido.
Analisi pipeline del team	Analizza le operazioni per team.
Prime 10 opportunità	Visualizza e analizza le prime dieci operazioni.
Analisi pipeline cronologica	Analizza cronologicamente la pipeline per valutare le prestazioni correnti rispetto alle previsioni passate.
Analisi trimestrale cronologia fatturato previsto	Confronta il fatturato previsto nel tempo con il fatturato corrente per trimestre.
Analisi trimestrale cronologia fatturato opportunità	Confronta il fatturato di opportunità cronologico con il fatturato corrente per trimestre.
Analisi fatturato chiuso trimestrale	Confronta il fatturato di chiusura del trimestre precedente con il fatturato corrente.
Analisi delle prestazioni del fatturato	Fornisce l'analisi approfondita delle prestazioni del fatturato trimestrale in una sola vista.
Analisi cronologia fase di vendita	Analizza l'attività e altre metriche di pipeline per la cronologia delle fasi di vendita.

## Efficacia vendite

Le informazioni sono elencate nella tabella riportata di seguito.

Nome report	Descrizione
Elenco dei primi per prestazione	Visualizza, analizza e identifica i funzionari con le migliori prestazioni nelle regioni, nei settori e così via.
Analisi efficacia vendite trimestrale	Analizza l'efficacia delle vendite trimestre per trimestre e per subordinato.
Analisi efficacia vendite del team	Analizza l'efficacia delle vendite del team.
Analisi attività del team	Analizza l'attività del team per migliorare la produttività.
Analisi tasso di successo del	Valuta l'efficacia del tasso di successo del team.

Nome report	Descrizione
team	
Analisi ciclo di vendita medio del team	Analizza l'efficacia del ciclo di vendita medio del team.

## Clienti

Le informazioni sono elencate nella tabella riportata di seguito.

Nome report	Descrizione
Analisi numero opportunità cliente	Analizza il numero totale di clienti con opportunità in base a dati demografici diversi.
Analisi numero di clienti	Analizza il numero totale di clienti in base a dati demografici diversi.
Analisi contatto per opportunità	Analizza il numero di contatti con opportunità in base a vari criteri.
Analisi contatto per cliente	Analizza il numero totale di contatti in base a criteri cliente.
Primi 10 clienti	Visualizza e analizza i primi 10 clienti.
Analisi cliente	Analizza i clienti esistenti.
Fatturato chiuso per analisi cliente	Analizza il fatturato di chiusura in base ai dati demografici del cliente.

## Servizio

Le informazioni sono elencate nella tabella riportata di seguito.

Nome report	Descrizione
Analisi del servizio	Identifica i problemi di servizio importanti e indica gli andamenti del servizio nell'area specificata.
Elenco report servizio	Consente di esaminare un elenco delle richieste di servizio importanti. Questi dati vengono aggiornati ogni giorno.
Analisi aging richieste di servizio correnti	Analizza e gestisce l'aging delle richieste di servizio.
Analisi richiesta di servizio aperta	Valuta e analizza le richieste di servizio aperte.
Numero di analisi richiesta di servizio	Valuta e analizza il numero totale delle richieste di servizio.

Nome report	Descrizione
Analisi servizio del team	Analizza le richieste di servizio per membro del team.

## Efficacia marketing

Le informazioni sono elencate nella tabella riportata di seguito.

Nome report	Descrizione
Stato campagna attiva	Analizza le metriche delle prestazioni relative alle campagne attive.
Risultati campagna completata	Genera grafici e confronta metriche delle prestazioni specifiche per le campagne completate.
Efficacia campagna per nome campagna	Valuta le metriche delle prestazioni selezionate per le campagne completate.
Efficacia campagna per tipo di campagna	Valuta le metriche delle prestazioni selezionate per tipo di campagna per le campagne completate.
Analisi follow-up lead	Analizza gli andamenti di età, follow-up e stato per i lead.
Analisi dell'origine dei lead	Analizza gli andamenti di volume relativi ai lead per origine dei lead.
Analisi origine opportunità per data di chiusura	Tiene traccia dell'andamento delle origini dei lead per le opportunità in base alla data di chiusura delle opportunità.
Analisi origine opportunità per data di creazione	Tiene traccia dell'andamento delle origini dei lead per le opportunità in base alla data di creazione delle opportunità.
Fatturato previsto	Effettua una stima del fatturato di chiusura futuro. La stima si basa sulle metriche delle prestazioni precedenti.

## Registrazione utilizzo

I report Registrazione utilizzo sono disponibili per gli utenti che dispongono del privilegio Registrazione utilizzo. Le informazioni sono elencate nella tabella riportata di seguito.

Nome report	Descrizione
Analisi utilizzo oggetto applicazione	Analizza l'utilizzo dei tipi di record nell'applicazione in base ai trimestri calendario dell'anno selezionato.
Analisi adozione utente	Analizza l'adozione degli utenti dell'applicazione in base ai login utente.

Nome report	Descrizione
Panoramica impostazione e configurazione	Visualizza il riepilogo dei dettagli di impostazione e configurazione dell'applicazione per l'azienda.
Login utente per ruolo	Visualizza e analizza i login utente per ruolo in base a un anno e a un mese del calendario.
Login utente per primi 25 utenti	Visualizza e analizza i login dei primi utenti in base a un anno e a un mese del calendario.
Prime 10 viste di pagina	Visualizza e analizza le prestazioni delle prime 10 viste di pagina dell'applicazione.
Prestazioni Analytics	Visualizza un'analisi delle prestazioni delle interrogazioni e dei dashboard di report e analisi.

## Parametri report

In alcuni dei report precedenti vengono visualizzati i parametri riportati di seguito.

- **Dimensione media operazione.** La dimensione media dell'operazione basata sul fatturato opportunità, convertito nella valuta predefinita dell'utente.
- **Costo per vendita chiusa.** Il costo diviso per il numero di successi.
- **Costo per lead.** Il costo diviso per il numero di lead.
- **ROI.** Il rapporto ROI viene calcolato usando il fatturato opportunità totale derivato dalla campagna (guadagno) e il costo effettivo totale della campagna (costo). La formula usata per il calcolo è (guadagno meno costo) diviso costo.
- **Percentuale di successi opportunità.** La percentuale di opportunità realizzate.

## Informazioni sul calendario fiscale personalizzato in Oracle CRM On Demand Answers

Oracle CRM On Demand Answers supporta diverse opzioni di calendario:

- **Trimestre di calendario.** Un tipo di calendario fiscale in cui l'anno fiscale può iniziare in qualsiasi giorno e mese. Ciascun anno fiscale di 12 mesi consiste di quattro trimestri di tre mesi ciascuno. Ogni mese è un mese intero e inizia e finisce nella stessa data.
- **Modello 5-4-4.** Un tipo di calendario fiscale in cui l'anno fiscale può iniziare in qualsiasi giorno e mese. Ciascun anno fiscale di 12 mesi consiste di quattro trimestri di tre mesi ciascuno. Il primo mese è di 5 settimane, il secondo e il terzo di 4.
- **Modello 4-4-5.** Un tipo di calendario fiscale in cui l'anno fiscale può iniziare in qualsiasi giorno e mese. Ciascun anno fiscale di 12 mesi consiste di quattro trimestri di tre mesi ciascuno. Il primo mese e il secondo mese sono di 4 settimane, il terzo di 5.

- **Calendario fiscale personalizzato.** Un tipo di calendario fiscale con date di inizio e di fine univoche per ciascun anno. Consente inoltre alle aziende di gestire singolarmente gli anni con una cinquantatreesima settimana o settimana bisestile.

La dimensione data è già generata per 20 anni (dal 2000 al 2020) per tutti i tipi di calendario eccetto il calendario fiscale di tipo personalizzato. Pertanto, le aziende definite in base al tipo di calendario Trimestre di calendario, 4-4-5 o 5-4-4 possono analizzare i propri parametri fiscali per i dati con le date che rientrano in questo intervallo (dal 2000 al 2020). Non è possibile effettuare l'analisi dei dati in base a periodi fiscali e di calendario con dimensioni data esterne a questo intervallo.

Per le aziende con calendario fiscale personalizzato, è possibile analizzare i parametri fiscali mediante la dimensione data solo per gli anni definiti in Oracle CRM On Demand. Ad esempio, se si definisce il calendario fiscale per gli anni dal 2000 al 2010, è possibile analizzare i parametri fiscali solo per questi 11 anni. Se viene creato, avviato o terminato un record in una data non compresa in questo intervallo, tale record è visibile nei report di Oracle CRM On Demand Answers fin quando non vi si accede o non viene collegato mediante la tabella delle dimensioni data.

Se un'azienda utilizza un calendario fiscale personalizzato, è necessario tenere in considerazione quanto segue:

- Se l'azienda passa da un calendario fiscale di tipo normale o standard (modelli trimestre di calendario, 4-4-5 e 5-4-4) a un calendario fiscale personalizzato, la modifica non è immediata. L'azienda dovrà richiedere un ETL (Extract, Transform, Load; estrazione, trasformazione e caricamento) completo perché la modifica venga completata.
- Se l'azienda passa da un calendario fiscale normale o standard a un calendario fiscale personalizzato, non è possibile analizzare gli snapshot della pipeline cronologica in Oracle CRM On Demand Answers per gli anni fiscali non definiti nel calendario fiscale personalizzato. Gli snapshot cronologici non possono essere allineati con la nuova definizione di calendario.
- Se l'azienda modifica la definizione del calendario fiscale personalizzato per un anno esistente, questa modifica non viene applicata fin quando non viene effettuato un ETL completo.
- La definizione del calendario fiscale per le nuove aziende nonché le definizioni del calendario dei nuovi anni fiscali di aziende esistenti vengono elaborate durante l'aggiornamento notturno.
- Il campo Codice calendario fiscale nella dimensione data può essere utilizzato per decodificare la definizione del calendario fiscale per le aziende con un calendario standard o un calendario fiscale normale. Tuttavia, per le aziende che utilizzano un calendario fiscale personalizzato non vi è garanzia che questo codice sia coerente, quindi non può essere decodificato in modo affidabile.
- Le aziende che scelgono di utilizzare un calendario fiscale personalizzato devono immettere definizioni del calendario fiscale a partire dal primo anno disponibile e procedere in modo sequenziale senza interruzioni nelle definizioni dell'anno fiscale. Se si desidera definire definizioni del calendario per gli anni precedenti, è possibile farlo, ma è necessario richiedere un ETL completo.

## Gestione di report

Per gestire i report, eseguire i task riportati di seguito.

- [Impostazione delle cartelle report](#) (a pagina 751)

- [Impostazione della visibilità utente sulle cartelle di report condivise](#) (a pagina 753)
- [Revisione dei dati di un report](#) (a pagina 755)
- [Stampa di report](#) (a pagina 756)
- [Esecuzione di report](#) (a pagina 757)
- [Download di report](#) (a pagina 759)
- [Eliminazione di report](#) (a pagina 760)
- [Ridenominazione di report](#) (a pagina 761)
- [Copia e spostamento di report](#) (a pagina 761)

Se si dispone del privilegio per la gestione dei report personalizzati, è possibile effettuare le procedure aggiuntive descritte di seguito.

- [Guida introduttiva a Answers \(report personalizzati\)](#) (a pagina 762)
- [Come rendere pubblici i report personalizzati](#) (a pagina 990)

#### **Argomenti correlati**

L'argomento riportato di seguito contiene informazioni correlate.

- [Report](#) (a pagina 737)

## **Impostazione delle cartelle report**

È possibile impostare cartelle report e limitare la visibilità utente alle cartelle impostate. Una volta eseguite queste operazioni, solo gli utenti a cui è stata concessa la visibilità per determinate cartelle potranno visualizzarle nella home page Report.

Il processo di impostazione delle cartelle report è costituito dai passi generali descritti di seguito.

- 1** Creare cartelle e sottocartelle (in Oracle CRM On Demand Answers).
- 2** Assegnare la visibilità utente alle cartelle (dalle pagine di amministrazione di Oracle CRM On Demand).  
Per ulteriori informazioni sull'impostazione della visibilità utente, vedere [Impostazione della visibilità utente sulle cartelle di report condivise](#) (a pagina 753).
- 3** Inserire i report nelle cartelle (in Oracle CRM On Demand Answers).

**Nota:** per eseguire questa procedura, è necessario che il ruolo dell'utente includa il privilegio Gestione report personalizzati.

#### ***Per creare una cartella report***

- 1** Fare clic sulla scheda Report in Oracle CRM On Demand.

- 2 Nella sezione Report personalizzati e analisi della home page Report fare clic su Progettazione analisi per aprire Oracle CRM On Demand Answers.
- 3 In Oracle CRM On Demand Answers fare clic su Gestisci analisi.
- 4 Nella finestra Gestisci analisi, selezionare una delle opzioni riportate di seguito:
  - Le mie cartelle. La nuova cartella viene memorizzata nella directory di cartelle privata dell'utente.
  - Cartelle condivise. La nuova cartella viene memorizzata nella cartella condivisa a livello aziendale.
- 5 Se si desidera creare la cartella come sottocartella di un'altra cartella, aprire la cartella principale.
- 6 Fare clic su Crea nuova cartella.
- 7 Inserire il nome e la descrizione della cartella.

**NOTA:** limitare la lunghezza dei nomi delle cartelle a 255 caratteri o meno, in quanto non è possibile configurare la visibilità per le cartelle di report condivise con nomi di lunghezza superiore a 255 caratteri.

- 8 Fare clic su Crea cartella.

La nuova cartella creata diventa visibile sulla home page Report. Tutti gli utenti con accesso alla cartella Analisi personalizzate condivise possono visualizzare le cartelle Cartella condivisa a livello aziendale appena create. Se necessario, la visibilità alla cartella condivisa può essere limitata collegando a essa i ruoli utente. Se alla cartella non vengono collegati ruoli utente, la visibilità rimane pubblica.

L'eventuale nuova cartella creata nelle cartelle personali diventa visibile nella cartella Le mie analisi, disponibile dalla scheda Report di Oracle CRM On Demand. Questa cartella contiene solo report privati che gli altri utenti non possono vedere.

Per ulteriori informazioni, vedere [Impostazione della visibilità utente sulle cartelle di report condivise](#) (a pagina 753).

### ***Per ridenominare una cartella***

- 1 Fare clic su Rinomina nella riga della cartella nella finestra Gestisci analisi.
- 2 Immettere il nuovo nome.
- 3 (Consigliato) Selezionare l'opzione che consente di mantenere i riferimenti al vecchio nome dell'elemento.
- 4 Fare clic su Aggiorna.

### ***Per eliminare una cartella***

- Fare clic su Elimina nella riga della cartella nella finestra Gestisci analisi, quindi confermare l'eliminazione.



**Per inserire report in una cartella di report**

- Effettuare una delle operazioni riportate di seguito.
  - Creare il report e salvarlo nella cartella.
  - Copiare o spostare un report salvato esistente da una cartella a un'altra.

Per ulteriori informazioni sulla copia e lo spostamento dei report, vedere [Copia e spostamento di report](#) (a pagina 761).

## Impostazione della visibilità utente sulle cartelle di report condivise

Per impostazione predefinita, tutti i ruoli utente hanno visibilità su ciascuna cartella condivisa. È possibile ignorare l'impostazione predefinita collegando manualmente ruoli specifici a singole cartelle. Tenere tuttavia presente che quando si collega manualmente un ruolo utente a una cartella, Oracle CRM On Demand revoca la visibilità per tutti gli altri ruoli utente, ad eccezione del ruolo di Amministratore, sulla cartella interessata. Sarà quindi necessario continuare a collegare manualmente ogni ruolo che dovrebbe avere la visibilità.

Se si collega un ruolo a una cartella con sottocartelle, esso viene collegato anche a tutte le relative sottocartelle. Per modificare questa impostazione, passare alla sottocartella e apportare tutte le modifiche necessarie.

Il ruolo di Amministratore ha sempre visibilità su tutte le cartelle. Di conseguenza, non è possibile collegare o rimuovere manualmente tale ruolo da una cartella. Qualsiasi ruolo personalizzato creato mediante la copia del ruolo Amministratore eredita la stessa visibilità per tutte le cartelle e in tutti i momenti, a prescindere se il ruolo sia collegato o scollegato manualmente alle cartelle.

**Procedure preliminari.** Per eseguire questa procedura, è necessario che il ruolo dell'utente includa il privilegio Gestire il contenuto.

**Per impostare la visibilità utente su una cartella report condivisa**

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina in Oracle CRM On Demand (non Oracle CRM On Demand Answers), fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella home page di amministrazione, fare clic sul collegamento Gestione del contenuto nella sezione Gestione del contenuto.
- 3 Nella pagina Gestione del contenuto, Fare clic sul collegamento Analisi personalizzate condivise nella sezione delle cartelle dei report.

Nella pagina Elenco cartelle vengono visualizzate tutte le sottocartelle per la cartella principale Analisi personalizzate condivise.

**NOTA:** tutti gli utenti possono visualizzare la cartella radice Analisi personalizzate condivise.

- 4 Selezionare una cartella come riportato di seguito.
  - Se la cartella in cui si desidera impostare la visibilità è una cartella di livello superiore, fare clic sul nome della cartella.

- Se la cartella in cui si desidera impostare la visibilità è una sottocartella, fare clic sul collegamento Sottocartelle della cartella principale finché non si raggiungerà la cartella appropriata, quindi fare clic sul nome della cartella.
  - 5 Per assegnare la visibilità sulla cartella a determinati ruoli, effettuare le operazioni riportate di seguito.
    - a Nella pagina Dettagli cartella, fare clic su Aggiungi ruoli.
    - b Fare clic sull'icona di ricerca accanto al campo per collegare i ruoli utente.
    - c Fare clic su Salva.
  - 6 Per rimuovere un ruolo a cui è stata assegnata in precedenza la visibilità sulla cartella, effettuare le operazioni riportate di seguito:
    - a Dal menu a livello di record per il ruolo, nella pagina Dettagli cartella, selezionare Rimuovi.
    - b Confermare che si desidera rimuovere il ruolo dalla cartella.
  - 7 Per rimuovere un ruolo utente dalla visibilità su una cartella report, fare clic su Rimuovi.
  - 8 Fare clic su Salva.
- SUGGERIMENTO:** durante l'impostazione della visibilità per una sottocartella, è possibile fare clic sul nome della cartella nel campo Cartella principale per tornare alla pagina Dettagli cartella della cartella principale.

## Condivisione di report privati

La possibilità di visualizzare la cartella dei report privati Le mie analisi dell'utente è limitata al solo utente della sessione di Oracle CRM On Demand. Nella cartella Le mie analisi sono inclusi i report creati dall'utente e memorizzati come privati. Se si dispone del privilegio Gestione report personalizzati, è possibile condividere con altre persone i report privati, salvandoli in una cartella condivisa a livello aziendale.

### *Per condividere un record privato*

- 1 Fare clic sulla scheda Report in Oracle CRM On Demand.
- 2 Nella sezione Report personalizzati e analisi della home page Report fare clic su Progettazione analisi per aprire Oracle CRM On Demand Answers.
- 3 Fare clic su Apri analisi in Oracle CRM On Demand Answers.
- 4 Nella finestra di dialogo Apri analisi individuare e selezionare l'analisi, quindi dare clic su OK.
- 5 Nella pagina Crea e visualizza analisi fare clic su Salva.
- 6 Nella finestra di dialogo Salva analisi, selezionare una cartella di destinazione (ad esempio Cartella condivisa a livello societario) nella cartella Cartelle condivise e fare clic su OK.

## Informazioni sulla condivisione e la possibilità di nascondere i report precostituiti

I report precostituiti vengono condivisi da tutti gli utenti dell'azienda.

Il privilegio Accedi al rapporto Analytics - Visualizza analisi precostruite controlla se le analisi preimpostate devono essere esposte o meno agli utenti per ruoli specifici. Se Accedi al rapporto Analytics - Visualizza analisi precostruite è attivato per un ruolo utente, tutte le analisi preimpostate condivise vengono visualizzate sulla relativa scheda Report. Se il privilegio non è attivato per un ruolo utente, tutte le analisi preimpostate vengono nascoste.

Per nascondere determinati report preimpostati condivisi e visualizzarne altri, eliminare il privilegio Accesso a report di analisi - Visualizza analisi precostruite. In tal modo vengono nascosti tutti i report preimpostati condivisi. In seguito, per condividere determinati report condivisi, passare a Oracle CRM On Demand Answers, aprire il report che si desidera condividere e salvarlo in una cartella condivisa nella Cartella condivisa a livello aziendale. Configurare la visibilità della cartella condivisa come necessario.

**NOTA:** il privilegio Accesso a report di analisi - Visualizza analisi precostruite determina se i report precostituiti devono essere visualizzati o meno sulla home page Report. Non ha alcun impatto sulle altre home page o sui dashboard precostituiti. Pertanto, se il privilegio Accesso a report di analisi - Visualizza analisi precostruite è selezionato, i report precostituiti vengono visualizzati nella home page Report nonché nelle pagine dei dashboard precostituiti e nelle altre home page. Se il privilegio non è selezionato, i report precostituiti vengono visualizzati nei dashboard precostituiti e nelle altre home page, ma non nella home page Report.

## Revisione dei dati di un report

I dati dei report sono rappresentati sotto forma di elenchi, tabelle, diagrammi o grafici. In molti report è possibile selezionare categorie diverse per riorganizzare gli stessi dati da un punto di vista diverso. Ad esempio, è possibile visualizzare i clienti raggruppandoli per regione, per poi cambiare la selezione al fine di vedere gli stessi dati raggruppati per settore.

Per gli elenchi e le tabelle, i valori nulli vengono visualizzati come campi vuoti con le eccezioni riportate di seguito.

- Campi ID, ad esempio ID cliente, ID contatto e così via, in cui vengono visualizzati come numeri negativi
- Campi Nome del tipo di record, ad esempio Nome cliente, Nome e cognome contatto, Nome oggetto personalizzato 1 e così via, in cui vengono visualizzati con la dicitura *Non specificato*

Nel caso di diagrammi e grafici, è inoltre possibile espandere ogni segmento per visualizzare i record che lo comprendono.

Per il confronto dei numeri relativi e assoluti numerosi report di diagrammi mostrano inoltre una tabella di metriche dati di supporto.

### Per cambiare il punto di vista di un report

- Selezionare un'altra categoria dall'elenco a discesa per riorganizzare gli stessi dati da un punto di vista diverso.

### ***Per visualizzare i record comprendenti un segmento del diagramma o del grafico***

- Nel diagramma fare clic su un segmento del diagramma a torta o del grafico a barre.  
Compare un elenco di opportunità, clienti o richieste di servizio che contribuiscono al segmento.

## **Stampa di report**

È possibile stampare i report dalla home page dei report oppure, se si dispone del privilegio per la gestione dei report personalizzati, da Oracle CRM On Demand Answers.

**SUGGERIMENTO:** l'uso della modalità orizzontale consente di ottimizzare l'aspetto del report.

### ***Per stampare un report dalla home page dei report***

- 1 Fare clic sulla scheda Report in Oracle CRM On Demand.
- 2 Nella home page Report fare clic sul collegamento corrispondente al report da stampare:
  - Per stampare un report precostituito, fare clic sul collegamento del report nella home page Report.
  - Per stampare un report personalizzato, espandere la cartella Le mie analisi o la cartella Analisi condivise e fare clic sul collegamento del report personalizzato.
- 3 Scorrere fino alla fine della pagina del report, fare clic su Versione per la stampa, quindi selezionare HTML o PDF a seconda del formato desiderato.  
Il report viene aperto in una finestra separata.
- 4 Nel menu del browser della finestra separata, selezionare File e quindi Stampa.
- 5 Nella finestra di stampa selezionare le preferenze e stampare il report.
- 6 Chiudere la finestra del report.

### ***Per stampare un report da Oracle CRM On Demand Answers***

- 1 Fare clic sulla scheda Report in Oracle CRM On Demand.
- 2 Nella sezione Report personalizzati e analisi della home page Report fare clic su Progettazione analisi per aprire Oracle CRM On Demand Answers.
- 3 Nella pagina Oracle CRM On Demand Answers fare clic su Apri analisi.
- 4 Nella finestra di dialogo Apri analisi, individuare e selezionare l'analisi che si desidera stampare e fare clic su OK.
- 5 Nella barra del titolo della pagina Crea e visualizza analisi fare clic su Anteprima analisi.
- 6 Scorrere fino alla fine del report, fare clic su Versione per la stampa, quindi selezionare HTML o PDF.

Il report viene aperto in una finestra separata.

- 7 Nel menu del browser della finestra separata, selezionare File e quindi Stampa.
- 8 Nella finestra di stampa selezionare le preferenze e stampare il report.
- 9 Chiudere la finestra del report.

## Esecuzione di report

Anche se è possibile visualizzare i report in pagine differenti dell'applicazione, la home page Report offre un singolo punto di accesso a tutti i report incorporati e i report pubblici personalizzati.

### Per eseguire un report

- 1 Fare clic sulla scheda Report in Oracle CRM On Demand.

Nella home page Report, questi sono raggruppati nelle categorie descritte di seguito.

Categoria	Descrizione
Report e analisi personalizzati	Tutti i report personalizzati vengono creati dagli utenti dell'azienda. I report rilasciati ad alcuni o a tutti i dipendenti sono analisi personalizzate condivise, mentre i report privati sono analisi personali. Solo gli utenti con ruolo che include il privilegio Gestione report personalizzati possono creare report personalizzati usando il collegamento Progettazione analisi.
Elenchi rapidi	Report usati per analisi standard piuttosto che per analisi grafiche o interattive.
Analisi pipeline	Report che aiutano a valutare l'efficacia delle vendite e dei team dell'azienda.
Efficacia vendite	Report che aiutano a valutare gli andamenti storici e le prestazioni correnti del pipeline dell'azienda.
Clienti	Report che aiutano a valutare la qualità e le informazioni demografiche di clienti e contatti.
Servizio	Report per valutare l'efficacia del servizio dell'azienda.
Comunicazioni	Report che aiutano a valutare le statistiche relative all'utilizzo di Oracle Contact On Demand, in base a ciascun gruppo di lavoro e progetto.  La sezione Comunicazioni viene visualizzata se il ruolo dell'utente ha il privilegio di visualizzazione di questo dashboard.
Efficacia del marketing	Report che consentono di valutare l'efficacia della campagna e delle attività di gestione dei lead.

- 2** Nella home page Report fare clic sul collegamento relativo al report preimpostato che si desidera eseguire oppure espandere una cartella per selezionare il collegamento a un report personalizzato da eseguire.

Le informazioni relative al report vengono visualizzate nella pagina Report.

- 3** In base al report specifico, dalla pagina Report sarà possibile eseguire le azioni descritte di seguito.
- Per mostrare i dati da una prospettiva differente, selezionare altre opzioni dagli elenchi a discesa.
  - Per visualizzare i totali esatti per un segmento in un diagramma o grafico, posizionare il puntatore sul segmento.
  - Per visualizzare i record appartenenti a un segmento, fare clic sul segmento. L'elenco dei record viene visualizzato con i propri dati specifici.
  - Per applicare un filtro in base al livello di report, selezionare un'opzione nell'elenco a discesa Livello report.

Livello report	Descrizione
(Tutte le opzioni)	Un report eseguito sui dati di proprietà di qualsiasi utente su cui l'utente della sessione ha visibilità in Oracle CRM On Demand Answers.
0	Report eseguito sui dati di proprietà del solo utente della sessione.
1	Report eseguito sui dati di proprietà degli utenti di 1 livello al di sotto dell'utente della sessione nella gerarchia dell'organizzazione e di tutti i livelli al di sopra del livello selezionato.
2	Report eseguito sui dati di proprietà degli utenti di 2 livelli al di sotto dell'utente della sessione nella gerarchia dell'organizzazione e di tutti i livelli al di sopra del livello selezionato.

- Per eseguire il download del report, scorrere fino alla fine della pagina del report, fare clic su Download, selezionare l'opzione desiderata e seguire le istruzioni visualizzate allo schermo per effettuare l'operazione.
- Per aggiornare il report con dati correnti e in tempo reale (disponibili per la maggior parte dei report), fare clic sul pulsante Aggiorna nella parte inferiore della pagina.
- Per stampare il report, fare clic sul collegamento Versione per stampante nella parte inferiore della pagina.

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Report](#) (a pagina 737)
- [Revisione dei dati di un report](#) (a pagina 755)

## Download di report

È possibile eseguire il download di un report dalla home page dei report o da Oracle CRM On Demand Answers se si dispone del privilegio per la gestione dei report personalizzati.

### *Per eseguire il download di un report dalla home page dei report*

- 1 Fare clic sulla scheda Report.
- 2 Nella home page Report fare clic sul collegamento corrispondente al report di cui si desidera eseguire il download.
- 3 Scorrere fino alla fine della pagina del report, fare clic sul collegamento Download e selezionare una delle seguenti opzioni dall'elenco a discesa:
  - Download in Microsoft Excel (per Excel 2002 o versioni successive)
  - Download in Excel 2000

**NOTA:** in Excel 2000 non è supportato il download di diagrammi. È possibile eseguire il download solo dei dati.

  - Download di dati (.csv)
  - Download di dati (.txt)
  - Download di pagina Web (MHTML)
- 4 Seguire le istruzioni visualizzate per eseguire il download del report.
- 5 Fare clic su Torna alla home page Report per tornare alla home page Report.

### *Per eseguire il download di un report da Oracle CRM On Demand Answers*

- 1 Fare clic sulla scheda Report.
- 2 Nella sezione Report personalizzati e analisi della home page Report fare clic su Progettazione analisi. Oracle CRM On Demand Answers viene visualizzato in una pagina distinta, indipendente dalle altre pagine di Oracle CRM On Demand.
- 3 Nella sezione Apri analisi esistente, fare clic su Apri analisi.
- 4 Nella finestra di dialogo Apri analisi, individuare e selezionare l'analisi di cui si desidera eseguire il download e fare clic su OK.
- 5 Nella barra del titolo della pagina Crea e visualizza analisi fare clic su Anteprima analisi.
- 6 Scorrere fino alla fine del report, fare clic sul collegamento Download, quindi selezionare una delle opzioni seguenti:
  - Download in Microsoft Excel (per Excel 2002 o versioni successive)

- Download in Excel (2000)
- Download di dati (.csv)
- Download di dati (.txt)
- Download di pagina Web (MHTML)

- 7 Seguire le istruzioni visualizzate per eseguire il download del report.
- 8 Fare clic su Chiudi finestra nell'angolo superiore destro del report per tornare alla pagina Oracle CRM On Demand Answers.
- 9 Fare clic su Chiudi finestra nella pagina Oracle CRM On Demand Answers per tornare alla home page Report.

### **Importazione dei report di cui è stato eseguito il download**

In Excel, scegliere File, quindi Apri per importare il report di cui è stato eseguito il download. Se i dati vengono visualizzati in una singola colonna, selezionarla e scegliere Dati, quindi Testo in colonne. In alcune versioni di Excel è possibile fare doppio clic sull'icona del file di cui è stato eseguito il download in Esplora risorse per importare il report corrispondente. Per ulteriori informazioni sulla compatibilità con la versione di Excel, contattare il proprio team di supporto IT interno.

## **Eliminazione di report**

È possibile eliminare i report creati personalmente, ma non quelli creati da altri utenti.

### ***Per eliminare i report creati***

- 1 Fare clic sulla scheda Report.
- 2 Nella sezione Report personalizzati e analisi della home page Report fare clic su Progettazione analisi.
- 3 Nella sezione Gestisci analisi della pagina Oracle CRM On Demand Answers fare clic sul pulsante Gestisci analisi.
- 4 Nella finestra Gestisci analisi selezionare la cartella che contiene il report.
- 5 Sulla riga del report, fare clic su Elimina e confermare l'eliminazione selezionando Sì.
- 6 Per tornare alla pagina Guida introduttiva a Answers, fare clic su Guida introduttiva nella parte superiore della pagina.



## Ridenominazione di report

È possibile rinominare i report creati. Possono essere rinominati solo i report che si sono creati personalmente, non quelli creati da altri utenti.

### *Per rinominare i report creati*

- 1** Fare clic sulla scheda Report.
- 2** Nella sezione Report personalizzati e analisi della home page Report fare clic su Progettazione analisi.
- 3** Nella sezione Gestisci analisi della pagina Oracle CRM On Demand Answers fare clic sul pulsante Gestisci analisi.
- 4** Nella finestra Gestisci analisi, selezionare la cartella contenente il report che si desidera rinominare.
- 5** Nella riga del report, fare clic su Rinomina.
- 6** Aggiornare il campo Nome.
- 7** Se necessario, aggiornare il campo Descrizione (fino a 2.000 caratteri).  
Se il report è pubblico, il testo dei campi Nome e Descrizione viene visualizzato nella home page Report dei dipendenti esattamente come è stato digitato.
- 8** Fare clic su Aggiorna.
- 9** Per tornare alla pagina Guida introduttiva a Answers, fare clic su Guida introduttiva nella parte superiore della pagina.

## Copia e spostamento di report

È possibile copiare un report da una cartella a un'altra secondo le modalità riportate di seguito.

- Apertura del report nella pagina Crea e visualizza analisi di Oracle CRM On Demand Answers e successivo salvataggio del report in un'altra cartella.

**NOTA:** usare questo metodo quando si desidera copiare un report da una cartella personale a una cartella condivisa.

- Uso della funzione Copia o Sposta nella finestra Gestisci analisi in Oracle CRM On Demand Answers.

**NOTA:** non usare questo metodo per copiare un report da una cartella personale a una cartella condivisa.

La funzione Copia o Sposta della finestra Gestisci analisi di Oracle CRM On Demand Answers può essere usata anche per spostare un report da una cartella a un'altra.

La procedura seguente descrive come copiare un report da una cartella personale a una cartella condivisa.

### ***Per copiare un report da una cartella personale a una cartella condivisa***

- 1** Fare clic sulla scheda Report in Oracle CRM On Demand.
- 2** Nella sezione Report personalizzati e analisi della home page Report fare clic su Progettazione analisi per aprire Oracle CRM On Demand Answers.
- 3** Fare clic su Apri analisi in Oracle CRM On Demand Answers.
- 4** Nella finestra di dialogo Apri analisi individuare e selezionare il report che si desidera condividere e fare clic su OK.
- 5** Nella pagina Crea e visualizza analisi fare clic su Salva.
- 6** Nella finestra di dialogo Salva analisi passare alla cartella in cui si desidera copiare o spostare il report.
- 7** Fare clic su OK.

La procedura seguente descrive come copiare o spostare un report da una cartella a un'altra.

### ***Per copiare o spostare un report da una cartella a un'altra mediante la finestra Gestisci analisi***

- 1** Fare clic sulla scheda Report in Oracle CRM On Demand.
- 2** Nella sezione Report personalizzati e analisi della home page Report fare clic su Progettazione analisi per aprire Oracle CRM On Demand Answers.
- 3** In Oracle CRM On Demand Answers fare clic su Gestisci analisi.
- 4** Nella finestra Gestisci analisi fare clic su Copia o Sposta nella riga della cartella.
- 5** Nella directory del report selezionare la cartella in cui si desidera copiare o spostare il report.
- 6** Fare clic su Copia o su Sposta.

## **Guida introduttiva a Answers (report personalizzati)**

**NOTA:** la creazione di report personalizzati è possibile solo se il proprio ruolo utente include il privilegio Gestione report personalizzati o il privilegio Gestione report personali.

Nella pagina Guida introduttiva a Answers sono disponibili collegamenti per le azioni descritte di seguito.

- **Apri analisi esistente.** Fare clic su questo collegamento per aprire un'analisi esistente memorizzata nella cartella privata personale oppure nella cartella condivisa. Per ulteriori informazioni, vedere [Gestione di report](#) (a pagina 750).
- **Gestisci analisi.** Fare clic su questo collegamento per eliminare o rinominare un'analisi esistente. Per ulteriori informazioni, vedere [Gestione di report](#) (a pagina 750).

- **Crea nuova analisi.** Questa sezione contiene i collegamenti alle aree argomenti che costituiscono la base del report personalizzato.

## Creazione di una nuova analisi (report personalizzato)

Nella sezione Crea nuova analisi sono disponibili due elenchi di aree argomenti che possono essere utilizzati nel report: le aree argomenti Analytics e le aree argomenti Reporting. Per la maggior parte dei report vengono utilizzati i dati appartenenti a una sola area argomenti. È tuttavia possibile creare un report usando i dati di due aree argomenti, ma si tratta di un task avanzato.

Ogni area argomenti contiene campi di dati, organizzati in dimensioni, e le rispettive metriche correlate.

Le aree argomenti Analytics usano dati che vengono compilati di notte. Dispongono in genere di dati cronologici o di tendenza oppure contengono calcoli più complessi di quelli reperibili nelle aree argomenti Reporting. Nei report creati in base alle aree argomenti Analytics vengono visualizzate la data e l'ora dell'ultimo aggiornamento nella parte inferiore della pagina. Quando si accede per la prima volta, l'analisi cronologica non mostra dati per le prime 24 ore.

Le aree argomenti Reporting forniscono analisi in tempo reale. I dati presenti nei report di questo tipo possono cambiare nell'arco della giornata lavorativa. Nei report creati in base alle aree argomenti Reporting è disponibile un pulsante Aggiorna che consente di aggiornare i dati in tempo reale. Per ulteriori informazioni sulle aree argomenti, vedere [Informazioni sulle aree argomenti nei report](#) (a pagina 768).

**Procedure preliminari.** Effettuare le operazioni riportate di seguito.

- Accertarsi che i dati che si desidera includere non siano già disponibili in un report precostituito.
- Familiarizzarsi con le limitazioni dei report e dei tipi di record di report. Per ulteriori informazioni, vedere [Informazioni sulle limitazioni nei report](#) (a pagina 764).
- Esaminare le informazioni sui report personalizzati. Gli eventuali nuovi campi aggiunti possono essere usati in un report. Se sono stati modificati i nomi visualizzati dei campi, nei report verranno usati i nuovi nomi visualizzati. Se tuttavia si rinominano i tipi di record, ad esempio Clienti, i nuovi nomi non verranno utilizzati nei report.

**NOTA:** se è stata selezionata l'opzione per aggiungere nuovi valori di elenco di selezione durante l'importazione dei dati, è possibile che i nuovi valori non vengano visualizzati nei report per 24 ore. In questo caso non sarà possibile usarli come filtri in tale periodo di tempo.

Per creare un report personalizzato fare clic su una delle aree argomenti Analytics o Reporting. Oracle CRM On Demand Answers guida l'utente nel processo di impostazione del report personalizzato e di esecuzione di un'analisi dinamica. Il processo è costituito dai passi generali descritti di seguito.

### 1 Passo 1: Definizione dei criteri (a pagina 904)

Impostazione di colonne e filtri. Aggiungere filtri per determinare quali dati includere (facoltativo, ma consigliato). I filtri restringono i dati visualizzati, riducendo le dimensioni dell'insieme di dati ed evitando problemi di prestazioni.

### 2 Passo 2: Creazione di layout (a pagina 933)

Aggiunta di diagrammi o tabelle (passo facoltativo) per includere rappresentazioni grafiche o alternative dei dati.

### 3 Passo 3: Definizione delle richieste (facoltativa) (a pagina 985)

Aggiungere richieste che consentano agli utenti di specificare i valori di filtro utilizzati durante l'esecuzione del report.

#### 4 [Passo 4: Revisione dei report](#) (a pagina 990)

Visualizzare i risultati del report prima di salvarlo.

### ***Per iniziare la creazione di un report personalizzato***

- 1 Fare clic sulla scheda Report nella parte superiore della pagina.
- 2 Nella home page Report fare clic sul collegamento Progettazione analisi nella sezione Report personalizzati e analisi.  
  
Oracle CRM On Demand Answers viene visualizzato in una pagina distinta, indipendente dalle altre pagine di Oracle CRM On Demand.
- 3 Fare clic su un'area argomenti Analytics o Reporting.

## **Informazioni sulle limitazioni nei report**

Le limitazioni dei report sono elencate nelle sezioni riportate di seguito.

### **Creazione di report di oggetti personalizzati**

Oracle CRM On Demand Answers offre supporto completo per gli oggetti personalizzati per i report. È possibile effettuare report sugli Oggetti personalizzati 1, 2 e 3 e la relativa relazione molti-a-molti con clienti, contatti, opportunità e richieste di servizio mediante aree argomenti dedicate espressamente. Utilizzare l'area argomenti Oggetti personalizzati avanzati per effettuare report sulla relazione tra gli Oggetti personalizzati 04-15 e altri oggetti precostituiti, compresi gli Oggetti personalizzati 1, 2 e 3. Tuttavia, i report di oggetti personalizzati sono attualmente supportati solo nelle aree argomenti in tempo reale. Non sono disponibili nelle aree argomenti cronologiche.

### **Limiti del testo di descrizione**

I campi di testo Descrizione limitano la quantità di testo che è possibile stampare in un report.

- Se il set di caratteri utilizza caratteri di un solo byte e la dimensione totale in byte è inferiore a 4.000, vengono visualizzati i primi 2.000 caratteri.
- Se il set di caratteri utilizza caratteri di più byte e la dimensione totale in byte è superiore a 2.000, vengono visualizzati i primi 1.000 caratteri.

### **Numero massimo di righe**

Il numero massimo di record può essere visualizzato come riportato di seguito.

- **Vista tabella.** Per questa visualizzazione il numero massimo di record visualizzabili è 10.000. Questo numero controlla anche il numero di righe di cui è possibile eseguire il download. Per il download dei file CSV o di testo sono tuttavia supportate fino a 65.000 righe.
- **Vista tabella pivot.** Per questa visualizzazione il numero massimo di record visualizzabili è 20.000 e il numero massimo di celle popolate (le righe moltiplicate per le colonne) è 150.000. Le colonne escluse o nascoste non sono considerate in questo limite.
- **Elenchi a discesa.** Il numero massimo di valori visualizzabili negli elenchi a discesa è 1.000. Questo numero include gli elenchi a discesa nelle condizioni del filtro e le richieste di dashboard e report.

### Limite di tempo per l'esecuzione delle interrogazioni

Oracle CRM On Demand Answers garantisce prestazioni ottimali per l'esecuzione di interrogazioni e report senza squilibrare le prestazioni di Oracle CRM On Demand. Per ridurre al minimo l'effetto negativo di interrogazioni con tempi di esecuzione lunghi o fuori controllo sulle prestazioni globali di Oracle CRM On Demand Answers, è stato abilitato un limite di tempo sia per i report in tempo reale che per i report cronologici. Le interrogazioni che superano il limite di tempo stabilito generano un messaggio Errore di timeout. Il limite è in genere di 10 minuti per le aree argomenti reporting (tempo reale) e di 180 minuti per le aree argomenti Analytics (cronologiche), ma in alcune implementazioni il limite stabilito è inferiore. Per informazioni sull'ottimizzazione del tempo di esecuzione delle interrogazioni, vedere [Informazioni sulle prestazioni di report](#) (a pagina 1034) e [Ottimizzazione delle prestazioni](#) (a pagina 1035).

### Elenchi di selezione a scelta multipla

I valori degli elenchi di selezione a scelta multipla (MSP, Multi-Select Picklist) non sono supportati nelle aree argomenti reporting in tempo reale, ma solo nelle seguenti aree argomenti cronologiche:

- Cliente
- Attività
- Contatto
- Rivenditore
- Lead
- Opportunità
- Richiesta di servizio

### Richiesta del filtro delle colonne nell'analisi combinata

Le richieste di filtro delle colonne forniscono opzioni di filtro generiche di una colonna all'interno di una richiesta. Tuttavia, tale richiesta di filtro delle colonne non è disponibile nelle richieste di analisi combinata.

### Visibilità registro

Quando si seleziona un registro dal Selettore Registro in un'area argomenti cronologica, vengono visualizzati i record inclusi sia nel registro selezionato che nei relativi registri secondari. Non è possibile escludere i record contenuti nei registri secondari dalle aree argomenti cronologiche. Nelle aree argomenti reporting in tempo

reale, invece, vengono visualizzati nel registro solo i record associati al registro corrente, non quelli associati ai registri secondari.

### Tassi di cambio

Se l'azienda dispone di più valute attive, l'amministratore dell'azienda deve impostare tassi di cambio per ciascuna valuta. Le modifiche apportate ai tassi di cambio vengono visualizzate nei report dopo l'aggiornamento notturno dei dati analitici. Viene determinato un solo tasso di cambio per ogni mese e tutte le transazioni nell'arco del mese utilizzano lo stesso tasso di cambio.

Alcuni tipi di record dispongono di più campi data. Un solo campo data viene utilizzato per determinare il tasso di cambio del mese. Per le conversioni della valuta dei beni, il campo Data di acquisto determina il mese utilizzato. Per le opportunità viene utilizzata la Data di chiusura dell'opportunità più vicina alla Data di validità tasso di cambio.

### Impostazioni di localizzazione

Se si modifica la lingua predefinita, gli elementi dei report vengono visualizzati nella nuova lingua selezionata. Tuttavia, i dati nei report o nei dashboard dipendono dalla lingua predefinita dell'azienda, indipendentemente dalla lingua scelta dall'utente.

### Supporto data

Oracle CRM On Demand Answers supporta l'analisi della data per i parametri mediante la dimensione data di 20 anni (dal 2000 al 2020) per le aziende che utilizzano i modelli di calendario fiscale Trimestre di calendario o standard. Per le aziende che utilizzano un calendario fiscale personalizzato, Oracle CRM On Demand Answers supporta l'analisi della data per i parametri solo relativamente agli anni definiti in Oracle CRM On Demand. Se un record viene creato al di fuori di questo periodo, è possibile visualizzare comunque il record, fintanto che non viene analizzato mediante la dimensione data.

Le dimensioni data vengono impostate in modo diverso nelle aree argomenti Analytics (cronologiche) rispetto alle aree argomenti Reporting (in tempo reale). Nelle aree argomenti Analytics esiste una sola dimensione data (standard o canonica) e possono esistere uno o più insiemi di parametri che usano date diverse, pertanto i parametri possono essere indicati in base a una data qualsiasi compresa nell'intervallo desiderato. Nelle aree argomenti Reporting possono esistere una o più dimensioni data (con ruolo) e un solo insieme di parametri, pertanto i parametri possono essere analizzati mediante dimensioni data diverse.

Si consideri ad esempio l'area argomenti Analytics Cronologia opportunità, che contiene una dimensione data (Data di chiusura) e due insiemi di parametri. L'insieme di parametri predefinito, Parametri opportunità, è basato sulla data di chiusura. Esiste tuttavia un altro insieme di parametri, Parametri opportunità per Data di apertura, che consente di analizzare le opportunità in base alla data di apertura. L'area argomenti Reporting Opportunità contiene due dimensioni data, Data di apertura e Data di chiusura, e un solo insieme di parametri (Parametri opportunità). Il vantaggio dell'uso della dimensione data dell'area argomenti Analytics consiste nella possibilità di analizzare in un unico report i vari parametri correlati per l'intero periodo utilizzando una data qualsiasi compresa nell'intervallo desiderato.

La tabella riportata di seguito contiene il riepilogo dell'impostazione delle dimensioni data tra le aree argomenti Analytics e Reporting.

Caratteristica	Aree argomenti Analytics	Aree argomenti reporting
----------------	--------------------------	--------------------------

Dimensioni data	Una	Una o più
Insiemi di parametri	Una o più	Una

### Supporto tempo

Le indicazioni orarie mostrate nei report sono impostate sul fuso orario dell'azienda, in modo che tutti gli utenti che usano il report possano visualizzare dati coerenti.

### Quote utente

Le quote utente sono disponibili per i report nelle seguenti aree argomenti: Attività, Cronologia attività, Opportunità, Cronologia opportunità, Opportunità-Prodotti e Cronologia opportunità-prodotti. Quando si effettuano report sulle quote utente è necessario avere presenti le considerazioni riportate di seguito:

- La relazione della quota utente con l'anno fiscale si basa sull'anno in cui termina l'ultimo periodo dell'anno fiscale. Ad esempio, se l'anno fiscale inizia nel luglio 2008, i valori della quota utente definiti per il periodo dell'anno fiscale da luglio 2008 a giugno 2009 riguardano l'anno fiscale 2009.
- Se l'azienda modifica la definizione del calendario fiscale, è necessario eliminare e creare nuovamente le quote utente se il riepilogo trimestrale e annuale dei valori di quota per gli utenti devono corrispondere alle quote utente per Oracle Contact On Demand e Oracle CRM On Demand Answers. Tuttavia, la relazione della quota utente con l'anno fiscale in Oracle CRM On Demand Answers si basa ancora sull'anno in cui termina l'ultimo periodo dell'anno fiscale.
- Le quote utente vengono definite per nome quota, data (mese o superiore) e utente. Non vengono definite a livello di opportunità. Se si cerca di effettuare report sui parametri delle quote e sui parametri delle opportunità con il campo della dimensione opportunità, è possibile che si verifichino errori ODBC. È possibile anche che si verifichino errori ODBC quando la quota utente viene riportata a un livello di oggetto di dimensione inferiore al livello definito o al livello disponibile. Ad esempio, le quote utente vengono definite a livello di mese. Se si cerca di effettuare il report al livello della data, è possibile che si verifichi un errore ODBC.
- I parametri delle quote utente sono sempre generati utilizzando la Visibilità responsabile indipendentemente dalla visibilità dell'utente. Pertanto non è possibile per gli utenti che non siano amministratori dell'azienda riportare le quote utente insieme ai parametri delle opportunità quando la loro visibilità è impostata su Visibilità team.
- È possibile che si verifichino errori di ODBC se si effettua il report dei parametri della quota utente con una dimensione non conforme. Ad esempio, i parametri della quota utente non sono definiti nella dimensione delle opportunità nell'area argomenti Cronologia opportunità e pertanto è possibile che si verifichino errori ODBC se si cerca di effettuare report sulla quota utente e dei parametri delle opportunità insieme ai campi della dimensione delle opportunità.
- Se si definiscono più quote per un dato anno, i valori della quota utente mostrati nei report sono un'aggregazione di tutti i tipi di quota per l'anno in questione. È necessario utilizzare il filtro per caratteristica parametro se si desidera che nel report siano visualizzati i valori di quota utente dei tipi di quota selezionati per quell'anno. Ad esempio, se Quota servizio e Quota licenze sono due tipi di quota per l'anno fiscale 2009 e si desidera che solo Quota servizio sia visualizzato nei report sul fatturato delle opportunità, utilizzare la formula filtro-parametro riportata di seguito sulla colonna del valore della quota utente:

```
FILTER("Quota Metric"."QUOTA VALUE" USING (Quota."QUOTA NAME" = 'Quota servizio'))
```

### Associazioni degli oggetti personalizzati 1, 2 e 3

Non è possibile creare report sull'associazione multi-a-molti tra gli Oggetti personalizzati 1, 2 e 3 e gli oggetti seguenti in Oracle CRM On Demand Answers:

- Attività
- Beni
- Lead
- Prodotti

La relazione multi-a-molti viene implementata solo per gli Oggetti personalizzati 1, 2 e 3 e Cliente, Contatto, Richiesta di servizio e Opportunità in Oracle CRM On Demand Answers. Questa relazione multi-a-molti deve ancora essere implementata tra gli Oggetti personalizzati 1, 2 e 3 e Attività, Beni, Lead e Prodotti. Tuttavia, i clienti possono effettuare report sulla relazione uno-a-molti tra tali oggetti e gli Oggetti personalizzati 1, 2 e 3, utilizzando l'area argomenti Oggetti personalizzati avanzati.

## Informazioni sulle aree argomenti nei report

La pagina Guida introduttiva a Answers contiene due categorie di aree argomenti: Analytics e Report. Le aree argomenti nella categoria Analytics generano report cronologici che mostrano analisi di andamento, basati sui dati aggiornati durante le ore notturne. Le aree argomenti nella categoria Report forniscono analisi di dati al secondo e informazioni in tempo reale.

Le aree argomenti rappresentano informazioni pertinenti a un'area particolare dell'attività o alle esigenze di report e analisi di un bacino di utenza particolare. I nomi delle aree argomenti corrispondono al tipo di informazioni che contengono, ad esempio oggetti di dimensioni (tipi di record) e parametri di dati fact, che gli utenti aziendali desiderano analizzare. I nomi delle aree argomenti organizzano e dividono in categorie queste informazioni in diverse cartelle.

### Aree argomenti Analytics

I collegamenti riportati di seguito forniscono informazioni dettagliate su ciascuna area argomenti, inclusi scopo lavorativo, tipo di relazione (uno a uno, uno-a-molti, multi-a-molti e così via) e un elenco delle dimensioni e dei parametri disponibili.

- [Indirizzi cliente](#) (vedere "[Area argomenti analitica Indirizzi cliente](#)" a pagina 774)
- [Cronologia cliente e concorrente](#) (vedere "[Area argomenti analitica della cronologia di clienti e concorrenti](#)" a pagina 775)
- [Cronologia cliente e partner](#) (vedere "[Area argomenti analitica della cronologia di clienti e partner](#)" a pagina 778)
- [Cronologia cliente e cliente correlato](#) (vedere "[Area argomenti analitica della cronologia di clienti e clienti correlati](#)" a pagina 780)
- [Cronologia contatto cliente](#) (vedere "[Area argomenti analitica della cronologia dei contatti cliente](#)" a pagina 783)



- [Cronologia cliente](#) (vedere "[Area argomenti analitica della cronologia dei clienti](#)" a pagina 784)
- [Cronologia del team cliente](#) (vedere "[Area argomenti analitica della cronologia del team cliente](#)" a pagina 786)
- [Cronologia attività](#) (vedere "[Area argomenti analitica della cronologia dell'attività](#)" a pagina 787)
- [Cronologia bene](#) (vedere "[Area argomenti analitica della cronologia dei beni](#)" a pagina 788)
- [Cronologia attività visite](#) (vedere "[Area argomenti analitica della cronologia dell'attività visite](#)" a pagina 790)
- [Cronologia campagna](#) (vedere "[Area argomenti analitica della cronologia della campagna](#)" a pagina 792)
- [Cronologia delle risposte della campagna](#) (vedere "[Area argomenti analitica della cronologia delle risposte della campagna](#)" a pagina 793)
- [Indirizzi contatto](#) (vedere "[Area argomenti analitica degli indirizzi dei contatti](#)" a pagina 795)
- [Cronologia contatto](#) (vedere "[Area argomenti analitica della cronologia dei contatti](#)" a pagina 795)
- [Cronologia interessi contatto](#) (vedere "[Area argomenti analitica della cronologia degli interessi dei contatti](#)" a pagina 796)
- [Cronologia fatturato contatto](#) (vedere "[Area argomenti analitica della cronologia del fatturato del contatto](#)" a pagina 797)
- [Cronologia team del contatto](#) (vedere "[Area argomenti analitica della cronologia del team del contatto](#)" a pagina 799)
- [Cronologia registrazioni operazioni](#) (vedere "[Area argomenti analitica della cronologia delle registrazioni operazioni](#)" a pagina 799) (solo Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- [Cronologia fatturato prodotto registrazione operazione](#) (vedere "[Area argomenti analitica Cronologia fatturato prodotto registrazione operazione](#)" a pagina 801) (solo Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- [Cronologia rivenditore](#) (vedere "[Area argomenti analitica della cronologia del rivenditore](#)" a pagina 804) (solo Oracle CRM On Demand Automotive Edition)
- [Cronologia nucleo familiare](#) (vedere "[Area argomenti analitica della cronologia dei nuclei familiari](#)" a pagina 805) (solo Oracle CRM On Demand Financial Services Edition)
- [Cronologia lead](#) (vedere "[Area argomenti analitica della cronologia dei lead](#)" a pagina 807)
- [Cronologia richieste MDF](#) (vedere "[Area argomenti analitica della cronologia delle richieste MDF](#)" a pagina 808) (solo Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- [Cronologia eventi medici](#) (vedere "[Area argomenti analitica della cronologia degli eventi medici](#)" a pagina 811) (solo Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition)
- [Cronologia opportunità e concorrente](#) (vedere "[Area argomenti analitica della cronologia di opportunità e concorrenza](#)" a pagina 812)
- [Cronologia opportunità e partner](#) (vedere "[Area argomenti analitica della cronologia di opportunità e partner](#)" a pagina 814)
- [Cronologia opportunità](#) (vedere "[Area argomenti analitica della cronologia delle opportunità](#)" a pagina 817)
- [Cronologia fatturato prodotto opportunità](#) (vedere "[Area argomenti analitica Cronologia fatturato prodotto opportunità](#)" a pagina 819)

- [Cronologia partner](#) (vedere "[Area argomenti analitica della cronologia dei partner](#)" a pagina 820) (solo Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- [Cronologia pipeline](#) (vedere "[Area argomenti analitica della cronologia della pipeline](#)" a pagina 822)
- [Cronologia portafoglio](#) (vedere "[Area argomenti analitica della cronologia del portafoglio](#)" a pagina 823) (solo Oracle CRM On Demand Financial Services Edition)
- [Cronologia prodotto](#) (vedere "[Area argomenti analitica della cronologia dei prodotti](#)" a pagina 825)
- [Cronologia fase di vendita](#) (vedere "[Area argomenti analitica della cronologia della fase di vendita](#)" a pagina 826)
- [Cronologia richieste di servizio](#) (vedere "[Area argomenti analitica della cronologia delle richieste di servizio](#)" a pagina 827)
- [Cronologia prodotti a prezzi speciali](#) (vedere "[Area argomenti analitica Cronologia prodotti a prezzi speciali](#)" a pagina 829)
- [Analisi registrazione utilizzo](#) (vedere "[Area argomenti analitica Analisi registrazione utilizzo](#)" a pagina 831)

## Aree argomenti reporting

I collegamenti riportati di seguito forniscono informazioni dettagliate su ciascuna area argomenti, inclusi scopo lavorativo, tipo di relazione (uno a uno, uno-a-molti, molti-a-molti e così via) e un elenco delle dimensioni e dei parametri disponibili.

- [Fatturati cliente](#) (vedere "[Area argomenti reporting Fatturati cliente](#)" a pagina 836)
- [Clienti](#) (vedere "[Area argomenti reporting dei clienti](#)" a pagina 838)
- [Clienti e concorrenti](#) (vedere "[Area argomenti reporting di clienti e concorrenti](#)" a pagina 840)
- [Clienti e partner](#) (vedere "[Area argomenti reporting di clienti e partner](#)" a pagina 843)
- [Clienti e clienti correlati](#) (vedere "[Area argomenti reporting su clienti e clienti correlati](#)" a pagina 845)
- [Attività](#) (vedere "[Area argomenti reporting dell'attività](#)" a pagina 848)
- [Oggetti personalizzati avanzati](#) (vedere "[Area argomenti reporting degli oggetti personalizzati avanzati](#)" a pagina 849)
- [Beni](#) (vedere "[Area argomenti reporting dei beni](#)" a pagina 857)
- [Pianificazione aziendale](#) (vedere "[Area argomenti reporting Pianificazione aziendale](#)" a pagina 858)
- [Campagne](#) (vedere "[Area argomenti reporting delle campagne](#)" a pagina 860)
- [Relazioni contatto](#) (vedere "[Area argomenti reporting delle relazioni del contatto](#)" a pagina 862)
- [Contatti](#) (vedere "[Area argomenti reporting dei contatti](#)" a pagina 863)
- [Oggetto personalizzato 1 e clienti](#) (vedere "[Area argomenti reporting di oggetti personalizzati e clienti](#)" a pagina 864)
- [Oggetto personalizzato 1 e contatti](#) (vedere "[Area argomenti reporting di oggetti personalizzati e contatti](#)" a pagina 867)
- [Oggetto personalizzato 1 e opportunità](#) (vedere "[Area argomenti reporting di oggetti personalizzati e opportunità](#)" a pagina 868)

- [Oggetto personalizzato 1 e richieste di servizio](#) (vedere "[Area argomenti reporting di oggetti personalizzati e richieste di servizio](#)" a pagina 870)
- [Oggetti personalizzati 1](#) (vedere "[Area argomenti reporting degli oggetti personalizzati](#)" a pagina 872)
- [Oggetto personalizzato 2 e clienti](#) (vedere "[Area argomenti reporting di oggetti personalizzati e clienti](#)" a pagina 864)
- [Oggetto personalizzato 2 e contatti](#) (vedere "[Area argomenti reporting di oggetti personalizzati e contatti](#)" a pagina 867)
- [Oggetto personalizzato 2 e opportunità](#) (vedere "[Area argomenti reporting di oggetti personalizzati e opportunità](#)" a pagina 868)
- [Oggetto personalizzato 2 e richieste di servizio](#) (vedere "[Area argomenti reporting di oggetti personalizzati e richieste di servizio](#)" a pagina 870)
- [Oggetti personalizzati 2](#) (vedere "[Area argomenti reporting degli oggetti personalizzati](#)" a pagina 872)
- [Oggetto personalizzato 3 e clienti](#) (vedere "[Area argomenti reporting di oggetti personalizzati e clienti](#)" a pagina 864)
- [Oggetto personalizzato 3 e contatti](#) (vedere "[Area argomenti reporting di oggetti personalizzati e contatti](#)" a pagina 867)
- [Oggetto personalizzato 3 e opportunità](#) (vedere "[Area argomenti reporting di oggetti personalizzati e opportunità](#)" a pagina 868)
- [Oggetto personalizzato 3 e richieste di servizio](#) (vedere "[Area argomenti reporting di oggetti personalizzati e richieste di servizio](#)" a pagina 870)
- [Oggetti personalizzati 3](#) (vedere "[Area argomenti reporting degli oggetti personalizzati](#)" a pagina 872)
- [Previsioni](#) (vedere "[Area argomenti reporting delle previsioni](#)" a pagina 874)
- [Nuclei familiari](#) (vedere "[Area argomenti reporting dei nuclei familiari](#)" a pagina 879) (solo Oracle CRM On Demand Financial Services Edition)
- [Lead](#) (vedere "[Area argomenti reporting dei lead](#)" a pagina 882)
- [Area argomenti opportunità](#) (vedere "[Area argomenti reporting delle opportunità](#)" a pagina 884)
- [Opportunità e concorrenti](#) (vedere "[Area argomenti reporting di opportunità e concorrenti](#)" a pagina 886)
- [Opportunità e partner](#) (vedere "[Area argomenti reporting di opportunità e partner](#)" a pagina 889)
- [Opportunità-Prodotti](#) (vedere "[Area argomenti reporting Fatturati prodotto opportunità](#)" a pagina 891)
- [Team opportunità](#) (vedere "[Area argomenti reporting Team opportunità](#)" a pagina 892)
- [Partner](#) (vedere "[Area argomenti reporting dei partner](#)" a pagina 893) (solo Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- [Personalized Content Delivery](#) (vedere "[Area argomenti Reporting delle consegne PCD \(Personalized Content Delivery\)](#)" a pagina 895) (solo Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition)
- [Richieste di servizio](#) (vedere "[Area argomenti reporting delle richieste di servizio](#)" a pagina 899)
- [Attività condivise](#) (vedere "[Area argomenti reporting delle attività condivise](#)" a pagina 900)

Nella seguente tabella vengono visualizzati i cinque tipi di aree argomenti utilizzate da Oracle CRM On Demand.

Tipo di area argomenti	Descrizione
Semplice	<p>Questo tipo di area argomenti è composta da una singola tabella di dati fact contenente tutti i parametri del tipo di record guida. Il report fornisce sempre un risultato comprensibile. In altri termini, qualsiasi combinazione di attributi e parametri venga selezionata per il report, quest'ultimo restituisce sempre un risultato che riflette i dati in Oracle CRM On Demand.</p> <p>Le aree argomenti Semplice sono appropriate quando si desidera eseguire il report su un unico insieme di parametri. Consentono di espandere la visualizzazione ai dettagli nei dati transazionali.</p>
Multi-fatto	<p>Questo tipo di area argomenti è composto da due o più tabelle di dati fact su diversi livelli dimensionali. Le tabelle di dati fact sono collegate da dimensioni conformi (condivise). L'area argomenti Multi-fatto consente di eseguire analisi di dati fact combinate.</p> <p>Non tutte le dimensioni hanno una relazione con tutte le tabelle di dati fact. Ad esempio, la tabella dei parametri quota ha una relazione solo con le dimensioni Utente proprietario, Quota e Data. Queste dimensioni sono denominate anche dimensioni conformi nella terminologia di creazione di modelli dimensionali. In un'area argomenti Multi-dati fact, se si selezionano attributi da una dimensione e un parametro da un dato fact e questi non hanno tra loro una relazione diretta, il report non funzionerà correttamente. In alcuni casi, il campo del parametro è vuoto o viene visualizzato un errore nel report.</p> <p>Le aree argomenti Multi-dati fact sono appropriate quando si desidera eseguire report su insiemi di parametri multipli ma correlati.</p>
Riepilogo	<p>Questo tipo di area argomenti è costituita da un'unica tabella di dati fact riepilogati. Consente di eseguire analisi riepilogo di parametri utilizzando una dimensione chiave. Viene definito <i>Riepilogo</i> perché fornisce informazioni riepilogative per una dimensione o un tipo di record specifico in Oracle CRM On Demand Analytics, ad esempio il tipo di record Cliente. Da questa area argomenti è possibile ottenere tutti i parametri correlati alle funzionalità CRM, ad esempio parametri su fatturato delle vendite, richiesta di servizio, attività e lead.</p> <p>Le aree argomenti Riepilogo sono appropriate quando si desidera ottenere riepiloghi di parametri, utilizzando una dimensione chiave, ma senza analizzare tali parametri, utilizzando altre dimensioni.</p>
Molti-a-molti (M:M)	<p>Questo tipo di area argomenti rappresenta sia relazioni molti-a-molti che relazioni uno-a-molti tra due tipi di record. Contiene una tabella di dati fact ma può essere anche un'area argomenti senza una tabella di dati fact.</p> <p>Da questa area argomenti è possibile inoltre eseguire report della relazione uno-a-molti tra Oggetto personalizzato 1 e Cliente. Se tuttavia si desidera eseguire report della relazione molti-a-uno tra Cliente e Oggetto personalizzato 1, non utilizzare questa area argomenti. L'area argomenti Oggetto personalizzato 1, di progettazione semplice, consente di eseguire report su tutte le relazioni molti-a-uno tra tutti i tipi di record standard e</p>

Tipo di area argomenti	Descrizione
	<p>Oggetto personalizzato 1.</p> <p>Le aree argomenti multi-a-molti sono le uniche che è possibile utilizzare per eseguire report sulle relazioni multi-a-molti e uno-a-molti tra tipi di record.</p>
Federata	<p>Questo tipo di area argomenti raggruppa tutte le cartelle di dimensioni e parametri sotto un'unica area argomenti. Consente di creare report su tutti i tipi di record e i relativi tipi di record associati. Quindi, in questo tipo di area argomenti non esiste alcun tipo di record vincolante unico. È possibile eseguire report sulle relazioni uno-a-molti e multi-a-uno tra i nuovi oggetti personalizzati (Oggetto personalizzato 4-Oggetto personalizzato 12) e altri tipi di record, ma non sulle relazioni multi-a-molti.</p> <p>L'unica area argomenti appartenente a questo tipo è quella degli oggetti personalizzati avanzati. È anche l'unica area argomenti che consente di eseguire report sulla relazione tra Oggetto personalizzato 04-Oggetto personalizzato 15 e altri oggetti standard, inclusi Oggetto personalizzato 1, 2 e 3. Tramite l'utilizzo di questa area argomenti, è possibile eseguire report su tutti i tipi di relazioni ad eccezione di quella multi-a-molti.</p>

I primi quattro tipi di aree argomenti descritti (Semplice, Multi-dati fact, Riepilogo e Multi-a-molti) sono aree argomenti standard. Il quinto tipo è un'area argomenti federata per nuovi oggetti personalizzati.

## Aree argomenti standard

Le aree argomenti standard sono destinate all'esecuzione di report sulla relazione tra tipi di record standard, inclusi Oggetto personalizzato 1, 2 e 3. I tipi di record standard e gli Oggetti personalizzati 1, 2 e 3 possono avere le seguenti relazioni:

- Uno-a-molti
- Multi-a-uno
- Multi-a-molti

Oracle CRM On Demand fornisce aree argomenti dedicate che consentono l'esecuzione di report su una relazione multi-a-uno tra un tipo di record standard e altri tipi di record. Ad esempio, l'area argomenti Opportunità consente l'esecuzione di report della relazione di un tipo di record opportunità con altri tipi di record. Le aree argomenti dedicate consentono inoltre l'esecuzione di report di una relazione multi-a-molti tra due tipi di record. Ad esempio, l'area argomenti di opportunità e cronologia partner consente l'esecuzione di report di una relazione multi-a-molti tra i tipi di record opportunità e partner.

## Area argomenti Federata

Il tipo di area argomenti Federata consente di eseguire report di Oggetto personalizzato 04 fino a Oggetto personalizzato 15 con altri oggetti standard, inclusi Oggetto personalizzato 1, 2 e 3. L'area argomenti degli oggetti personalizzati avanzati è un'area argomenti esclusiva di questo tipo, inclusa nella presente versione, che unisce l'esecuzione di report di oggetti personalizzati e i relativi oggetti associati sotto un'unica area argomenti.

Questo approccio fornisce una funzionalità più completa in termini di tipi di record e dei relativi tipi di record correlati. Il concetto di un tipo di record guida unico non è più applicato. L'assenza di un tipo di record guida significa che è necessario aggiungere sempre un parametro predefinito al report. Dato che l'area argomenti Federata non dispone di un oggetto guida unico, il report deve sempre contenere un parametro in modo da poter scegliere un percorso di relazione tra oggetti. In altre aree argomenti, ciò non è necessario perché la relazione è predefinita nell'archivio tramite un parametro di dato fact implicito.

L'area argomenti dell'oggetto personalizzato avanzato fornisce l'accesso a tutti i parametri del tipo di record correlati. Da questa area argomenti, è possibile creare un report di riepilogo per tutti i parametri correlati, inclusi tutti i tipi di record in Oracle CRM On Demand.

Con l'area argomenti degli oggetti personalizzati avanzati, è possibile creare report che mostrano le relazioni uno-a-molti e molti-a-molti per tutti i tipi di record. Nella progettazione molti-a-molti, è necessario utilizzare l'area argomenti Cliente e Oggetto personalizzato 1 per eseguire report sulla relazione uno-a-molti e l'area argomenti Oggetti personalizzati 1 per eseguire report sulla relazione uno-a-molti tra altri tipi di record e Oggetto personalizzato 1. Tramite l'area argomenti dell'oggetto personalizzato avanzato è possibile accedere a entrambi i tipi di relazioni. Tuttavia, un report molti-a-molti non è disponibile in questa area argomenti.

Nella seguente tabella viene visualizzata l'area argomenti per i nuovi oggetti personalizzati.

Nome dell'area argomenti	Tipo di area argomenti
<b>Area argomenti dell'oggetto personalizzato</b>	
Oggetti personalizzati avanzati	Avanzata o Federata

## Ridenominazione dei tipi di record in Analytics

Oracle fornisce la ridenominazione dei tipi di record in Analytics per tutti i tipi di record standard. Gli amministratori dell'azienda possono rinominare i tipi di record in Oracle CRM On Demand. Questi nuovi nomi si riflettono nella parte Analytics di Oracle CRM On Demand. I tipi di record rinominati vengono visualizzati con i nuovi nomi in aree argomenti, report e dashboard. Ad esempio, se un amministratore modifica il nome di un tipo di record cliente in *Medico* in Oracle CRM On Demand, il termine *Cliente* viene sostituito in tutte le risposte e le aree argomenti. L'area argomenti *Indirizzo cliente* diventerà quindi *Indirizzo medico*. Analogamente, l'area argomenti *Parametri cliente* diventerà *Parametri medico* e così via. Al momento la ridenominazione dei tipi di record non è supportata per i nomi di report e dashboard.

## Row\_ID e ID oggetto

Per ciascun tipo di record di un'area argomenti (cliente, attività, bene e così via), il campo Row\_ID del database è mappato a un campo denominato ID <oggetto>, ad esempio ID cliente, ID lead, ID richiesta di servizio e così via.

## Area argomenti analitica Indirizzi cliente

### Disponibilità

Questa area argomenti è disponibile in tutte le edizioni di Oracle CRM On Demand.

## Scopo aziendale

Questa area argomenti consente di eseguire report sulla relazione multi-a-molti tra clienti e indirizzi. In altre aree argomenti è possibile eseguire report solo sull'indirizzo principale di un cliente. Tuttavia, questa area argomenti consente di eseguire report di tutti gli indirizzi di un cliente, nonché di uno stesso indirizzo condiviso tra più clienti. Questa area argomenti non dispone di parametri.

## Tipo di relazione

Molti-a-molti

## Dimensioni

Questa area argomenti offre le seguenti dimensioni:

- Cliente
- Indirizzo

## Parametri

Nessuna

## Note d'uso

Nessuna

## Area argomenti analitica della cronologia di clienti e concorrenti

### Disponibilità

Questa area argomenti è disponibile in tutte le edizioni di Oracle CRM On Demand.

## Scopo aziendale

Questa area argomenti consente di eseguire report sulla relazione multi-a-molti tra clienti e concorrenti clienti. Questa area argomenti è quasi identica alle aree argomenti clienti. L'unica differenza consiste nel fatto che include la dimensione concorrente, che dispone di una relazione multi-a-molti con il tipo di record cliente. Questa area argomenti consente di creare report per visualizzare tutti i concorrenti per un cliente. Poiché questa area argomenti rappresenta la relazione multi-a-molti tra clienti e concorrenti clienti, i clienti che non hanno un'associazione con almeno un concorrente cliente non possono essere inclusi nel report utilizzando questa area argomenti. Gli attributi completi che definiscono la relazione dei concorrenti clienti disponibili per i report sono:

- Contatto primario

- Ruolo
- Ruolo inverso
- Data inizio
- Data di fine
- Punti di forza
- Punti deboli
- Commenti

### Tipo di relazione

Molti-a-molti

### Dimensioni

Questa area argomenti contiene le seguenti dimensioni:

- Concorrente cliente
- Contatto relazione
- Cliente
- Campagna
- Territorio
- Utente proprietario
- Data

### Parametri

L'elenco completo dei parametri per questa area argomenti è il seguente:

- Parametri cliente
  - Parametri personalizzati cliente
  - Numero di clienti
  - Numero di clienti con opportunità
  - Numero di attività
  - Numero di contatti
  - Numero di lead
  - Numero di lead archiviati
  - Numero di lead qualificati
  - Numero di lead rifiutati



- Numero di lead convertiti in opportunità (definizione: il numero di lead convertiti in opportunità).
- Numero di lead che hanno generato un'opportunità persa
- Numero di lead che hanno prodotto un'opportunità vinta (definizione: il numero di lead convertiti in opportunità e sono nella fase di vendita Chiusa/Vinta).
- Numero di RS
- Numero di RS annullate
- Numero di RS chiuse
- Numero di RS aperte
- Numero di RS in sospeso
- N. di opportunità
- N. di successi
- Fatturato potenziale
- Fatturato potenziale (000)
- Fatturato potenziale medio
- Durata RS aperta media
- Media di giorni per chiusura RS
- Media di minuti per chiusura RS
- Durata RS aperta media (minuti)
- Media di giorni per chiusura opportunità (definizione: il numero totale di giorni per la chiusura di un'opportunità diviso per il numero di successi).
- Fatturato chiuso
- Fatturato chiuso (000)
- Fatturato chiuso medio
- Fatturato
- Fatturato (000)
- Fatturato chiuso prodotto
- Fatturato medio
- Fatturato
- Fatturato prodotto (000)
- Fatturato chiuso del prodotto (000)

## Note d'uso

L'area argomenti fa parte di un gruppo di aree argomenti correlate. Tutte le aree argomenti di questo gruppo contengono gli stessi parametri e condividono per la maggior parte le stesse dimensioni. La sola differenza tra

loro consiste nel fatto che la prima dimensione nell'elenco delle dimensioni è specifica dell'area argomenti. Le aree argomenti di questo gruppo sono le seguenti:

- Cronologia cliente e concorrente
- Cronologia cliente e partner
- Cronologia cliente e cliente correlato

## Area argomenti analitica della cronologia di clienti e partner

### Disponibilità

Questa area argomenti è disponibile in tutte le edizioni di Oracle CRM On Demand.

### Scopo aziendale

Questa area argomenti consente di eseguire report sulla relazione molti-a-molti tra clienti e clienti partner. Questa area argomenti è quasi identica alle aree argomenti clienti. L'unica differenza consiste nel fatto che include la dimensione partner, che dispone di una relazione molti-a-molti con il tipo di record cliente. Questa area argomenti consente di creare report per visualizzare tutti i partner per un cliente. Poiché questa area argomenti rappresenta la relazione molti-a-molti tra clienti e clienti partner, i clienti che non hanno un'associazione con almeno un cliente partner non possono essere inclusi nel report utilizzando questa area argomenti. Gli attributi completi che definiscono la relazione dei clienti partner disponibili per i report sono:

- Contatto primario
- Ruolo
- Ruolo inverso
- Data inizio
- Data di fine
- Punti di forza
- Punti deboli
- Commenti

### Tipo di relazione

Molti-a-molti

### Dimensioni

Questa area argomenti contiene le seguenti dimensioni:

- Partner cliente
- Contatto relazione

- Cliente
- Campagna
- Territorio
- Utente proprietario
- Data

## Parametri

L'elenco completo dei parametri per questa area argomenti è il seguente:

- Parametri cliente
  - Parametri personalizzati cliente
  - Numero di clienti
  - Numero di clienti con opportunità
  - Numero di attività
  - Numero di contatti
  - Numero di lead
  - Numero di lead archiviati
  - Numero di lead qualificati
  - Numero di lead rifiutati
  - Numero di lead convertiti in opportunità (definizione: il numero di lead convertiti in opportunità).
  - Numero di lead che hanno generato un'opportunità persa
  - Numero di lead che hanno prodotto un'opportunità vinta (definizione: il numero di lead convertiti in opportunità e sono nella fase di vendita Chiusa/Vinta).
  - Numero di RS
  - Numero di RS annullate
  - Numero di RS chiuse
  - Numero di RS aperte
  - Numero di RS in sospeso
  - N. di opportunità
  - N. di successi
  - Fatturato potenziale
  - Fatturato potenziale (000)
  - Fatturato potenziale medio
  - Durata RS aperta media

- Media di giorni per chiusura RS
- Media di minuti per chiusura RS
- Durata RS aperta media (minuti)
- Media di giorni per chiusura opportunità (definizione: il numero di giorni per la chiusura di un'opportunità diviso per il numero di successi).
- Fatturato chiuso
- Fatturato chiuso (000)
- Fatturato chiuso medio
- Fatturato
- Fatturato (000)
- Fatturato chiuso prodotto
- Fatturato medio
- Fatturato
- Fatturato prodotto (000)
- Fatturato chiuso del prodotto (000)

### Note d'uso

L'area argomenti fa parte di un gruppo di aree argomenti correlate. Tutte le aree argomenti di questo gruppo contengono gli stessi parametri e condividono per la maggior parte le stesse dimensioni. La sola differenza tra loro consiste nel fatto che la prima dimensione nell'elenco delle dimensioni è specifica dell'area argomenti. Le aree argomenti di questo gruppo sono le seguenti:

- Cronologia cliente e concorrente
- Cronologia cliente e partner
- Cronologia cliente e cliente correlato

## Area argomenti analitica della cronologia di clienti e clienti correlati

### Disponibilità

Questa area argomenti è disponibile in tutte le edizioni di Oracle CRM On Demand.

### Scopo aziendale

Questa area argomenti consente di eseguire report sulla relazione molti-a-molti tra clienti e clienti correlati. Questa area argomenti è quasi identica alle aree argomenti clienti. L'unica differenza consiste nel fatto che include la dimensione cliente correlato, che dispone di una relazione molti-a-molti con il tipo di record cliente.

Questa area argomenti consente di creare report per visualizzare tutti i clienti correlati per un cliente. Poiché questa area argomenti rappresenta la relazione molti-a-molti tra clienti e clienti correlati, i clienti che non hanno un'associazione con almeno un cliente correlato non possono essere inclusi nel report utilizzando questa area argomenti. Gli attributi completi che definiscono la relazione dei clienti correlati disponibili per i report sono:

- Contatto primario
- Ruolo
- Ruolo inverso
- Data inizio
- Data di fine
- Punti di forza
- Punti deboli
- Commenti

## Tipo di relazione

Molti-a-molti

## Dimensioni

Questa area argomenti contiene le seguenti dimensioni:

- Cliente correlato
- Contatto relazione
- Cliente
- Campagna
- Territorio
- Utente proprietario
- Data

## Parametri

L'elenco completo dei parametri per questa area argomenti è il seguente:

- Parametri cliente
  - Parametri personalizzati cliente
  - Numero di clienti
  - Numero di clienti con opportunità
  - Numero di attività

- Numero di contatti
- Numero di lead
- Numero di lead archiviati
- Numero di lead qualificati
- Numero di lead rifiutati
- Numero di lead convertiti in opportunità (definizione: il numero di lead convertiti in opportunità).
- Numero di lead che hanno generato un'opportunità persa
- Numero di lead che hanno prodotto un'opportunità vinta (definizione: il numero di lead convertiti in opportunità e sono nella fase di vendita Chiusa/Vinta).
- Numero di RS
- Numero di RS annullate
- Numero di RS chiuse
- Numero di RS aperte
- Numero di RS in sospeso
- N. di opportunità
- N. di successi
- Fatturato potenziale
- Fatturato potenziale (000)
- Fatturato potenziale medio
- Durata RS aperta media
- Media di giorni per chiusura RS
- Media di minuti per chiusura RS
- Durata RS aperta media (minuti)
- Media di giorni per chiusura opportunità (definizione: il numero di giorni per la chiusura di un'opportunità diviso per il numero di successi).
- Fatturato chiuso
- Fatturato chiuso (000)
- Fatturato chiuso medio
- Fatturato
- Fatturato (000)
- Fatturato chiuso prodotto
- Fatturato medio
- Fatturato
- Fatturato prodotto (000)

- Fatturato chiuso del prodotto (000)

## Note d'uso

L'area argomenti fa parte di un gruppo di aree argomenti correlate. Tutte le aree argomenti di questo gruppo contengono gli stessi parametri e condividono per la maggior parte le stesse dimensioni. La sola differenza tra loro consiste nel fatto che la prima dimensione nell'elenco delle dimensioni è specifica dell'area argomenti. Le aree argomenti di questo gruppo sono le seguenti:

- Cronologia cliente e concorrente
- Cronologia cliente e partner
- Cronologia cliente e cliente correlato

## Area argomenti analitica della cronologia dei contatti cliente

### Disponibilità

Questa area argomenti è disponibile in tutte le edizioni di Oracle CRM On Demand.

### Scopo aziendale

L'area argomenti consente di eseguire report sulla relazione molti-a-molti tra clienti e contatti. È possibile utilizzarla per eseguire report su tutti i contatti associati a un cliente o un contatto condiviso tra più clienti. Non è possibile utilizzare questa area argomenti per eseguire report sui clienti non associati ad alcun contatto o su contatti non collegati a un cliente. Questa area argomenti non dispone di parametri.

### Tipo di relazione

Molti-a-molti

### Dimensioni

Questa area argomenti contiene le seguenti dimensioni:

- Cliente
- Contatto

### Parametri

Nessuna

## Note d'uso

Nessuna

## Area argomenti analitica della cronologia dei clienti

### Disponibilità

Questa area argomenti è disponibile in tutte le edizioni di Oracle CRM On Demand.

### Scopo aziendale

Questa area argomenti fornisce una vista di riepilogo di importanti parametri operativi per i clienti di un'azienda. Il tipo di record cliente è il tipo di record che si desidera analizzare. È possibile utilizzare il tipo di record cliente per rispondere a domande basilari sulle prestazioni del cliente. Quali aziende hanno il numero maggiore di richieste di servizio? Quali aziende hanno il numero maggiore di opportunità? Questa area argomenti consente di raggruppare e riepilogare questi parametri a qualsiasi livello in base alle dimensioni cliente, territorio del cliente e data. Per un'analisi più approfondita riguardante altre aree aziendali è necessario l'uso di altre aree argomenti.

### Tipo di relazione

Riepilogo

### Dimensioni

Questa area argomenti contiene le seguenti dimensioni:

- Cliente
- Campagna
- Territorio
- Utente proprietario
- Data

### Parametri

L'elenco completo dei parametri per questa area argomenti è il seguente:

- Parametri cliente
  - Parametri personalizzati cliente
  - Numero di clienti
  - Numero di clienti con opportunità
  - Numero di attività



- Numero di contatti
- Numero di lead
- Numero di lead archiviati
- Numero di lead qualificati
- Numero di lead rifiutati
- Numero di lead convertiti in opportunità (definizione: il numero di lead convertiti in opportunità).
- Numero di lead che hanno generato un'opportunità persa
- Numero di lead che hanno prodotto un'opportunità vinta (definizione: il numero di lead convertiti in opportunità e sono nella fase di vendita Chiusa/Vinta).
- Numero di RS
- Numero di RS annullate
- Numero di RS chiuse
- Numero di RS aperte
- Numero di RS in sospeso
- N. di opportunità
- N. di successi
- Fatturato potenziale
- Fatturato potenziale (000)
- Fatturato potenziale medio
- Durata RS aperta media
- Media di giorni per chiusura RS
- Media di minuti per chiusura RS
- Durata RS aperta media (minuti)
- Media di giorni per chiusura opportunità (definizione: il numero di giorni per la chiusura di un'opportunità diviso per il numero di successi).
- Fatturato chiuso
- Fatturato chiuso (000)
- Fatturato chiuso medio
- Fatturato
- Fatturato (000)
- Fatturato chiuso prodotto
- Fatturato medio
- Fatturato
- Fatturato prodotto (000)

- Fatturato chiuso del prodotto (000)

## Note d'uso

Nessuno

## Area argomenti analitica della cronologia del team cliente

### Disponibilità

Questa area argomenti è disponibile in tutte le edizioni di Oracle CRM On Demand.

### Scopo aziendale

Questa area argomenti consente di eseguire report sulla relazione molti-a-molti tra i clienti e gli utenti del team. Poiché è possibile associare un cliente con diversi membri del team in Oracle CRM On Demand, è possibile utilizzare questa area argomenti per creare un elenco di tutti i membri del team associati a un cliente o di tutti i clienti per i quali un utente è aggiunto come membro del team. Non è possibile utilizzare questa area argomenti per eseguire report sugli clienti non associati con un utente o su utenti non collegati a un cliente. Questa area argomenti non dispone di parametri.

### Tipo di relazione

Molti-a-molti

### Dimensioni

Questa area argomenti contiene le seguenti dimensioni:

- Cliente
- Membro del team

### Parametri

Nessuna

## Note d'uso

Nessuna

## Area argomenti analitica della cronologia dell'attività

### Disponibilità

Questa area argomenti è disponibile in tutte le edizioni di Oracle CRM On Demand.

### Scopo aziendale

Questa area argomenti consente di analizzare un ampio insieme di parametri dell'attività in base alle dimensioni attività, cliente, opportunità, lead, campagna, contatto, richiesta di servizio e data. Poiché questa area argomenti rappresenta ogni singolo evento di attività e ogni singola interazione collegata a questi tipi di record, si trova al livello più basso possibile. Ciò significa che la tabella dei dati fact attività che determina questa area argomenti potrebbe essere la più grande. Questa area argomenti consente di eseguire il riepilogo e l'analisi dei parametri dell'attività utilizzando il più ampio insieme di dimensioni. Questa area argomenti consiste in due o più tabelle dei dati fact, consentendo l'esecuzione di report sulle quote utente in relazione ai parametri dell'attività.

### Tipo di relazione

Semplice

### Dimensioni

Questa area argomenti contiene le seguenti dimensioni:

- Cliente
- Attività
- Campagna
- Contatto
- Data
- Rivenditore
- Lead
- Evento medico
- Opportunità
- Utente proprietario
- Quota
- Richiesta di servizio

### Parametri

L'elenco completo dei parametri per questa area argomenti è il seguente:

- Parametri attività
  - Parametri personalizzati attività
  - Parametri attività per Data di creazione
    - Numero di attività (data di creazione)
    - Numero di appuntamenti (data di creazione)
    - Numero di attività chiuse (data di creazione)
    - Numero di attività aperte (data di creazione)
    - Numero di task (Data di creazione)
  - Parametri attività per Altre date
    - Numero di appuntamenti (Data di fine)
    - Numero di appuntamenti (Data di inizio)
    - Numero di task (Data di scadenza)
  - Numero di clienti con attività
  - Numero di attività
  - Numero di appuntamenti pianificati
  - Numero di chiamate effettuate
  - Numero di chiamate con risposta
  - Numero di attività chiuse
  - Numero di attività aperte
- Parametri quota
  - Valore quota

## Note d'uso

Nessuno

## Area argomenti analitica della cronologia dei beni

### Disponibilità

Questa area argomenti è disponibile in tutte le edizioni di Oracle CRM On Demand.

### Scopo aziendale

Questa area argomenti consente di analizzare i parametri dei beni in base alle dimensioni cliente, bene e prodotto. Consente di tenere traccia di beni e prodotti venduti a un cliente o a un'azienda. Questa area

argomenti è una delle poche aree argomenti in cui la visibilità sui record dei beni è basata sulla visibilità dei record dei clienti associati.

## Tipo di relazione

Semplice

## Dimensioni

Questa area argomenti contiene le seguenti dimensioni:

- Cliente
- Bene
- Data
- Categoria prodotto
- Prodotto

## Parametri

L'elenco completo dei parametri per questa area argomenti è il seguente:

- Parametri beni
  - Parametri beni per Data di acquisto
    - Numero di beni
    - Prezzo d'acquisto
    - Quantità
    - Prezzo medio d'acquisto
    - Quantità media
  - Parametri beni per Data di spedizione
    - Numero di beni
    - Prezzo d'acquisto
    - Quantità
    - Prezzo medio d'acquisto
    - Quantità media
- Numero di beni
- Prezzo d'acquisto
- Quantità
- Prezzo medio d'acquisto

- Quantità media

### Note d'uso

Nessuna

## Area argomenti analitica della cronologia dell'attività visite

### Disponibilità

Questa area argomenti è disponibile in tutte le edizioni di Oracle CRM On Demand.

### Scopo aziendale

L'area argomenti Cronologia attività visita consente ai responsabili e ai funzionari commerciali di analizzare i dati relativi all'attività visite in base a cliente, contatto, attività, proprietario, prodotto, categoria di prodotti e data. A differenza dell'area argomenti Cronologia attività, i parametri dell'area argomenti Cronologia attività visita si basano sui tipi di record Life Sciences correlati all'attività, compresi: Dettaglio prodotti, Campioni lasciati e Articoli promozionali lasciati. Ciò significa che non è possibile eseguire report utilizzando questa area argomenti sulle attività che non dispongono di record per uno o più di questi tipi di record figlio correlati. I parametri in questa area argomenti sono:

- Numero di visite
- Numero di visite con campioni lasciati
- Numero di visite con articoli promozionali lasciati

È possibile utilizzare la dimensione Categoria di prodotti per riepilogare i parametri dell'attività visite per diversi livelli di una gerarchia di prodotti, quali marchio, mercato secondario e mercato.

### Tipo di relazione

Semplice

### Dimensioni

Questa area argomenti contiene le seguenti dimensioni:

- Cliente
- Contatto
- Attività visite
- Campagna
- Opportunità
- Categoria prodotto

- Prodotto
- Utente proprietario
- Prodotti menzionati in dettaglio
- Campioni lasciati

## Parametri

L'elenco completo dei parametri per questa area argomenti è il seguente:

- Parametri attività visite
  - Parametri personalizzati prodotti menzionati in dettaglio
    - Valuta indicizzata
    - Numero indicizzato
    - Media valuta indicizzata
    - Numero indicizzato medio
  - Parametri personalizzati campioni lasciati
    - Valuta indicizzata
    - Numero indicizzato
    - Valuta indicizzata media
    - Numero indicizzato medio
  - Numero di clienti
  - N. dettagli visite per prodotto
  - Numero di dettagli prodotti visita
  - Numero di visite
  - Numero di visite con articoli promozionali lasciati
  - Numero di visite con campioni lasciati
  - Numero di contatti
  - Numero di articoli in promozione lasciati
  - Numero di campioni lasciati

## Note d'uso

Nessuno

## Area argomenti analitica della cronologia della campagna

### Disponibilità

Questa area argomenti è disponibile in tutte le edizioni di Oracle CRM On Demand.

### Scopo aziendale

Questa area argomenti consente l'analisi completa delle campagne in base alle dimensioni campagna, utente e data. Consente di analizzare i risultati, le prestazioni e il ROI della campagna. Contiene inoltre parametri che consentono la risoluzione dei problemi per il raggiungimento degli obiettivi della campagna e per l'ottimizzazione delle campagne future.

### Tipo di relazione

Semplice

### Dimensioni

Questa area argomenti contiene le seguenti dimensioni:

- Campagne
- Di proprietà dell'utente
- Data

### Parametri

L'elenco completo dei parametri per questa area argomenti è il seguente:

- Parametri
  - Numero di campagne
  - Numero di campagne attive
  - Numero di campagne completate
  - Numero di campagne pianificate
  - Numero di lead
  - N. di opportunità
  - N. di successi
  - Numero di clienti per campagna
  - Numero di contatti per campagna
  - % del budget (definizione: il costo moltiplicato per 100, quindi diviso per il costo in budget).



- % obiettivo lead raggiunto (definizione: il numero di lead moltiplicato per 100, quindi diviso per l'obiettivo lead).
- % obiettivo di fatturazione ottenuto (definizione: il fatturato chiuso moltiplicato per 10, quindi diviso per l'obiettivo di fatturazione).
- Media di giorni per chiusura opportunità (definizione: il numero di giorni per la chiusura di un'opportunità diviso per il numero di successi).
- Media giorni per conversione lead (definizione: il numero di giorni tra la data di creazione del lead e la data di conversione del lead diviso per il numero di lead convertiti in opportunità).
- Costo per vendita chiusa (definizione: il costo diviso per il numero di successi).
- Costo medio per vendita chiusa (definizione: il costo medio diviso per il numero di successi).
- Costo per lead (definizione: il costo diviso per il numero di lead)
- Costo medio per lead (definizione: il costo medio diviso per il numero di lead).
- Tasso di conversione lead (definizione: i lead che divengono clienti, espressi come percentuale).
- Fatturato
- Fatturato chiuso
- Fatturato chiuso medio
- Percentuale di successi opportunità (definizione: il numero totale di opportunità vinte, diviso per il numero totale di opportunità vinte e perse).
- ROI

## Note d'uso

Nessuna

## Area argomenti analitica della cronologia delle risposte della campagna

### Disponibilità

Questa area argomenti è disponibile in tutte le edizioni di Oracle CRM On Demand.

### Scopo aziendale

Questa area argomenti consente di analizzare i dati delle risposte della campagna. Si affianca alle aree argomenti della campagna, che forniscono dati sulle prestazioni della campagna. Consente alle aziende di analizzare la risposta a una campagna rispondendo alle seguenti domande: quante persone hanno ricevuto la campagna? Quante hanno risposto? Come hanno risposto? Quanto tempo hanno impiegato a rispondere? E così via.

## Tipo di relazione

Semplice

## Dimensioni

Questa area argomenti contiene le seguenti dimensioni:

- Cliente
- Campagna
- Destinatario campagna
- Risposte della campagna
- Data

## Parametri

L'elenco completo dei parametri per questa area argomenti è il seguente:

- Parametri
  - N. di destinatari
  - N. di rifiuti hw
  - N. di rifiuti sw
  - N. di rispondenti
  - N. di risposte
  - N. di risposte aperte
  - N. di clickthrough
  - N. di consensi al trattamento dei dati personali
  - N. di non consensi al tratt. dati personali
  - N. globale di consensi al tratt. dati personali
  - N. globale di non consensi al tratt. dati personali
  - Giorni medi di risposta

## Note d'uso

Nessuna

## Area argomenti analitica degli indirizzi dei contatti

### Disponibilità

Questa area argomenti è disponibile in tutte le edizioni di Oracle CRM On Demand.

### Scopo aziendale

Questa area argomenti consente di eseguire report sulla relazione molti-a-molti tra i contatti e gli indirizzi. In altre aree argomenti, è possibile eseguire il report solo sull'indirizzo principale di un contatto. Tuttavia, questa area argomenti consente di eseguire report su tutti gli indirizzi di un contatto nonché su un indirizzo condiviso tra più contatti. Questa area argomenti non dispone di tabelle dei dati fact o parametri.

### Tipo di relazione

Molti-a-molti

### Dimensioni

Questa area argomenti contiene le seguenti dimensioni:

- Contatto
- Indirizzo

### Parametri

Nessuna

### Note d'uso

Nessuna

## Area argomenti analitica della cronologia dei contatti

### Disponibilità

Questa area argomenti è disponibile in tutte le edizioni di Oracle CRM On Demand.

### Scopo aziendale

È possibile utilizzare questa area argomenti per creare report sui parametri dei contatti in base alle dimensioni contatto, cliente, campagna, utente proprietario e data. Il livello di dettaglio di questa area argomenti è una riga per ciascun contatto creato in Oracle CRM On Demand. Questa area argomenti consente di rispondere

rapidamente a domande come le seguenti: quali sono i primi dieci dipendenti con il numero di contatti più elevato? Quali clienti non dispongono di contatti? Quali sono le più vaste campagne in base ai contatti? Quanti clienti potenziali è in grado di procurare all'azienda un contatto particolare?

### Tipo di relazione

Semplice

### Dimensioni

Questa area argomenti contiene le seguenti dimensioni:

- Cliente
- Campagna
- Contatto
- Data
- Di proprietà dell'utente

### Parametri

L'elenco completo dei parametri per questa area argomenti è il seguente:

- Parametri contatti
  - Numero di clienti
  - Numero di contatti
  - Numero di clienti potenziali

### Note d'uso

Nessuna

## Area argomenti analitica della cronologia degli interessi dei contatti

### Disponibilità

Questa area argomenti è disponibile in tutte le edizioni di Oracle CRM On Demand.

## Scopo aziendale

L'area argomenti della cronologia degli interessi dei contatti consente di generare report sugli interessi dei contatti per la dimensione Contatto. Questo report consente ai consulenti e ai rispettivi responsabili di determinare gli interessi e gli hobby dei clienti e di selezionare omaggi significativi per i propri clienti, basati su tali interessi. Essi possono inoltre utilizzare tali informazioni per organizzare eventi di apprezzamento pertinenti, quali tornei di golf. In questo modo i consulenti possono approfondire la relazione con i propri clienti nonché incontrarne amici e familiari. Tali eventi possono generare altre opportunità.

## Tipo di relazione

Semplice

## Dimensioni

Questa area argomenti contiene le seguenti dimensioni:

- Contatto
- Di proprietà dell'utente
- Data
- Interessi contatto

## Parametri

L'elenco completo dei parametri per questa area argomenti è il seguente:

- Parametri interessi del contatto
  - N. di interessi del contatto

## Note d'uso

Nessuna

## Area argomenti analitica della cronologia del fatturato del contatto

## Disponibilità

Questa area argomenti è disponibile in tutte le edizioni di Oracle CRM On Demand.

### Scopo aziendale

L'area argomenti della cronologia del fatturato del contatto consente di analizzare i dati relativi al fatturato dei prodotti in base a contatto, prodotto, categoria di prodotto, proprietario e data. I parametri in questa area argomenti includono i seguenti:

- N. prodotti
- Numero medio di prodotti
- Fatturato medio

Consente agli utenti di creare report in cui è visualizzato il fatturato dei diversi tipi di prodotto nel tempo, come il fatturato previsto in confronto a quello effettivo. Questo confronto consente agli utenti di comprendere meglio il fatturato potenziale e le vendite per prodotto in base ai contatti. È possibile utilizzare la dimensione Categoria prodotto per riepilogare i parametri di Fatturato contatto per diversi livelli di una gerarchia di prodotti, ad esempio marchio, mercato secondario e mercato.

### Tipo di relazione

Semplice

### Dimensioni

Questa area argomenti contiene le seguenti dimensioni:

- Contatto
- Categoria prodotto
- Prodotto
- Fatturato contatto
- Data
- Di proprietà dell'utente

### Parametri

L'elenco completo dei parametri per questa area argomenti è il seguente:

- Parametri fatturato del contatto
  - N. medio prodotti
  - N. prodotti
  - Fatturato medio

### Note d'uso

Nessuna

## Area argomenti analitica della cronologia del team del contatto

### Disponibilità

Questa area argomenti è disponibile in tutte le edizioni di Oracle CRM On Demand.

### Scopo aziendale

Questa area argomenti consente di eseguire report sulla relazione molti-a-molti tra contatti e membri del team. È possibile utilizzarla per elencare tutti i membri del team associati a un contatto e tutti i contatti in cui un utente viene aggiunto come membro del team. Non è possibile utilizzare questa area argomenti per eseguire report sui contatti che non sono associati con alcun utente o sugli utenti che non sono collegati ad alcun contatto. Questa area argomenti non dispone di tabelle dei dati fact o parametri.

### Tipo di relazione

Molti-a-molti

### Dimensioni

Questa area argomenti contiene le seguenti dimensioni:

- Contatto
- Membro del team

### Parametri

Nessuna

### Note d'uso

Nessuna

## Area argomenti analitica della cronologia delle registrazioni operazioni

### Disponibilità

Questa area argomenti è disponibile solo in Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.

### Scopo aziendale

L'area argomenti reporting sulla registrazione operazione fornisce informazioni su come i partner stanno utilizzando la registrazione operazione e sull'effetto della registrazione operazione sul proprio business. Ad esempio, è possibile effettuare le operazioni riportate di seguito.

- Creare un report per visualizzare l'importo del fatturato previsto dalle registrazioni operazioni.
- Determinare il numero medio di giorni necessari per approvare una registrazione operazione.
- Determinare la percentuale di opportunità registrata.
- Eseguire report sul numero di registrazioni operazioni che hanno generato nuove opportunità.
- Determinare il periodo medio di validità delle registrazioni operazioni.
- Segnalare la variazione trimestrale del fatturato delle registrazioni operazioni.

### Tipo di relazione

Semplice

### Dimensioni

Questa area argomenti contiene le seguenti dimensioni:

- Registrazione operazione
- Cliente partner principale
- Cliente associato
- Contatto
- Data
- Opportunità associata
- Di proprietà dell'utente
- Autore approvazione finale

### Parametri data non di chiusura

I parametri riportati di seguito non sono basati sulla data di chiusura delle registrazioni:

- Parametri registrazione operazione
  - Parametri personalizzati registrazione operazione
  - N. di registrazioni operazioni
  - N. di registrazioni operazioni con opportunità
  - N. di registrazioni operazioni senza opportunità
  - N. di registrazioni operazioni per nuove opportunità
  - N. di registrazioni operazioni per clienti esistenti



- N. di registrazioni operazioni per nuovi clienti
- N. di registrazioni operazioni convertite in opportunità
- N. di registrazioni operazioni in attesa di approvazione
- N. di registrazioni operazioni approvate
- N. di registrazioni operazioni scadute
- N. di giorni approvazione in sospeso
- Media giorni per approvazione
- Periodo medio validità (giorni)
- % di registrazioni operazioni approvate
- % di registrazioni operazioni rifiutate
- % di registrazioni operazioni restituite
- % di registrazioni operazioni convertite in opportunità
- N. di registrazioni operazioni risultanti in successi

## Parametri data di chiusura

I parametri riportati di seguito sono basati sulla data di chiusura delle registrazioni:

- Parametri registrazione operazione
  - Volume totale operazione su Registrazioni operazioni aperte
  - Volume medio operazione su Registrazioni operazioni aperte
  - Fatturato totale da Registrazioni operazioni
  - Fatturato medio da Registrazioni operazioni
  - Fatturato totale trimestre precedente da Registrazioni operazioni
  - Fatturato medio trimestre precedente da Registrazioni operazioni

## Note d'uso

Nessuna

## Area argomenti analitica Cronologia fatturato prodotto registrazione operazione

### Disponibilità

Questa area argomenti è disponibile in tutte le edizioni di Oracle CRM On Demand.

### Scopo aziendale

L'area argomenti Cronologia fatturato prodotto registrazione operazione contribuisce a identificare gli andamenti e le tendenze degli elementi delle registrazioni operazioni. Consente inoltre di creare query di base con i parametri Fatturato prodotto registrazione operazione utilizzando attributi dimensione di base. Questa area argomenti fornisce le risposte alle domande riportate di seguito.

- Qual è il fatturato massimo previsto per un singolo prodotto in una sola registrazione operazione?
- Prendendo in considerazione solo le registrazioni operazioni aperte, qual è il fatturato medio per ogni registrazione operazione (calcolato dai record di fatturato)?
- A quanti prodotti univoci si fa riferimento in tutte le registrazioni operazioni (senza tenere conto dello stato di approvazione)?
- Quali sono i primi prodotti di tutte le registrazioni operazioni aperte per quantità totale, fatturato totale, ricorrenza, quantità media per registrazione operazione o per fatturato medio per registrazione operazione?
- Elencare tutte le registrazioni operazioni aperte con almeno un articolo fatturato prodotto con quantità pari a zero o nulla oppure prezzo pari a zero o nullo.
- Quali sono i primi prodotti del trimestre precedente per quantità, fatturato, quantità media per registrazione operazione o per fatturato medio per registrazione operazione?

### Tipo di relazione

Uno a molti

### Dimensioni

Questa area argomenti contiene le seguenti dimensioni:

- Contatto associato
- Cliente associato
- Opportunità associata
- Data (basata sulla data di chiusura della registrazione operazione)
- Registrazione operazione
- Fatturato prodotto registrazione operazione
- Cliente partner principale (disponibile solo in Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- Prodotto
- Categoria prodotto

### Parametri

Nell'area argomenti sono disponibili i parametri riportati di seguito.

- Parametri fatturato prodotto registrazione operazione

- Parametri personalizzati fatturato prodotto registrazione operazione:
  - Valuta indicizzata media
  - Numero indicizzato medio
  - Valuta indicizzata
  - Numero indicizzato
- N. prodotti
- Numero di prodotti in registrazioni operazioni senza opportunità
- Numero di prodotti in registrazioni operazioni aperte
- Numero medio di prodotti in registrazioni operazioni senza opportunità
- Numero medio di prodotti in registrazioni operazioni aperte
- Prezzo medio
- Quantità media
- Fatturato totale medio trimestre precedente
- Fatturato medio
- Quantità totale media in registrazioni operazioni senza opportunità
- Quantità totale media in registrazioni operazioni aperte
- Fatturato totale medio in registrazioni operazioni senza opportunità
- Fatturato totale medio in registrazioni operazioni aperte
- Numero medio di prodotti (per registrazione operazione)
- Fatturato totale trimestre precedente
- Fatturato totale trimestre precedente (000)
- Quantità totale
- Quantità totale (000)
- Quantità totale in registrazioni operazioni senza opportunità
- Quantità totale in registrazioni operazioni aperte
- Fatturato totale
- Fatturato totale (000)
- Fatturato totale in registrazioni operazioni senza opportunità
- Fatturato totale in registrazioni operazioni senza opportunità (000)
- Fatturato totale in registrazioni operazioni aperte
- Fatturato totale in registrazioni operazioni aperte (000)
- Cliente partner principale

## Note d'uso

Nessuna

## Area argomenti analitica della cronologia del rivenditore

### Disponibilità

Questa area argomenti è disponibile solo in Oracle CRM On Demand Automotive Edition.

### Scopo aziendale

L'area argomenti analitica della cronologia del rivenditore consente di analizzare la cronologia del rivenditore per quanto riguarda attività e richieste di servizio.

### Tipo di relazione

Semplice

### Dimensioni

Questa area argomenti contiene le seguenti dimensioni:

- Rivenditore
- Di proprietà dell'utente
- Data

### Parametri

L'elenco completo dei parametri per questa area argomenti è il seguente:

- Parametri rivenditore
  - Parametri personalizzati rivenditore
  - N. di rivenditori
  - N. di richieste di servizio
  - Numero di attività
  - Numero di attività aperte
  - Numero di attività chiuse

## Note d'uso

Nessuna

## Area argomenti analitica della cronologia dei nuclei familiari

### Disponibilità

Questa area argomenti è disponibile solo in Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

### Scopo aziendale

L'area argomenti analitica della cronologia dei nuclei familiari consente di generare report sui nuclei familiari in base alla dimensione Contatto. Questo report consente ai consulenti e ai rispettivi responsabili di rispondere a domande quali quelle riportate di seguito.

- Quali clienti appartengono a quali nuclei familiari?
- Come sono suddivisi tra i miei clienti i beni del nucleo familiare contenuti nel mio elenco clienti?
- Quali sono i miei principali nuclei familiari in base al valore totale dei beni?

È possibile combinare i report sul nucleo familiare con i report relativi al portafoglio per fornire ai clienti un servizio migliorato grazie all'identificazione dei clienti come membri di un nucleo familiare.

### Tipo di relazione

Semplice

### Dimensioni

Questa area argomenti contiene le seguenti dimensioni:

- Nucleo familiare
- Contatto
- Contatto del nucleo familiare

### Parametri

L'elenco completo dei parametri per questa area argomenti è il seguente:

- Parametri nucleo familiare
  - Beni totali del nucleo familiare
    - Beni totali del nucleo familiare
    - Media beni totali del nucleo familiare
  - Totale spese nucleo familiare
    - Totale spese nucleo familiare

- Spese totali medie del nucleo familiare
- Totale reddito nucleo familiare
  - Totale reddito nucleo familiare
  - Totale medio reddito nucleo familiare
- Totale passività nucleo familiare
  - Totale passività nucleo familiare
  - Totale medio passività nucleo familiare
- Totale valore netto nucleo familiare
  - Totale valore netto nucleo familiare
  - Totale medio valore netto nucleo familiare
- Totale beni contatto
  - Beni totali
  - Media beni totali contatto
- Totale spese contatto
  - Spese totali
  - Spese totali medie
- Reddito totale contatto
  - Reddito totale
  - Reddito totale medio
- Passività totali contatto
  - Passività totali
  - Totale medio passività
- Totale valore netto contatto
  - Valore totale netto
  - Totale medio valore netto contatto
- Parametri personalizzati nucleo familiare
- N. di contatti riepilogati
- N. di richieste di servizio riepilogate
- N. di lead riepilogati
- Numero di contatti
- N. di richieste di servizio del contatto
- N. di lead contatto
- Numero di nuclei familiari

## Note d'uso

Nessuna

## Area argomenti analitica della cronologia dei lead

### Disponibilità

Questa area argomenti è disponibile in tutte le edizioni di Oracle CRM On Demand.

### Scopo aziendale

Questa area argomenti consente di analizzare i parametri dei lead in base a cliente, territorio del cliente, campagna, contatto, data, lead, opportunità, utente proprietario e cliente partner principale. Questa area argomenti contiene tipi di record che fanno riferimento ai parametri che analizzano la qualità dei lead, la conversione dei lead e i fatturati associati ai lead.

### Tipo di relazione

Semplice

### Dimensioni

Questa area argomenti contiene le seguenti dimensioni:

- Cliente
- Territorio cliente
- Campagna
- Contatto
- Data
- Lead
- Opportunità
- Utente proprietario
- Cliente partner principale (disponibile solo in Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)

### Parametri

L'elenco completo dei parametri per questa area argomenti è il seguente:

- Parametri lead
  - Numero di lead archiviati

- Numero di lead
- Numero di lead convertiti in opportunità (definizione: il numero di lead convertiti in opportunità).
- Numero di lead che hanno generato un'opportunità persa
- Numero di lead che hanno prodotto un'opportunità vinta (definizione: il numero di lead convertiti in opportunità e sono nella fase di vendita Chiusa/Vinta).
- N. di nuove opportunità
- Numero di lead qualificati
- Numero di lead rifiutati
- N. di successi
- Media giorni per conversione lead (definizione: il numero di giorni tra la data di creazione del lead e la data di conversione del lead diviso per il numero di lead convertiti in opportunità).
- Numero medio di giorni per completamento lead
- Fatturato chiuso per lead
- Fatturato previsto per lead
- Fatturato opportunità per lead
- Fatturato previsto

### Note d'uso

Nessuno

## Area argomenti analitica della cronologia delle richieste MDF

### Disponibilità

Questa area argomenti è disponibile solo in Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.

### Scopo aziendale

I Market Development Fund (MDF) consentono al proprietario del marchio di rendere disponibili fondi di marketing ai partner in modo sistematico, in modo che i partner vendano i prodotti del proprietario del marchio in aree geografiche specifiche o commercializzino il marchio. Mediante le richieste MDF, i partner richiedono l'approvazione preventiva dei finanziamenti per le attività di marketing. Quando il proprietario del marchio approva la richiesta MDF, i partner possono eseguire l'attività, quindi inviare una richiesta MDF per riscattare il denaro speso previa approvazione.

I proprietari del marchio necessitano di parametri e informazioni sulle richieste MDF per ciascun partner e trimestre in modo da poter allineare vendite del canale e marketing. L'area argomenti analitica della cronologia delle richieste MDF fornisce ai proprietari del marchio le informazioni necessarie per controllare i propri budget MDF e assicurarsi che i fondi vengano allocati alle attività con il massimo del ROI.



## Tipo di relazione

Semplice

## Dimensioni

Questa area argomenti contiene le seguenti dimensioni:

- Cliente partner principale
- Campagna
- Richiesta MDF
- Data
- Di proprietà dell'utente
- Autore approvazione

## Parametri

L'elenco completo dei parametri per questa area argomenti è il seguente:

- Parametri richieste MDF
  - Parametri personalizzati richieste MDF
  - Parametri richieste MDF per data di invio
    - N. di richieste MDF
    - Importo richiesto
    - Importo medio richiesto
    - Importo preapprovato
    - Importo medio preapprovato
    - Totale importo richieste
    - Importo totale medio richieste
    - Totale importo richieste approvato
    - Importo totale medio richieste approvato
- N. di richieste MDF
- Importo richiesto
- Importo medio richiesto
- Importo preapprovato
- Importo medio preapprovato
- Importo richiesto trimestre precedente
- Importo medio richiesto trimestre precedente

- Importo preapprovato trimestre precedente
- Importo medio preapprovato trimestre precedente
- Totale importo richieste
- Importo totale medio richieste
- Totale importo richieste approvato
- Importo totale medio richieste approvato
- Importo totale richieste trimestre precedente
- Importo totale medio richieste trimestre precedente
- Importo totale richieste approvato trimestre precedente
- Importo totale medio richieste approvato trimestre precedente
- N. di richieste MDF con approvazione in sospeso
- N. di richieste con approvazione in sospeso
- N. di richieste MDF inviate
- N. di richieste MDF approvate
- N. di richieste MDF rifiutate
- N. di richieste MDF restituite
- N. di richieste MDF annullate
- N. di richieste MDF scadute
- N. di richieste MDF inviate
- N. di richieste MDF approvate
- N. di richieste MDF rifiutate
- % di richieste MDF approvate
- % di richieste MDF scadute
- % di richieste MDF rifiutate
- % di richieste MDF restituite
- N. di giorni approvazione in sospeso
- N. giorni per approvazione
- N. medio di giorni approvazione in sospeso
- N. medio giorni per approvazione

### Note d'uso

Se l'azienda cambia il nome di visualizzazione per le richieste MDF in un nome personalizzato, il nome personalizzato viene visualizzato in Oracle CRM On Demand Answers.

## Area argomenti analitica della cronologia degli eventi medici

### Disponibilità

Questa area argomenti è disponibile solo in Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

### Scopo aziendale

Un evento medico può essere qualsiasi tipo di evento promozionale o di istruzione a cui partecipino medici o professionisti di ambito medico. Dal punto di vista di un'azienda, i tipi di eventi medici sono quelli riportati di seguito.

- **Livello funzionario commerciale.** Effettuato da un responsabile o uno o più funzionari commerciali.
- **Livello aziendale o nazionale.** Un meeting o un evento di formazione di portata nazionale rivolto a un gruppo specifico di professionisti di ambito medico.

È possibile pianificare eventi a livello nazionale sia per un prodotto che per un periodo specifico, quindi allocare le risorse per regione, distretto o funzionario commerciale. Le aziende farmaceutiche necessitano di parametri e informazioni relativi agli eventi medici per regolare attività di marketing e vendite. Dal punto di vista della conformità, i report forniscono informazioni alle aziende, così che le aziende possano controllare il budget e assicurarsi che non vi siano deviazioni o che queste siano ridotte al minimo.

### Tipo di relazione

Semplice

### Dimensioni

Questa area argomenti contiene le seguenti dimensioni:

- Evento medico
- Invitati
- Categoria prodotto
- Prodotto
- Data
- Di proprietà dell'utente

### Parametri

L'elenco completo dei parametri per questa area argomenti è il seguente:

- Parametri eventi medici
  - Numero di invitati
  - Numero di eventi medici

- Costo evento medico

(definizione: il costo delle attività completate per tutti i partecipanti associati a un evento medico).

- Budget evento medico

Il parametro Budget dell'evento deriva dalla dimensione. Quando viene utilizzata solo la dimensione Evento medico, il parametro è la somma dei valori di campo della dimensione. Tuttavia, quando vengono utilizzate altre dimensioni (in particolare Invitati), il parametro viene calcolato come il più elevato dei valori di campo della dimensione.

- Surplus/Insufficienza budget

(definizione: la differenza tra il budget e il costo dell'evento).

### Note d'uso

Se l'azienda cambia il nome di visualizzazione per l'evento medico in un nome personalizzato, il nome personalizzato viene visualizzato in Oracle CRM On Demand Answers.

## Area argomenti analitica della cronologia di opportunità e concorrenza

### Disponibilità

Questa area argomenti è disponibile in tutte le edizioni di Oracle CRM On Demand.

### Scopo aziendale

Questa area argomenti consente di analizzare la relazione molti-a-molti tra opportunità e concorrenti clienti. Questa area argomenti è quasi identica alle aree argomenti opportunità. L'unica differenza consiste nel fatto che include la dimensione concorrente cliente, che dispone di una relazione molti-a-molti con il tipo di record opportunità. Questa area argomenti consente di creare report per visualizzare tutti i concorrenti per un'opportunità. Poiché questa area argomenti rappresenta la relazione molti-a-molti tra opportunità e concorrenti clienti, le opportunità che non hanno un'associazione con almeno un concorrente cliente non possono essere incluse nel report utilizzando questa area argomenti. Gli attributi che definiscono la relazione dei concorrenti clienti disponibili per i report sono:

- Contatto primario
- Ruolo
- Ruolo inverso
- Data inizio
- Data di fine
- Punti di forza
- Punti deboli

- Commenti

## Tipo di relazione

Molti-a-molti

## Dimensioni

Questa area argomenti contiene le seguenti dimensioni:

- Concorrente opportunità
- Contatto relazione
- Cliente
- Territorio cliente
- Opportunità
- Campagna
- Contatto primario
- Territorio
- Utente proprietario
- Data

## Parametri

L'elenco completo dei parametri per questa area argomenti è il seguente:

- Parametri opportunità
  - Parametri personalizzati opportunità
  - Parametri opportunità per data di apertura
    - N. di opportunità aperte
    - N. di opportunità
    - N. di contatti con opportunità
    - Fatturato chiuso
    - Fatturato previsto
    - Fatturato
    - N. medio di giorni nella fase
    - N. di successi
    - Volume medio operazione (definizione: il volume medio di ciascuna vendita per ciascun cliente, espresso come numero di unità o importo del fatturato).

- Ciclo medio vendite
- Percentuale di successi opportunità (definizione: il numero di opportunità vinte diviso per il numero di opportunità vinte e perse).
- Tasso di perdita opportunità
- Fatturato
- Fatturato previsto
- Fatturato chiuso
- N. di opportunità
- N. di opportunità aperte
- N. di contatti con opportunità
- N. di successi
- N. medio di giorni nella fase
- Volume medio operazione (definizione: il volume medio di ciascuna vendita per ciascun cliente, espresso come numero di unità o importo del fatturato).
- Ciclo medio vendite
- Percentuale di successi opportunità (definizione: il numero totale di opportunità vinte diviso per il numero totale di opportunità vinte e perse).
- Tasso di perdita opportunità
- Fatturato opportunità trimestre precedente
- Fatturato chiuso nell'ultimo trimestre

### Note d'uso

Nessuno

## Area argomenti analitica della cronologia di opportunità e partner

### Disponibilità

Questa area argomenti è disponibile in tutte le edizioni di Oracle CRM On Demand.

### Scopo aziendale

Questa area argomenti consente di analizzare la relazione molti-a-molti tra opportunità e clienti partner. Questa area argomenti è quasi identica alle aree argomenti opportunità. L'unica differenza consiste nel fatto che include la dimensione cliente partner, che dispone di una relazione molti-a-molti con il tipo di record opportunità. Questa area argomenti consente di creare report per visualizzare tutti i partner per

un'opportunità. Poiché questa area argomenti rappresenta la relazione multi-a-molti tra opportunità e clienti partner, le opportunità che non hanno un'associazione con almeno un cliente partner non possono essere incluse nel report utilizzando questa area argomenti. Gli attributi che definiscono la relazione dei clienti partner disponibili per i report sono:

- Contatto primario
- Ruolo
- Ruolo inverso
- Data inizio
- Data di fine
- Punti di forza
- Punti deboli
- Commenti

## Tipo di relazione

Multi-a-molti

## Dimensioni

Questa area argomenti contiene le seguenti dimensioni:

- Partner opportunità
- Contatto relazione
- Cliente
- Territorio cliente
- Opportunità
- Campagna
- Contatto primario
- Territorio
- Utente proprietario
- Data

## Parametri

L'elenco dei parametri per questa area argomenti è il seguente:

- Parametri opportunità
  - Parametri personalizzati opportunità
  - Parametri opportunità per data di apertura

- N. di opportunità aperte
  - N. di opportunità
  - N. di contatti con opportunità
  - Fatturato chiuso
  - Fatturato previsto
  - Fatturato
  - N. medio di giorni nella fase
  - N. di successi
  - Volume medio operazione (definizione: il volume medio di ciascuna vendita per ciascun cliente, espresso come numero di unità o importo del fatturato).
  - Ciclo medio vendite
  - Percentuale di successi opportunità (definizione: il numero di opportunità vinte diviso per il numero totale di opportunità vinte e perse).
  - Tasso di perdita opportunità
- 
- Fatturato
  - Fatturato previsto
  - Fatturato chiuso
  - N. di opportunità
  - N. di opportunità aperte
  - N. di contatti con opportunità
  - N. di successi
  - N. medio di giorni nella fase
  - Volume medio operazione (definizione: il volume medio di ciascuna vendita per ciascun cliente, espresso come numero di unità o importo del fatturato).
  - Ciclo medio vendite
  - Percentuale di successi opportunità (definizione: il numero di opportunità vinte diviso per il numero totale di opportunità vinte e perse).
  - Tasso di perdita opportunità
  - Fatturato opportunità trimestre precedente
  - Fatturato chiuso nell'ultimo trimestre

## Note d'uso

Nessuno



## Area argomenti analitica della cronologia delle opportunità

### Disponibilità

Questa area argomenti è disponibile in tutte le edizioni di Oracle CRM On Demand.

### Scopo aziendale

Questa area argomenti consente di analizzare le opportunità in base alle dimensioni cliente, territorio, campagna, contatto, territorio, proprietario e data. Questa area argomenti consiste in due o più tabelle dei dati fact e include i parametri di quota e opportunità. I parametri delle opportunità sono definiti al livello più basso di dettaglio in questa area argomenti. Tuttavia, i parametri di quota sono a un livello di dettaglio maggiore e possono essere analizzati solo in base al seguente gruppo ristretto di dimensioni: Data (Mese), Quota e Proprietario.

### Tipo di relazione

Multi-dati fact

### Dimensioni

Questa area argomenti contiene le seguenti dimensioni:

- Cliente
- Territorio cliente
- Opportunità
- Campagna
- Contatto principale
- Territorio
- Di proprietà dell'utente
- Data
- Cliente partner principale
- Quota

### Parametri

L'elenco dei parametri per questa area argomenti è il seguente:

- Parametri opportunità

Parametri personalizzati opportunità

- Parametri opportunità per data di apertura

- N. di opportunità aperte
- N. di opportunità
- N. di contatti con opportunità
- Fatturato chiuso
- Fatturato previsto
- Fatturato
- N. medio di giorni nella fase
- N. di successi
- Volume medio operazione (definizione: il volume medio di ciascuna vendita per ciascun cliente, espresso come numero di unità o importo del fatturato).
- Ciclo medio vendite
- Percentuale di successi opportunità (definizione: il numero di opportunità vinte diviso per il numero di opportunità vinte e perse).
- Tasso di perdita opportunità
- Fatturato
- Fatturato previsto
- Fatturato chiuso
- N. di opportunità
- N. di opportunità aperte
- N. di contatti con opportunità
- N. di successi
- N. medio di giorni nella fase
- Volume medio operazione (definizione: il volume medio di ciascuna vendita per ciascun cliente, espresso come numero di unità o importo del fatturato).
- Ciclo medio vendite
- Percentuale di successi opportunità (definizione: il numero di opportunità vinte diviso per il numero di opportunità vinte e perse).
- Tasso di perdita opportunità
- Fatturato opportunità trimestre precedente
- Fatturato chiuso nell'ultimo trimestre
- Parametri quota
  - Valore quota

## Note d'uso

Nessuna

## Area argomenti analitica Cronologia fatturato prodotto opportunità

### Disponibilità

Questa area argomenti è disponibile in tutte le edizioni di Oracle CRM On Demand.

### Scopo aziendale

Questa area argomenti consente di analizzare il fatturato dei prodotti opportunità in base a cliente, territorio cliente, partner, campagna, opportunità, prodotto opportunità, utente proprietario, prodotto e categoria di prodotti. Poiché ciascun record prodotto-fatturato ricorrente può avere una data di inizio diversa, questa area argomenti è al livello di dettaglio massimo e contiene una riga per ciascun record prodotto-fatturato ricorrente all'interno dell'opportunità. Dato l'elevato livello di dettaglio disponibile, questa area argomenti offre la massima flessibilità per riepilogare in dati a qualsiasi livello delle dimensioni supportate. Questa area argomenti contiene inoltre la dimensione e i parametri relativi alla quota, che consentono di riunire nello stesso report i parametri di quota e fatturato del prodotto opportunità.

### Tipo di relazione

Multi-dati fact

### Dimensioni

Questa area argomenti contiene le seguenti dimensioni:

- Cliente
- Territorio cliente
- Campagna
- Data
- Opportunità
- Fatturato prodotto opportunità
- Di proprietà dell'utente
- Cliente partner principale (disponibile solo in Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- Prodotto
- Categoria prodotto
- Quota

- Territorio

### Parametri

L'elenco completo dei parametri per questa area argomenti è il seguente:

- Parametri fatturati prodotto opportunità
  - N. prodotti
  - Numero medio di prodotti
- Parametri quota
  - Valore quota

### Note d'uso

Nessuna

## Area argomenti analitica della cronologia dei partner

### Disponibilità

Questa area argomenti è disponibile solo in Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.

### Scopo aziendale

L'area argomenti analitica della cronologia dei partner consente di analizzare la cronologia dei partner. È possibile analizzare lead, opportunità e fatturato in base a partner e territorio.

### Tipo di relazione

Semplice

### Dimensioni

Questa area argomenti contiene le seguenti dimensioni:

- Partner
- Territorio
- Di proprietà dell'utente
- Data

## Parametri

L'elenco completo dei parametri per questa area argomenti è il seguente:

- Parametri partner proprietario
  - N. di opportunità
    - N. di partner con opportunità
    - N. di successi
    - Fatturato chiuso medio
    - Media di giorni per chiusura opportunità (definizione: il numero di giorni per la chiusura di un'opportunità diviso per il numero di successi).
    - Fatturato chiuso
    - Fatturato chiuso (000)
    - Fatturato chiuso prodotto
    - Fatturato chiuso del prodotto (000)
    - Fatturato prodotto (000)
    - Numero di lead
    - Numero di lead archiviati
    - Numero di lead qualificati
    - Numero di lead rifiutati
    - Numero di lead convertiti in opportunità (definizione: il numero di lead convertiti in opportunità).
    - Numero di lead che hanno prodotto un'opportunità vinta (definizione: il numero di lead convertiti in opportunità e sono nella fase di vendita Chiusa/Vinta).
    - Numero di lead che hanno generato un'opportunità persa
    - Media giorni per conversione lead (definizione: il numero di giorni tra la data di creazione del lead e la data di conversione del lead diviso per il numero di lead convertiti in opportunità).
    - Numero medio di giorni per completamento lead
    - Fatturato potenziale medio
    - Fatturato potenziale
    - Fatturato potenziale (000)
    - N. di partner con lead
  - Parametri personalizzati partner
  - N. di partner

## Note d'uso

Nessuna

## Area argomenti analitica della cronologia della pipeline

### Disponibilità

Questa area argomenti è disponibile in tutte le edizioni di Oracle CRM On Demand.

### Scopo aziendale

L'area argomenti della cronologia della pipeline fornisce uno snapshot mensile di tutte le opportunità in Oracle CRM On Demand. Gli snapshot della pipeline vengono eseguiti quotidianamente durante il processo notturno, ma il processo di archiviazione conserva solo lo snapshot della pipeline più recente per ciascun mese ed elimina gli altri. Questi snapshot della pipeline non vengono mai eliminati. Durante il processo ETL (Extract, Transform and Load; estrazione, trasformazione e caricamento) completo dei dati, questi snapshot vengono sottoposti a backup e ripristino completo. Se le aziende cambiano tipo di calendario fiscale, gli snapshot cronologici non verranno riallineati con la nuova definizione di calendario fiscale. Per le aziende con un tipo di calendario fiscale personalizzato, gli snapshot cronologici possono essere inseriti nei report solo per le definizioni dell'anno fiscale definite in Oracle CRM On Demand. Gli snapshot vengono eseguiti solo per le opportunità chiuse nell'ultimo trimestre, ma anche per tutte le opportunità aperte.

### Tipo di relazione

Semplice

### Dimensioni

Questa area argomenti contiene le seguenti dimensioni:

- Cliente
- Di proprietà dell'utente
- Opportunità
- Data snapshot pipeline
- Data
- Territorio

### Parametri

L'elenco completo dei parametri per questa area argomenti è il seguente:

- Parametri pipeline cronologia
  - Fatturato
  - Fatturato previsto
  - Fatturato chiuso
  - Fatturato (000)

- Fatturato previsto (000)
- Fatturato chiuso (000)
- Fatturato opportunità trimestre precedente
- Fatturato previsto nell'ultimo trimestre
- Fatturato chiuso nell'ultimo trimestre
- Fatturato opportunità trimestre precedente (000)
- Fatturato previsto nell'ultimo trimestre (000)
- Fatturato chiuso nell'ultimo trimestre (000)
- Territorio

## Note d'uso

Nessuna

## Area argomenti analitica della cronologia del portafoglio

### Disponibilità

Questa area argomenti è disponibile solo in Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

### Scopo aziendale

Questa area argomenti consente di analizzare la cronologia, i contatti e i prodotti del portafoglio. I report sul portafoglio consentono di generare report sui portafogli per le seguenti dimensioni: Contatto, Cliente, Prodotto, Consulente e Tempo. Questo report consente ai consulenti e ai rispettivi responsabili di rispondere a domande quali quelle riportate di seguito.

- Quali prodotti finanziari possiedono i clienti e qual è il loro profilo demografico?
- Quanto dei beni dei miei clienti è investito e in quali classi di beni e titoli?
- Qual è l'entità dei beni nell'elenco clienti di ciascun consulente?
- Quali sono le classi di beni nell'elenco clienti di ciascun consulente?
- Chi sono i miei principali clienti per dimensioni del portafoglio e fatturato?

Queste informazioni consentono di analizzare i portafogli sia per quanto riguarda i clienti che per quanto riguarda i consulenti.

### Tipo di relazione

Semplice

### Dimensioni

Questa area argomenti contiene le seguenti dimensioni:

- Istituzione
- Data
- Prodotto
- Contatto
- Di proprietà dell'utente
- Portafoglio

### Parametri

L'elenco completo dei parametri per questa area argomenti è il seguente:

- Parametri portafoglio
  - Parametri personalizzati portafoglio
  - N. di portafogli
  - Valore totale beni
  - Ammontare del prestito
  - Premio
  - Fatturato
  - Valore nominale
  - Limite credito
  - Valore totale medio beni
  - Ammontare medio del prestito
  - Premio medio
  - Fatturato medio
  - Valore nominale medio
  - Limite medio del credito

### Note d'uso

Nessuna



## Area argomenti analitica della cronologia dei prodotti

### Disponibilità

Questa area argomenti è disponibile in tutte le edizioni di Oracle CRM On Demand.

### Scopo aziendale

Questa area argomenti consente di analizzare i parametri relativi al fatturato in base alle dimensioni prodotto, cliente, utente, opportunità, data e territorio. Il livello di dettaglio di questa area argomenti è leggermente più elevato di quello dell'area argomenti reporting Opportunità-Prodotto, poiché consente di analizzare il fatturato delle opportunità dal punto di vista della dimensione prodotto. Questa area argomenti ricolma il divario tra l'area argomenti reporting Opportunità e l'area argomenti reporting Opportunità-Prodotto.

### Tipo di relazione

Semplice

### Dimensioni

Questa area argomenti contiene le seguenti dimensioni:

- Cliente
- Di proprietà dell'utente
- Opportunità
- Prodotti
- Data
- Territorio

### Parametri

L'elenco completo dei parametri per questa area argomenti è il seguente:

- Parametri fatturato del prodotto
  - Parametri personalizzati fatturato del prodotto
  - Fatturato
  - Fatturato previsto Prodotto
  - Fatturato chiuso prodotto
  - Fatturato prodotto (000)
  - Fatturato previsto Prodotto (000)
  - Fatturato chiuso del prodotto (000)

- Prezzo d'acquisto
- Prezzo medio d'acquisto
- Quantità media
- Quantità totale
- Fatturato prodotto trimestre precedente
- Fatturato chiuso Prodotto trimestre precedente
- Fatturato prodotto trimestre precedente (000)
- Fatturato chiuso Prodotto trimestre precedente (000)

### Note d'uso

Nessuna

## Area argomenti analitica della cronologia della fase di vendita

La cronologia fase di vendita include le aree argomenti riportate di seguito.

### Disponibilità

Questa area argomenti è disponibile in tutte le edizioni di Oracle CRM On Demand.

### Scopo aziendale

L'area argomenti consente l'analisi delle opportunità in diverse fasi di vendita in base alle dimensioni cliente, opportunità, fase di vendita e data. L'area argomenti della cronologia delle fasi di vendita rappresenta snapshot cronologici delle opportunità basati sugli eventi e disponibili solo dal punto di vista cronologico. Poiché le opportunità attraversano diverse fasi di vendita, questa area argomenti è più densa dell'area argomenti delle opportunità con un numero di record pari al numero di fasi di vendita attraversate.

### Tipo di relazione

Semplice

### Dimensioni

Questa area argomenti offre le seguenti dimensioni:

- Cliente
- Opportunità
- Cronologia fase di vendita

## Parametri

Di seguito l'elenco completo dei parametri per questa area argomenti:

- Parametri fase di vendita
  - N. medio di giorni nella fase
  - N. di giorni in fase di vendita
  - Numero di opportunità
  - Effetti derivati
  - Rapporto effetti derivati

## Note d'uso

Nessuna

## Area argomenti analitica della cronologia delle richieste di servizio

### Disponibilità

Questa area argomenti è disponibile in tutte le edizioni di Oracle CRM On Demand.

### Scopo aziendale

Questa area argomenti consente di analizzare la cronologia, i clienti e i beni relativi alle richieste di servizio. Consente inoltre di analizzare le richieste di servizio in base alle dimensioni cliente, contatto, richiesta di servizio, utente, partner e data, nonché di misurare e analizzare importanti parametri delle prestazioni dell'organizzazione delle richieste di servizio clienti, compresi valori quali il tempo per il quale le richieste di servizio sono rimaste aperte e la durata media per chiuderle. L'uso di questi parametri delle prestazioni per le richieste di servizio consente alle aziende di migliorare la soddisfazione del cliente e la produttività dei dipendenti e di ridurre i costi operativi.

### Tipo di relazione

Semplice

### Dimensioni

Questa area argomenti contiene le seguenti dimensioni:

- Cliente
- Bene
- Contatto

- Data
- Rivenditore
- Utente proprietario
- Cliente partner principale (disponibile solo in Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- Prodotto
- Richiesta di servizio
- Veicolo

### Parametri

L'elenco completo dei parametri per questa area argomenti è il seguente:

- Parametri richieste di servizio
  - Parametri richieste di servizio per data di chiusura
  - N. di RS annullate (data di chiusura)
    - N. di RS chiuse (data di chiusura)
    - Media giorni chiusura di RS (data di chiusura)
    - Media minuti chiusura di RS (data di chiusura)
  - Parametri personalizzati richieste di servizio
  - Numero di RS
  - Numero di RS aperte
  - Numero di RS chiuse
  - Numero di RS in sospeso
  - Numero di RS annullate
  - Durata RS aperta media
  - Media di giorni per chiusura RS
  - Durata RS aperta media (minuti)
  - Media di minuti per chiusura RS

### Note d'uso

I campi personalizzati della dimensione Veicolo sono condivisi tra il tipo di record Veicolo e il tipo di record Bene. Il tipo di record Veicolo dispone di due insiemi di campi personalizzati: un insieme è condiviso con il tipo di record Bene ed è visualizzato nella dimensione Veicolo, mentre un altro insieme è esclusivo del tipo di record Veicolo. I campi personalizzati esclusivi del tipo di record Veicolo non sono disponibili in alcun report. Durante l'aggiunta dei campi personalizzati al tipo di record Veicolo, assicurarsi che tutti i campi che si

desidera vengano visualizzati nei report vengano aggiunti ai campi personalizzati Bene-Veicolo condivisi e non ai soli campi personalizzati Veicolo.

## Area argomenti analitica Cronologia prodotti a prezzi speciali

### Disponibilità

Questa area argomenti è disponibile solo in Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.

### Scopo aziendale

Le richieste di prezzi speciali consentono ai partner e ai proprietari di marca di eseguire un insieme di processi aziendali mediante i quali un partner chiede al proprietario della marca un prezzo inferiore per un prodotto. I motivi di tale richiesta sono vari; dalla necessità di far fronte alla concorrenza all'andamento generale al ribasso dei prezzi.

Questa area argomenti consente di eseguire analisi cronologiche e report sulle richieste di prezzi speciali e i prodotti a prezzi speciali per valutare le prestazioni dei partner. È possibile usare i parametri e le informazioni, ad esempio le riduzioni di prezzo autorizzate per ogni prodotto, partner e trimestre, per valutare l'efficacia dello sconto e le prestazioni dei prodotti in un determinato canale.

### Tipo di relazione

Semplice

### Dimensioni

Questa area argomenti contiene le seguenti dimensioni:

- Data (basata sulla data di inizio della richiesta di prezzi speciali)
- Registrazione operazione
- Cliente finale
- Autore ultima approvazione
- Opportunità
- Di proprietà dell'utente
- Cliente partner principale
- Prodotto
- Categoria prodotto
- Richiesta prezzi speciali

### Parametri

L'elenco completo dei parametri per questa area argomenti è il seguente:

- Parametri prodotti a prezzi speciali
  - Parametri prodotti a prezzi speciali per data di autorizzazione
    - Numero di richieste prezzi speciali (data di autorizzazione)
    - Importo autorizzato (data di autorizzazione)
    - Importo autorizzato (data di autorizzazione) (000)
    - Importo richiesto (data di autorizzazione)
    - Importo richiesto (data di autorizzazione) (000)
    - Importo medio autorizzato (data di autorizzazione)
    - Importo medio richiesto (data di autorizzazione)
    - Quantità media (data di autorizzazione)
    - Quantità (data di autorizzazione)
  - Parametri prodotti a prezzi speciali per data di invio
    - Numero di richieste prezzi speciali (data di invio)
    - Importo autorizzato (data di invio)
    - Importo autorizzato (data di invio) (000)
    - Importo richiesto (data di invio)
    - Importo richiesto (data di invio) (000)
    - Importo medio autorizzato (data di invio)
    - Importo medio richiesto (data di invio)
    - Quantità media (data di invio)
    - Quantità (data di invio)
- Numero di richieste prezzi speciali
- Importo autorizzato
- Importo autorizzato (000)
- Importo richiesto
- Importo richiesto (000)
- Importo medio autorizzato
- Importo medio richiesto
- Costo medio autorizzato
- Percentuale media di sconto autorizzata
- Prezzo medio di vendita suggerito

- Costo medio di acquisto
- Quantità media
- Costo medio richiesto
- Percentuale media di sconto richiesta
- Prezzo rivendita medio richiesto
- Prezzo rivendita medio suggerito
- Quantità
- Importo autorizzato trimestre precedente
- Importo autorizzato trimestre precedente (000)
- Importo richiesto trimestre precedente
- Importo richiesto trimestre precedente (000)
- Quantità trimestre precedente

## Note d'uso

Nessuna

## Area argomenti analitica Analisi registrazione utilizzo

### Disponibilità

Questa area argomenti è disponibile in tutte le edizioni di Oracle CRM On Demand. Per accedervi è necessario disporre del privilegio Registrazione utilizzo. Questo privilegio viene concesso al ruolo di utente amministratore per impostazione predefinita.

### Scopo aziendale

Questa area argomenti consente agli utenti che usufruiscono del privilegio Registrazione utilizzo di analizzare le modalità d'uso di Oracle CRM On Demand all'interno dell'azienda. Le aziende possono analizzare l'utilizzo delle seguenti aree in Oracle CRM On Demand:

- Utilizzo applicazione
- Adozione utente
- Impostazione e configurazione

### Tipo di relazione

Semplice

## Dimensioni

Questa area argomenti contiene le seguenti dimensioni:

- Contenuto
- Data
- Tipo di oggetto
- Utente

## Parametri

Di seguito viene fornito l'elenco completo dei parametri di questa area argomenti e dei campi per i quali vengono memorizzati.

La tabella seguente mostra i parametri delle prestazioni Analytics, che rappresentano le prestazioni delle interrogazioni.

Parametro	Utente	Data (settimana)	Tipo di oggetto	Descrizione
Numero (N.) di richieste	Sì	Sì	Sì	Numero di richieste per nomi di report e dashboard per settimana.
Numero (N.) di operazioni non riuscite	Sì	Sì	Sì	Numero di richieste non riuscite per nomi di report e dashboard per settimana.
Tempo di risposta medio (s)	Sì	Sì	Sì	Tempo di risposta medio, in secondi, per le richieste.

La tabella seguente mostra i parametri Utilizzo applicazione in Oracle CRM On Demand. Questi parametri rappresentano l'uso dei vari tipi di oggetto dell'applicazione, tra i quali il numero di record creati, aggiornati ed eliminati. Nella tabella *Sì* indica che il parametro è disponibile per il campo.

Parametro	Utente	Data (settimana)	Tipo di oggetto	Descrizione
Numero di record creati	Sì	Sì	Sì	Numero di record creati per oggetto, utente e mese
Numero di record aggiornati	Sì	Sì	Sì	Numero di record aggiornati per oggetto, utente e mese
Numero di record eliminati	Sì	Sì	Sì	Numero di record eliminati per oggetto, utente e mese

La tabella seguente mostra i parametri delle prestazioni vista di pagina in Oracle CRM On Demand.

Parametro	Utente	Data (settimana)	Tipo di oggetto	Descrizione
Numero (N.) di richieste	Sì	Sì	Sì	Numero di richieste per pagina per settimana



Tempo di risposta medio (ms)	Sì	Sì	Sì	Tempo di risposta medio, in millisecondi, per le viste di pagina
------------------------------	----	----	----	--

La tabella riportata di seguito mostra i parametri Impostazione e configurazione. Questi parametri costituiscono uno snapshot dell'impostazione e della configurazione più recenti di Oracle CRM On Demand al momento di un aggiornamento incrementale dei dati di registrazione utilizzo. I parametri di impostazione e configurazione sono univoci poiché non vengono acquisiti in alcun livello di dimensione.

Parametro	Descrizione
Numero di amministratori	Numero degli amministratori a cui è stato concesso uno qualsiasi dei seguenti privilegi: Gestisci azienda, Gestisci azienda - Definisci valute, Gestisci azienda - Reimposta tutte le password, Gestisci temi, Gestisci contenuto, Gestisci contenuto - Gestisci allegati, Gestisci registri, Gestisci territori, Gestisci utenti e accesso, Gestisci utenti e accesso - Gestisci utenti delegati
Numero di regole di assegnazione	Numero delle regole di assegnazione definite in Oracle CRM On Demand
Numero di registri	Numero dei registri definiti in Oracle CRM On Demand
Numero di valute	Numero delle valute attivate in Oracle CRM On Demand
Numero di campi personalizzati	Numero dei campi personalizzati usati in Oracle CRM On Demand
Numero di oggetti personalizzati	Numero degli oggetti personalizzati distribuiti in Oracle CRM On Demand
Numero di schede personalizzate	Numero delle schede Web personalizzate usate in Oracle CRM On Demand
Numero di gruppi	Numero dei gruppi impostati in Oracle CRM On Demand
Numero di lingue	Numero delle lingue abilitate in Oracle CRM On Demand
N. prodotti	Numero dei prodotti definiti in Oracle CRM On Demand
Numero di processi di vendita	Numero dei processi di vendita definiti in Oracle CRM On Demand
Numero di territori	Numero dei territori impostati in Oracle CRM On Demand
Numero di applet Web	Numero delle applet Web usate in Oracle CRM On Demand
Numero di collegamenti Web	Numero dei collegamenti Web usati in Oracle CRM On Demand
Numero di workflow	Numero dei workflow impostati in Oracle CRM On Demand

La tabella riportata di seguito mostra i parametri Adozione utente. Questi parametri consentono alle aziende di monitorare e analizzare l'adozione degli utenti dell'applicazione Oracle CRM On Demand. Nella tabella *Sì* indica che il parametro è disponibile per il campo.

Parametro	Utente	Data (settimana)	Descrizione
-----------	--------	------------------	-------------

Numero di utenti attivi	No	Sì	Numero degli utenti attivi esistenti nell'applicazione
Numero di giorni dall'ultimo login	Sì	No	Numero di giorni dall'ultimo login eseguito dall'utente
Numero di utenti delegati	No	Sì	Numero degli utenti delegati esistenti nella settimana selezionata
Numero di licenze	No	No	Numero delle licenze definite nel profilo dell'azienda
Numero di login totali	Sì	Sì	Numero di volte in cui l'utente si è collegato durante il mese specificato. Se un utente si collega tre volte alla data del giorno, il valore dei login sarà 3 per la settimana corrente.
Numero di login univoci	Sì	Sì	Numero di uniche volte in cui l'utente si è collegato durante il mese specificato. Se un utente si collega tre volte alla data del giorno, il valore dei login sarà 1 per la settimana corrente.
Numero di login non riusciti	Sì	Sì	Numero dei login non riusciti per utente per mese
Percentuale collegamenti	No	Sì	Il numero degli utenti collegati nella settimana presa in esame diviso per il numero di utenti attivi.
Frequenza mensile media di login	No	Sì	Il numero di login univoci per un mese specificato diviso per il numero di utenti collegati per il mese.

## Note d'uso

Questo argomento fornisce le note d'uso.

### Informazioni sui dati di registrazione utilizzo

I dati di registrazione utilizzo presenti nel data warehouse vengono aggiornati ogni settimana con le informazioni contenute nei dati dell'applicazione Oracle CRM On Demand. L'aggiornamento dei dati di registrazione utilizzo viene eseguito durante i fine settimana ed è indipendente rispetto all'aggiornamento incrementale notturno del resto dei dati in Oracle CRM On Demand Answers.

I parametri di registrazione utilizzo vengono ricalcolati solo per il mese corrente e i dati del mese precedente vengono ricalcolati solo se la settimana supera la fine del mese. Ad esempio, quando l'aggiornamento incrementale per la registrazione utilizzo viene eseguito venerdì 28 maggio 2010, i parametri di registrazione utilizzo vengono ricalcolati per l'intero mese di maggio a partire dal 1° maggio 2010. Quando l'aggiornamento incrementale viene eseguito venerdì 4 giugno 2010, la registrazione utilizzo viene ricalcolata sia per il mese di maggio che per il mese di giugno, poiché la settimana è divisa tra i due mesi.

I parametri di registrazione utilizzo vengono riepilogati per mesi calendario. Sebbene sia possibile analizzarli in base ai calendari fiscali di un'azienda, i parametri non sono allineati al calendario fiscale per le aziende con calendari non standard. La definizione del calendario fiscale potrebbe contenere incongruenze, soprattutto se si usa un calendario di tipo 4-4-5 o 5-4-4 oppure un calendario personalizzato in cui due mesi iniziano in un periodo fiscale o nessun mese inizia in un periodo fiscale. In situazioni di questo genere, i parametri di utilizzo potrebbero subire incrementi oppure risultare mancanti per un determinato periodo fiscale.

La maggior parte dei dati di registrazione utilizzo viene acquisita a livello di settimana. Alcuni parametri Adozione utente non vengono acquisiti a livello di settimana e tutti i parametri Impostazione e configurazione non vengono acquisiti a livello di settimana. Poiché vengono acquisiti a livello di settimana, i dati di registrazione utilizzo possono essere aggregati per mese, trimestre e anno. Un'esecuzione a livelli inferiori rispetto al livello di settimana non produrrà invece risultati.

### Informazioni sulla cronologia dei login utente

I dati di cronologia dei login utente più vecchi di 90 giorni vengono rimossi in modo continuo dall'applicazione Oracle CRM On Demand, pertanto la funzione Registrazione utilizzo può supportare circa 90 giorni di parametri Adozione utente quando l'applicazione Oracle CRM On Demand viene aggiornata per la prima volta a questa release. I dati di cronologia dell'adozione utente vengono tuttavia conservati nel data warehouse per supportare l'analisi cronologica di andamento dei parametri Adozione utente in Oracle CRM On Demand Analytics. Questi dati vengono conservati fino all'aggiornamento completo successivo anche dopo la rimozione da Oracle CRM On Demand.

### Parametri delle prestazioni di registrazione utilizzo

I parametri delle prestazioni di registrazione utilizzo vengono raccolte per settimana di calendario. Se si usa un calendario non standard, ad esempio di tipo 5-4-4 o 4-4-5, oppure un calendario fiscale personalizzato, è possibile che un mese o un trimestre fiscale sia costituito da un numero maggiore o minore di settimane rispetto ad altri mesi o trimestri fiscali. I parametri di utilizzo a livello di prestazioni possono pertanto risultare leggermente alterati verso l'alto o verso il basso per un mese o un trimestre specifico. Questo funzionamento è normale se i parametri di utilizzo a livello di prestazioni dell'azienda non sono completamente allineati con le relative definizioni di calendario fiscale quando l'analisi viene eseguita per i mesi e i trimestri del calendario.

### Dimensione Contenuto

La dimensione Contenuto è comune ai parametri delle prestazioni Analytics e ai parametri delle prestazioni vista di pagina.

Per creare report sui parametri delle prestazioni Analytics, usare il campo Categoria contenuto per filtrare la condizione seguente:

Categoria contenuto = Analytics

Per creare report sui parametri delle prestazioni vista di pagina, usare il campo Categoria contenuto per filtrare la condizione seguente:

Categoria contenuto = Vista pagina

Quando si analizzano i parametri delle prestazioni vista di pagina, i soli campi della dimensione Contenuto disponibili sono Categoria contenuto e Nome contenuto. Per le prestazioni vista di pagina il valore Nome contenuto rappresenta il titolo della schermata, mentre per le prestazioni Analytics il valore Nome contenuto rappresenta il nome del report o del dashboard.

### Parametri delle prestazioni Analytics

I parametri delle prestazioni Analytics e i parametri delle prestazioni vista di pagina non possono essere combinati con altri parametri di qualsiasi tipo. Questi parametri relativi alle prestazioni vengono memorizzati con livelli di dettaglio diversi, differenti tra loro e da tutti gli altri tipi di parametri. I parametri delle prestazioni Analytics vengono acquisiti a livello di contenuto, utente e settimana. Vengono raccolti a ogni esecuzione di ciascun report da parte di ogni utente e vengono riepilogati a livello di settimana. Il tempo di risposta medio viene misurato in secondi.

I parametri delle prestazioni vista di pagina vengono invece acquisiti a livello di pagina e di settimana. Vengono raccolti a ogni apertura di ciascuna pagina e riepilogati a livello di settimana. Il tempo di risposta medio viene misurato in millisecondi.

L'utilizzo delle prestazioni Analytics consente la creazione di report con parametri raccolti per singolo utente, mentre le prestazioni vista di pagina vengono monitorate solo a livello aziendale. La maggior parte delle viste di pagina ha un titolo, ma per le viste di pagina prive di titolo il parametro delle prestazioni di utilizzo viene indicato con la dicitura *Altri*. L'utilizzo delle prestazioni Analytics è incluso per i dashboard condivisi e personali, ma non per le interrogazioni dinamiche. I nomi contenuto delle vista di pagina e di Analytics visualizzano parametri basati sulla lingua predefinita e la denominazione oggetti standard dell'azienda e non supportano la lingua o la denominazione oggetti a livello di utente.

## Area argomenti reporting Fatturati cliente

### Disponibilità

Questa area argomenti è disponibile in tutte le edizioni di Oracle CRM On Demand.

### Scopo aziendale

L'area argomenti Analytics Fatturato cliente consente di tenere traccia dei fatturati cliente per prodotto, categoria, territorio e utente.

## Tipo di relazione

Multi-fatto

## Dimensioni

Questa area argomenti contiene le seguenti dimensioni:

- Cliente
- Fatturato cliente
- Territorio cliente
- Campagna
- Utente proprietario
- Prodotto
- Categoria prodotto
- Quota

## Campi filtro ottimizzati

Questa area argomenti dispone di campi ottimizzati che, quando vengono usati nei filtri, consentono di ridurre il tempo di interrogazione. I campi ottimizzati si contraddistinguono per la presenza della parola *Codice* o *UTC* nel nome. Ad esempio, la dimensione Cliente dispone del campo Tipo di cliente, ma esiste anche il campo Codice tipo cliente, ovvero la versione ottimizzata del campo Tipo di cliente. Analogamente, esiste un campo denominato UTC data indicizzata, che costituisce la versione ottimizzata del campo Data indicizzata. L'uso di un campo ottimizzato nel filtro consente di generare interrogazioni più veloci. Questo metodo è più rapido di quello che prevede l'uso di campi standard. Le dimensioni di questa area argomenti che dispongono di campi filtro ottimizzati sono:

- Cliente
- Campagna

## Parametri

L'elenco completo dei parametri per questa area argomenti è il seguente:

- Parametri fatturato cliente:
  - Parametri personalizzati fatturato cliente
  - N. prodotti
  - Numero medio di prodotti
- Parametri quota:
  - Valore quota

### Note d'uso

Per ulteriori informazioni sulle capacità di fatturato cliente, vedere [Area argomenti reporting delle previsioni](#) (a pagina 874). Nell'area argomenti Previsione è possibile combinare i fatturati previsto, di quota e cliente in un unico report con interrogazioni. Le dimensioni e i parametri della cartella Quota possono essere combinati solo con le dimensioni e i parametri della cartella Utente proprietario.

## Area argomenti reporting dei clienti

### Disponibilità

Questa area argomenti è disponibile in tutte le edizioni di Oracle CRM On Demand.

### Scopo aziendale

Questa area argomenti offre una vista di riepilogo dei parametri operativi per i clienti di un'azienda. Il tipo di record cliente è il tipo di record che si desidera analizzare. È possibile utilizzare questa area argomenti per rispondere a domande basilari circa le prestazioni del cliente. Quali aziende hanno il numero maggiore di richieste di servizio? Quali aziende hanno il numero maggiore di opportunità? Questa area argomenti consente di raggruppare e riepilogare questi parametri a qualsiasi livello per dimensioni cliente, territorio del cliente e data. Per un'analisi più approfondita riguardante altre aree aziendali è necessario l'uso di altre aree argomenti.

### Tipo di relazione

Riepilogo

### Dimensioni

Questa area argomenti contiene le seguenti dimensioni:

- Cliente
- Campagna
- Territorio
- Utente proprietario
- Data creazione

### Campi filtro ottimizzati

Questa area argomenti dispone di campi ottimizzati che, quando vengono usati nei filtri, consentono di ridurre il tempo di interrogazione. I campi ottimizzati si contraddistinguono per la presenza della parola *Codice* o *UTC* nel nome. Ad esempio, la dimensione Cliente dispone del campo Tipo di cliente, ma esiste anche il campo Codice tipo cliente, ovvero la versione ottimizzata del campo Tipo di cliente. Analogamente, esiste un campo

denominato UTC data ultima visita, che costituisce la versione ottimizzata del campo Data ultima visita. L'uso di un campo ottimizzato nel filtro consente di generare interrogazioni più veloci. Questo metodo è più rapido di quello che prevede l'uso di campi standard. Le dimensioni di questa area argomenti che dispongono di campi filtro ottimizzati sono:

- Cliente
- Campagna

## Parametri

L'elenco completo dei parametri per questa area argomenti è il seguente:

- Parametri cliente
  - Parametri personalizzati cliente
  - Fatturato
  - Fatturato (000)
  - Fatturato medio
  - Fatturato chiuso
  - Fatturato chiuso (000)
  - Fatturato chiuso medio
  - Media di giorni per chiusura opportunità (definizione: il numero di giorni per la chiusura di un'opportunità diviso per il numero di successi).
  - Fatturato potenziale
  - Fatturato potenziale medio
  - Fatturato
  - Fatturato prodotto (000)
  - Fatturato chiuso prodotto
  - Fatturato chiuso del prodotto (000)
  - Numero di clienti
  - Numero di clienti con opportunità
  - Numero di attività
  - Numero di contatti
  - N. di opportunità
  - N. di successi
  - N. di richieste di servizio
  - Numero di RS annullate
  - Numero di RS chiuse

- Numero di RS aperte
- Numero di RS in sospeso
- Durata RS aperta media
- Media di giorni per chiusura RS
- Numero di lead
- Numero di lead convertiti in opportunità (definizione: il numero di lead convertiti in opportunità).
- Numero di lead che hanno prodotto un'opportunità vinta (definizione: il numero di lead convertiti in opportunità e sono nella fase di vendita Chiusa/Vinta).
- Numero di lead che hanno generato un'opportunità persa
- Numero di lead qualificati
- Numero di lead rifiutati

### Note d'uso

Nessuno

## Area argomenti reporting di clienti e concorrenti

### Disponibilità

Questa area argomenti è disponibile in tutte le edizioni di Oracle CRM On Demand.

### Scopo aziendale

Questa area argomenti consente di eseguire report sulla relazione multi-a-molti tra clienti e concorrenti clienti. Questa area argomenti è quasi identica alle aree argomenti clienti. L'unica differenza consiste nel fatto che include la dimensione concorrente, che dispone di una relazione multi-a-molti con il tipo di record cliente. Consente di creare report per visualizzare tutti i concorrenti per un cliente. Poiché questa area argomenti rappresenta la relazione multi-a-molti tra clienti e concorrenti clienti, i clienti che non hanno un'associazione con almeno un concorrente cliente non possono essere inclusi nel report utilizzando questa area argomenti. Gli attributi che definiscono la relazione dei concorrenti clienti disponibili per i report sono:

- Contatto primario
- Ruolo
- Ruolo inverso
- Data inizio
- Data di fine
- Punti di forza
- Punti deboli



- Commenti

## Tipo di relazione

Molti-a-molti

## Dimensioni

Questa area argomenti contiene le seguenti dimensioni:

- Concorrente cliente
- Contatto relazione
- Cliente
- Campagna
- Territorio
- Utente proprietario
- Data creazione

## Campi filtro ottimizzati

Questa area argomenti dispone di campi ottimizzati che, quando vengono usati nei filtri, consentono di ridurre il tempo di interrogazione. I campi ottimizzati si contraddistinguono per la presenza della parola *Codice* o *UTC* nel nome. Ad esempio, la dimensione Cliente dispone del campo Tipo di cliente, ma esiste anche il campo Codice tipo cliente, ovvero la versione ottimizzata del campo Tipo di cliente. Analogamente, esiste un campo denominato UTC data ultima visita, che costituisce la versione ottimizzata del campo Data ultima visita. L'uso di un campo ottimizzato nel filtro consente di generare interrogazioni più veloci. Questo metodo è più rapido di quello che prevede l'uso di campi standard. Le dimensioni di questa area argomenti che dispongono di campi filtro ottimizzati sono:

- Cliente
- Campagna

## Parametri

L'elenco completo dei parametri per questa area argomenti è il seguente:

- Parametri cliente
  - Parametri personalizzati cliente
  - Fatturato
  - Fatturato (000)
  - Fatturato medio
  - Fatturato chiuso

- Fatturato chiuso (000)
- Fatturato chiuso medio
- Media di giorni per chiusura opportunità (definizione: il numero di giorni per la chiusura di un'opportunità diviso per il numero di successi).
- Fatturato potenziale
- Fatturato potenziale medio
- Fatturato
- Fatturato prodotto (000)
- Fatturato chiuso prodotto
- Fatturato chiuso del prodotto (000)
- Numero di clienti
- Numero di clienti con opportunità
- Numero di attività
- Numero di contatti
- N. di opportunità
- N. di successi
- N. di richieste di servizio
- Numero di RS annullate
- Numero di RS chiuse
- Numero di RS aperte
- Numero di RS in sospeso
- Durata RS aperta media
- Media di giorni per chiusura RS
- Numero di lead
- Numero di lead convertiti in opportunità (definizione: il numero di lead convertiti in opportunità).
- Numero di lead che hanno prodotto un'opportunità vinta (definizione: il numero di lead convertiti in opportunità e sono nella fase di vendita Chiusa/Vinta).
- Numero di lead che hanno generato un'opportunità persa
- Numero di lead qualificati
- Numero di lead rifiutati

## Note d'uso

Nessuno

## Area argomenti reporting di clienti e partner

### Disponibilità

Questa area argomenti è disponibile in tutte le edizioni di Oracle CRM On Demand.

### Scopo aziendale

Questa area argomenti consente di eseguire report sulla relazione multi-a-molti tra clienti e clienti partner. Questa area argomenti è quasi identica alle aree argomenti clienti. L'unica differenza consiste nel fatto che include la dimensione partner, che dispone di una relazione multi-a-molti con il tipo di record cliente. Consente di creare report per visualizzare tutti i partner di un cliente. Poiché questa area argomenti rappresenta la relazione multi-a-molti tra clienti e clienti partner, i clienti che non hanno un'associazione con almeno un cliente partner non possono essere inclusi nel report mediante questa area argomenti. Gli attributi che definiscono la relazione dei clienti partner disponibili per i report sono:

- Contatto primario
- Ruolo
- Ruolo inverso
- Data inizio
- Data di fine
- Punti di forza
- Punti deboli
- Commenti

### Tipo di relazione

Multi-a-molti

### Dimensioni

Questa area argomenti offre le seguenti dimensioni:

- Partner cliente
- Contatto relazione
- Cliente
- Campagna
- Territorio
- Utente proprietario
- Data creazione

### Campi filtro ottimizzati

Questa area argomenti dispone di campi ottimizzati che, quando vengono usati nei filtri, consentono di ridurre il tempo di interrogazione. I campi ottimizzati si contraddistinguono per la presenza della parola *Codice* o *UTC* nel nome. Ad esempio, la dimensione Cliente dispone del campo Tipo di cliente, ma esiste anche il campo Codice tipo cliente, ovvero la versione ottimizzata del campo Tipo di cliente. Analogamente, esiste un campo denominato UTC data ultima visita, che costituisce la versione ottimizzata del campo Data ultima visita. L'uso di un campo ottimizzato nel filtro consente di generare interrogazioni più veloci. Questo metodo è più rapido di quello che prevede l'uso di campi standard. Le dimensioni di questa area argomenti che dispongono di campi filtro ottimizzati sono:

- Cliente
- Campagna

### Parametri

L'elenco completo dei parametri per questa area argomenti è il seguente:

- Parametri cliente
  - Parametri personalizzati cliente
  - Fatturato
  - Fatturato (000)
  - Fatturato medio
  - Fatturato chiuso
  - Fatturato chiuso (000)
  - Fatturato chiuso medio
  - Media di giorni per chiusura opportunità (definizione: il numero di giorni per la chiusura di un'opportunità diviso per il numero di successi).
  - Fatturato potenziale
  - Fatturato potenziale medio
  - Fatturato
  - Fatturato prodotto (000)
  - Fatturato chiuso prodotto
  - Fatturato chiuso del prodotto (000)
  - Numero di clienti
  - Numero di clienti con opportunità
  - Numero di attività
  - Numero di contatti
  - N. di opportunità
  - N. di successi

- N. di richieste di servizio
- Numero di RS annullate
- Numero di RS chiuse
- Numero di RS aperte
- Numero di RS in sospeso
- Durata RS aperta media
- Media di giorni per chiusura RS
- Numero di lead
- Numero di lead convertiti in opportunità (definizione: il numero di lead convertiti in opportunità).
- Numero di lead che hanno prodotto un'opportunità vinta (definizione: il numero di lead convertiti in opportunità e sono nella fase di vendita Chiusa/Vinta).
- Numero di lead che hanno generato un'opportunità persa
- Numero di lead qualificati
- Numero di lead rifiutati

## Note d'uso

Nessuno

## Area argomenti reporting su clienti e clienti correlati

### Disponibilità

Questa area argomenti è disponibile in tutte le edizioni di Oracle CRM On Demand.

### Scopo aziendale

Questa area argomenti consente di eseguire report sulla relazione molti-a-molti tra clienti e clienti correlati. Questa area argomenti è quasi identica alle aree argomenti clienti. L'unica differenza consiste nel fatto che include la dimensione cliente correlato, che dispone di una relazione molti-a-molti con il tipo di record cliente. Consente di creare report per visualizzare tutti i clienti correlati di un cliente. Poiché questa area argomenti rappresenta la relazione molti-a-molti tra clienti e clienti correlati, i clienti che non hanno un'associazione con almeno un cliente correlato non possono essere inclusi nel report mediante questa area argomenti. Gli attributi che definiscono la relazione dei clienti correlati disponibili per i report sono:

- Contatto primario
- Ruolo
- Ruolo inverso
- Data inizio

- Data di fine
- Punti di forza
- Punti deboli
- Commenti

## Tipo di relazione

Molti-a-molti

## Dimensioni

Questa area argomenti contiene le seguenti dimensioni:

- Cliente correlato
- Contatto relazione
- Cliente
- Campagna
- Territorio
- Utente proprietario
- Data creazione

## Campi filtro ottimizzati

Questa area argomenti dispone di campi ottimizzati che, quando vengono usati nei filtri, consentono di ridurre il tempo di interrogazione. I campi ottimizzati si contraddistinguono per la presenza della parola *Codice* o *UTC* nel nome. Ad esempio, la dimensione Cliente dispone del campo Tipo di cliente, ma esiste anche il campo Codice tipo cliente, ovvero la versione ottimizzata del campo Tipo di cliente. Analogamente, esiste un campo denominato UTC data ultima visita, che costituisce la versione ottimizzata del campo Data ultima visita. L'uso di un campo ottimizzato nel filtro consente di generare interrogazioni più veloci. Questo metodo è più rapido di quello che prevede l'uso di campi standard. Le dimensioni di questa area argomenti che dispongono di campi filtro ottimizzati sono:

- Cliente
- Campagna

## Parametri

L'elenco completo dei parametri per questa area argomenti è il seguente:

- Parametri cliente
  - Parametri personalizzati cliente
  - Fatturato

- Fatturato (000)
- Fatturato medio
- Fatturato chiuso
- Fatturato chiuso (000)
- Fatturato chiuso medio
- Media di giorni per chiusura opportunità (definizione: il numero di giorni per la chiusura di un'opportunità diviso per il numero di successi).
- Fatturato potenziale
- Fatturato potenziale medio
- Fatturato
- Fatturato prodotto (000)
- Fatturato chiuso prodotto
- Fatturato chiuso del prodotto (000)
- Numero di clienti
- Numero di clienti con opportunità
- Numero di attività
- Numero di contatti
- N. di opportunità
- N. di successi
- N. di richieste di servizio
- Numero di RS annullate
- Numero di RS chiuse
- Numero di RS aperte
- Numero di RS in sospeso
- Durata RS aperta media
- Media di giorni per chiusura RS
- Numero di lead
- N. di lead convertiti in opportunità
- Numero di lead che hanno prodotto un'opportunità vinta (definizione: il numero di lead convertiti in opportunità e sono nella fase di vendita Chiusa/Vinta).
- Numero di lead che hanno generato un'opportunità persa
- Numero di lead qualificati
- Numero di lead rifiutati

## Note d'uso

Nessuno

## Area argomenti reporting dell'attività

### Disponibilità

Questa area argomenti è disponibile in tutte le edizioni di Oracle CRM On Demand.

### Scopo aziendale

Questa area argomenti consente di analizzare un insieme di parametri dell'attività in base alle dimensioni attività, cliente, opportunità, lead, campagna, contatto, richiesta di servizio e data. Poiché questa area argomenti rappresenta ogni evento di attività e ogni interazione collegata a questi tipi di record, il livello di dettaglio è il più basso possibile. Ciò significa che la tabella dei dati fact attività che determina questa area argomenti potrebbe essere la più grande. Questa area argomenti consente di eseguire il riepilogo e l'analisi dei parametri dell'attività utilizzando il più ampio insieme di dimensioni. Questa area argomenti è di tipo multi-fatto e consente l'esecuzione di report sulle quote utente in relazione ai parametri dell'attività.

### Tipo di relazione

Semplice

### Dimensioni

Questa area argomenti contiene le seguenti dimensioni:

- Cliente
- Attività
- Campagna
- Contatto
- Lead
- Opportunità
- Richiesta di servizio
- Quota

### Campi filtro ottimizzati

Questa area argomenti dispone di campi ottimizzati che, quando vengono usati nei filtri, consentono di ridurre il tempo di interrogazione. I campi ottimizzati si contraddistinguono per la presenza della parola *Codice* o *UTC* nel nome. Ad esempio, la dimensione Cliente dispone del campo Tipo di cliente, ma esiste anche il campo Codice tipo cliente, ovvero la versione ottimizzata del campo Tipo di cliente. Analogamente, esiste un campo



denominato UTC data indicizzata, che costituisce la versione ottimizzata del campo Data indicizzata. L'uso di un campo ottimizzato nel filtro consente di generare interrogazioni più veloci. Questo metodo è più rapido di quello che prevede l'uso di campi standard. Le dimensioni di questa area argomenti che dispongono di campi filtro ottimizzati sono:

- Cliente
- Attività
- Campagna
- Contatto
- Lead
- Opportunità
- Richiesta di servizio

## Parametri

L'elenco completo dei parametri per questa area argomenti è il seguente:

- Parametri attività
  - Numero di attività
  - Numero di attività aperte
  - Numero di clienti con attività
  - Numero di attività chiuse
- Parametri quota
  - Valore quota

## Note d'uso

Nessuno

## Area argomenti reporting degli oggetti personalizzati avanzati

### Disponibilità

Questa area argomenti è disponibile in tutte le edizioni di Oracle CRM On Demand.

### Scopo aziendale

Questa area argomenti consente di analizzare gli oggetti personalizzati avanzati

L'area Oggetti personalizzati avanzati è un'area argomenti specializzata che consente di eseguire report sulle relazioni uno-a-molti e molti-a-uno tra gli Oggetti personalizzati da 04 a 15 e gli oggetti precostituiti, compresi

gli Oggetti personalizzati 1,2 e 3. Poiché l'area Oggetti personalizzati avanzati riunisce la generazione di report per tutti gli oggetti in un'unica area argomenti, è necessario includere un parametro determinante per il report per consentire che venga scelto un percorso di relazione tra gli oggetti inclusi nel report. L'esecuzione di report sulla relazione multi-a-molti mediante questa area argomenti non è possibile poiché tale relazione non è supportata direttamente da Oracle CRM On Demand per gli Oggetti personalizzati da 04 a 15.

La relazione multi-a-molti è implementata per gli Oggetti personalizzati 1, 2 e 3 e cliente, contatto, richiesta di servizio e opportunità in Analytics. Pertanto, è possibile eseguire report sulla relazione uno-a-molti solo tra gli Oggetti personalizzati 1,2 e 3 e tali oggetti. Non è possibile eseguire report sulla relazione uno-a-molti tra gli Oggetti personalizzati 1, 2 e 3 e attività, beni, lead e prodotti.

## Tipo di relazione

Federata

## Dimensioni

Questa area argomenti contiene le seguenti dimensioni:

- Cliente
- Attività
- Campagna
- Contatto
- Oggetto personalizzato 1
- Oggetto personalizzato 2
- Oggetto personalizzato 3
- Oggetto personalizzato 04
- Oggetto personalizzato 05
- Oggetto personalizzato 06
- Oggetto personalizzato 07
- Oggetto personalizzato 08
- Oggetto personalizzato 09
- Oggetto personalizzato 10
- Oggetto personalizzato 11
- Oggetto personalizzato 12
- Oggetto personalizzato 13
- Oggetto personalizzato 14
- Oggetto personalizzato 15
- Nucleo familiare

- Lead
- Opportunità
- Partner
- Prodotto
- Richiesta di servizio

## Campi filtro ottimizzati

Questa area argomenti dispone di campi ottimizzati che, quando vengono usati nei filtri, consentono di ridurre il tempo di interrogazione. I campi ottimizzati si contraddistinguono per la presenza della parola *Codice* o *UTC* nel nome. Ad esempio, la dimensione Cliente dispone del campo Tipo di cliente, ma esiste anche il campo Codice tipo cliente, ovvero la versione ottimizzata del campo Tipo di cliente. Analogamente, esiste un campo denominato UTC data indicizzata, che costituisce la versione ottimizzata del campo Data indicizzata. L'uso di un campo ottimizzato nel filtro consente di generare interrogazioni più veloci. Questo metodo è più rapido di quello che prevede l'uso di campi standard. Le dimensioni di questa area argomenti che dispongono di campi filtro ottimizzati sono:

- Cliente
- Attività
- Campagna
- Contatto
- Lead
- Opportunità
- Richiesta di servizio

## Parametri

L'elenco completo dei parametri per questa area argomenti è il seguente:

- Parametri cliente
  - Parametri personalizzati cliente
  - Numero di clienti
- Parametri attività
  - Numero di attività
  - Numero di attività aperte
  - Numero di clienti con attività
  - Numero di attività chiuse
- Parametri campagna
  - Numero di campagne

- Numero di campagne pianificate
- Numero di campagne attive
- Numero di campagne completate
- Numero di clienti per campagna
- Numero di contatti per campagna
- Numero di lead per campagna
- Numero di opportunità per campagna
- Numero di successi per campagna
- % del budget (definizione: il costo moltiplicato per 100, quindi diviso per il costo in budget).
- % obiettivo lead raggiunto (definizione: il numero di lead moltiplicato per 100, quindi diviso per l'obiettivo lead).
- % obiettivo di fatturazione ottenuto (definizione: il fatturato chiuso moltiplicato per 100, quindi diviso per l'obiettivo di fatturazione).
- Media di giorni per chiusura opportunità per campagna
- Costo per vendita chiusa (definizione: il costo diviso per il numero di successi).
- Costo medio per vendita chiusa (definizione: il costo medio diviso per il numero di successi).
- Costo per lead (definizione: il costo diviso per il numero di lead)
- Costo medio per lead (definizione: il costo medio diviso per il numero di lead).
- Tasso di conversione lead per campagna
- Fatturato chiuso per campagna
- Fatturato opportunità per campagna
- Media fatturato chiuso per campagna
- Percentuale di successi opportunità
- ROI
- Parametri contatto
  - Parametri personalizzati contatto
  - Numero di contatti
- Parametri nucleo familiare
  - Totale beni nucleo familiare
    - Totale beni nucleo familiare
    - Beni totali del nucleo familiare (000)
    - Media beni totali del nucleo familiare
    - Media beni totali del nucleo familiare (000)

- Totale spese nucleo familiare
  - Totale spese nucleo familiare
  - Totale spese nucleo familiare (000)
  - Media spese totali del nucleo familiare
  - Media spese totali del nucleo familiare (000)
- Totale reddito nucleo familiare
  - Totale reddito nucleo familiare
  - Totale reddito nucleo familiare (000)
  - Media reddito totale del nucleo familiare
  - Media reddito totale del nucleo familiare (000)
- Totale passività nucleo familiare
  - Totale passività nucleo familiare
  - Totale passività nucleo familiare (000)
  - Media passività totale del nucleo familiare
  - Media passività totale del nucleo familiare (000)
- Totale valore netto nucleo familiare
  - Totale valore netto nucleo familiare
  - Totale valore netto nucleo familiare (000)
  - Media valore netto totale del nucleo familiare
  - Media valore netto totale del nucleo familiare (000)
- Totale beni contatto
  - Beni totali
  - Beni totali (000)
  - Media beni totali
  - Media beni totali (000)
- Totale spese contatto
  - Spese totali
  - Spese totali (000)
  - Media spese totali
  - Media spese totali (000)
- Totale reddito contatto
  - Reddito totale
  - Reddito totale (000)

- Media reddito totale
- Media reddito totale (000)
- Totale passività contatto
  - Passività totali
  - Passività totali (000)
  - Media passività totali
  - Media passività totali (000)
- Totale valore netto contatto
  - Valore totale netto
  - Valore totale netto (000)
  - Media valore totale netto
  - Media valore totale netto (000)
- Parametri personalizzati nucleo familiare
  - Numero indicizzato
  - Numero indicizzato medio
  - Valuta indicizzata
  - Media valuta indicizzata
- N. di contatti riepilogati
- N. di richieste di servizio riepilogate
- N. di lead riepilogati
- Numero di contatti
- N. di richieste di servizio del contatto
- N. di lead contatto
- Numero di nuclei familiari
  
- Parametri lead
  - Numero di lead
  - Numero di lead qualificati
  - Numero di lead rifiutati
  - Numero di lead archiviati
  - Numero di lead convertiti in opportunità (definizione: il numero di lead convertiti in opportunità).
  - Numero di lead che hanno prodotto un'opportunità vinta (definizione: il numero di lead convertiti in opportunità e sono nella fase di vendita Chiusa/Vinta).

- Numero di lead che hanno generato un'opportunità persa
- N. di nuove opportunità
- N. di successi
- Fatturato chiuso per lead
- Fatturato previsto per lead
- Fatturato opportunità per lead

■ Parametri opportunità

- Parametri personalizzati opportunità
  - Valuta indicizzata
  - Media valuta indicizzata
  - Numero indicizzato
  - Numero indicizzato medio
- Fatturato
- Fatturato previsto
- Fatturato chiuso
- Fatturato (000)
- Fatturato previsto (000)
- Fatturato chiuso (000)
- N. di opportunità
- N. di opportunità aperte
- N. di opportunità chiuse
- N. di successi
- N. medio di giorni nella fase

■ Parametri partner

- Parametri personalizzati partner
  - Media valuta indicizzata
  - Numero indicizzato medio
  - Valuta indicizzata
  - Numero indicizzato
- N. di partner

■ Parametri richieste di servizio

- Parametri personalizzati richieste di servizio
  - Valuta indicizzata

- Media valuta indicizzata
- Numero indicizzato
- Numero indicizzato medio
- N. di richieste di servizio
- Numero di RS aperte
- Numero di RS chiuse
- Numero di RS in sospeso
- Numero di RS annullate
- Durata RS aperta media
- Media di giorni per chiusura RS
- Parametri oggetti personalizzati (questi parametri sono ripetuti per gli oggetti personalizzati da 1 a 15).
  - Parametri personalizzati oggetti personalizzati
    - Valuta indicizzata
    - Media valuta indicizzata
    - Numero indicizzato
    - Numero indicizzato medio
  - Numero di oggetti personalizzati

### Note d'uso

Report senza risultati possono verificarsi per diverse ragioni. Una causa è la mancanza di parametri nel report. Il report deve contenere almeno un parametro.

È inoltre possibile ottenere report senza risultati se si utilizzano due oggetti personalizzati che non sono direttamente collegati tra loro. Ad esempio, se un oggetto Cliente è direttamente associato all'Oggetto personalizzato 04 e all'Oggetto personalizzato 05, è possibile eseguire report sull'associazione tra Cliente e l'Oggetto personalizzato 04 come sull'associazione tra Account e l'Oggetto personalizzato 05. Tuttavia, non è possibile eseguire report sull'associazione combinata tra Cliente, Oggetto personalizzato 04 e Oggetto personalizzato 05, a meno che non vi sia un'associazione diretta tra Oggetto personalizzato 04 e Oggetto personalizzato 05 definita nell'applicazione.

Portando avanti questo esempio, se un oggetto Cliente è associato direttamente all'Oggetto personalizzato 04 e l'Oggetto personalizzato 04 è direttamente associato all'Oggetto personalizzato 05, è possibile eseguire report sull'associazione tra Cliente e l'Oggetto personalizzato 04 come sull'associazione tra l'Oggetto personalizzato 04 e l'Oggetto personalizzato 05. Tuttavia, non è possibile eseguire report sull'associazione combinata tra Cliente, Oggetto personalizzato 04 e Oggetto personalizzato 05, a meno che non vi sia un'associazione diretta tra Cliente e Oggetto personalizzato 05 definita nell'applicazione.



## Area argomenti reporting dei beni

### Disponibilità

Questa area argomenti è disponibile in tutte le edizioni di Oracle CRM On Demand.

### Scopo aziendale

Questa area argomenti consente di analizzare i parametri dei beni in base alle dimensioni cliente, bene e prodotto. Consente di tenere traccia di beni e prodotti venduti a un cliente o a un'azienda. Questa area argomenti è una delle poche aree argomenti in cui la visibilità sui record dei beni è basata sulla visibilità dei record dei clienti associati.

### Tipo di relazione

Semplice

### Dimensioni

Questa area argomenti contiene le seguenti dimensioni:

- Cliente
- Bene
- Prodotto

### Campi filtro ottimizzati

Questa area argomenti dispone di campi ottimizzati che, quando vengono usati nei filtri, consentono di ridurre il tempo di interrogazione. I campi ottimizzati si contraddistinguono per la presenza della parola *Codice* o *UTC* nel nome. Ad esempio, la dimensione Cliente dispone del campo Tipo di cliente, ma esiste anche il campo Codice tipo cliente, ovvero la versione ottimizzata del campo Tipo di cliente. Analogamente, esiste un campo denominato UTC data indicizzata, che costituisce la versione ottimizzata del campo Data indicizzata. L'uso di un campo ottimizzato nel filtro consente di generare interrogazioni più veloci. Questo metodo è più rapido di quello che prevede l'uso di campi standard. Le dimensioni di questa area argomenti che dispongono di campi filtro ottimizzati sono:

- Cliente
- Bene

### Parametri

L'elenco completo dei parametri per questa area argomenti è il seguente:

- Parametri beni
  - Numero di beni

- Numero medio di beni

### Note d'uso

Nessuno

## Area argomenti reporting Pianificazione aziendale

### Disponibilità

Questa area argomenti è disponibile in tutte le edizioni di Oracle CRM On Demand.

### Scopo aziendale

Questa area argomenti consente di analizzare clienti, contatti, opportunità e prodotti in contesti quali i piani aziendali, gli obiettivi, i tipi di piani, i periodi, gli obiettivi di fatturazione e le unità di misura. Consente inoltre di esaminare le prestazioni effettive rispetto agli obiettivi prefissati nei piani aziendali. I risultati possono essere combinati con query di altre aree argomenti per il confronto dei risultati con gli obiettivi.

### Tipo di relazione

Uno-a-molti

### Dimensioni

Questa area argomenti contiene le seguenti dimensioni:

- Cliente
- Attività
- Piano aziendale
- Contatto
- Lead
- Obiettivo
- Opportunità
- Periodo
- Cliente piano
- Contatto piano
- Opportunità piano
- Cliente partner principale

- Prodotto
- Richiesta di servizio

## Campi filtro ottimizzati

Questa area argomenti dispone di campi ottimizzati che, quando vengono usati nei filtri, consentono di ridurre il tempo di interrogazione. I campi ottimizzati si contraddistinguono per la presenza della parola *Codice* o *UTC* nel nome. Ad esempio, la dimensione Cliente dispone del campo Tipo di cliente, ma esiste anche il campo Codice tipo cliente, ovvero la versione ottimizzata del campo Tipo di cliente. Analogamente, esiste un campo denominato UTC data indicizzata, che costituisce la versione ottimizzata del campo Data indicizzata. L'uso di un campo ottimizzato nel filtro consente di generare interrogazioni più veloci. Questo metodo è più rapido di quello che prevede l'uso di campi standard. Le dimensioni di questa area argomenti che dispongono di campi filtro ottimizzati sono:

- Cliente
- Attività
- Contatto
- Lead
- Opportunità
- Richiesta di servizio

## Parametri

L'elenco dei parametri per questa area argomenti è il seguente:

- Parametri cliente
- Parametri attività
- Parametri piano aziendale
- Parametri contatto
- Parametri lead
- Parametri obiettivo
- Parametri opportunità
- Parametri partner
- Parametri periodo
- Parametri cliente piano
- Parametri contatto piano
- Parametri opportunità piano
- Parametri richieste di servizio

## Note d'uso

In questa area argomenti sono disponibili numerose dimensioni ed è necessario prestare particolare attenzione per non mischiare le dimensioni in modo indiscriminato. Non tutte le combinazioni di dimensioni garantiscono infatti risultati utili. Nell'elenco riportato di seguito vengono indicate le dimensioni oggetto di base in grassetto e le dimensioni che possono essere combinate con esse per produrre risultati validi.

- **Cliente:** Obiettivo, Cliente piano
- **Attività:** Piano aziendale, Obiettivo
- **Piano aziendale:** Attività, Obiettivo, Partner, Periodo, Cliente piano, Contatto piano, Opportunità piano, Prodotto
- **Contatto:** Obiettivo, Contatto piano
- **Lead:** Obiettivo
- **Obiettivo:** Cliente, Attività, Piano aziendale, Contatto, Lead, Opportunità, Periodo, Prodotto, Richiesta di servizio
- **Opportunità:** Obiettivo, Opportunità piano
- **Partner:** Piano aziendale
- **Periodo:** Piano aziendale, Obiettivo
- **Cliente piano:** Cliente, Piano aziendale
- **Contatto piano:** Piano aziendale, Contatto
- **Opportunità piano:** Piano aziendale, Opportunità
- **Prodotto:** Piano aziendale, Contatto piano
- **Richiesta di servizio:** Obiettivo

Nota: quando si usano più dimensioni in un report è necessario includere i parametri per le dimensioni, in modo che Oracle CRM On Demand possa effettuare i join corretti. Se ad esempio la dimensione base è Obiettivo e si desidera usare alcuni campi Contatto, sarà necessario includere nella query anche un parametro Obiettivo. È possibile disattivare la visualizzazione del parametro, ma il parametro deve trovarsi nella query.

## Area argomenti reporting delle campagne

### Disponibilità

Questa area argomenti è disponibile in tutte le edizioni di Oracle CRM On Demand.

### Scopo aziendale

Questa area argomenti consente l'analisi completa delle campagne in base alle dimensioni campagna, utente e data. Consente di analizzare i risultati della campagna, le prestazioni e il ROI. Contiene inoltre parametri che consentono la risoluzione dei problemi per il raggiungimento degli obiettivi della campagna e per l'ottimizzazione delle campagne future.

## Tipo di relazione

Semplice

## Dimensioni

Questa area argomenti contiene le seguenti dimensioni:

- Campagna
- Data
- Utente proprietario

## Campi filtro ottimizzati

Questa area argomenti dispone di campi ottimizzati che, quando vengono usati nei filtri, consentono di ridurre il tempo di interrogazione. I campi ottimizzati si contraddistinguono per la presenza della parola *Codice* o *UTC* nel nome. Ad esempio, la dimensione Campagna dispone del campo Tipo di campagna, ma esiste anche il campo Codice tipo di campagna, ovvero la versione ottimizzata del campo Tipo di campagna. L'uso di un campo ottimizzato nel filtro consente di generare interrogazioni più veloci. Questo metodo è più rapido di quello che prevede l'uso di campi standard. La dimensione di questa area argomenti che dispone di campi filtro ottimizzati è:

- Campagna

## Parametri

L'elenco completo dei parametri per questa area argomenti è il seguente:

- Parametri campagna
  - Numero di campagne
  - Numero di campagne pianificate
  - Numero di campagne attive
  - Numero di campagne completate
  - Numero di clienti per campagna
  - Numero di contatti per campagna
  - Numero di lead per campagna
  - Numero di opportunità per campagna
  - Numero di successi per campagna
  - % del budget (definizione: il costo moltiplicato per 100, quindi diviso per il costo in budget).
  - % obiettivo lead raggiunto (definizione: il numero di lead moltiplicato per 100, quindi diviso per l'obiettivo lead).
  - % obiettivo di fatturazione ottenuto (definizione: il fatturato chiuso moltiplicato per 100, quindi diviso per l'obiettivo di fatturazione).

- Media di giorni per chiusura opportunità per campagna
- Costo per vendita chiusa (definizione: il costo diviso per il numero di successi).
- Costo medio per vendita chiusa (definizione: il costo medio diviso per il numero di successi).
- Costo per lead (definizione: il costo diviso per il numero di lead)
- Costo medio per lead (definizione: il costo medio diviso per il numero di lead).
- Tasso di conversione lead per campagna
- Fatturato chiuso per campagna
- Fatturato opportunità per campagna
- Media fatturato chiuso per campagna
- Percentuale di successi opportunità
- ROI

### Note d'uso

Nessuno

## Area argomenti reporting delle relazioni del contatto

### Disponibilità

Questa area argomenti è disponibile in tutte le edizioni di Oracle CRM On Demand.

### Scopo aziendale

L'area argomenti reporting delle relazioni del contatto consente di analizzare le relazioni del contatto. È possibile analizzare le relazioni del contatto in base a cliente, contatto e contatto correlato. Questa area argomenti non ha parametri.

### Tipo di relazione

Molti-a-molti

### Dimensioni

Questa area argomenti contiene le seguenti dimensioni:

- Cliente
- Contatto
- Contatto correlato

- Utente proprietario

## Campi filtro ottimizzati

Questa area argomenti dispone di campi ottimizzati che, quando vengono usati nei filtri, consentono di ridurre il tempo di interrogazione. I campi ottimizzati si contraddistinguono per la presenza della parola *Codice* o *UTC* nel nome. Ad esempio, la dimensione Cliente dispone del campo Tipo di cliente, ma esiste anche il campo Codice tipo cliente, ovvero la versione ottimizzata del campo Tipo di cliente. Analogamente, esiste un campo denominato UTC data indicizzata, che costituisce la versione ottimizzata del campo Data indicizzata. L'uso di un campo ottimizzato nel filtro consente di generare interrogazioni più veloci. Questo metodo è più rapido di quello che prevede l'uso di campi standard. Le dimensioni di questa area argomenti che dispongono di campi filtro ottimizzati sono:

- Cliente
- Contatto

## Parametri

Nessuno

## Note d'uso

Nessuno

## Area argomenti reporting dei contatti

### Disponibilità

Questa area argomenti è disponibile in tutte le edizioni di Oracle CRM On Demand.

### Scopo aziendale

È possibile utilizzare questa area argomenti per eseguire report sui parametri dei contatti in base alle dimensioni contatto, cliente, campagna, utente proprietario e data. Il livello di dettaglio di questa area argomenti è una riga per ciascun contatto creato in Oracle CRM On Demand. Questa area argomenti consente di rispondere in modo rapido a domande come le seguenti: quali sono i primi dieci dipendenti con il più elevato numero di contatti? Quali clienti non dispongono di contatti? Quali sono le più vaste campagne in base ai contatti?

### Tipo di relazione

Multi-fatto semplice

### Dimensioni

Questa area argomenti contiene le seguenti dimensioni:

- Cliente
- Campagna
- Contatto
- Utente proprietario
- Data creazione

### Campi filtro ottimizzati

Questa area argomenti dispone di campi ottimizzati che, quando vengono usati nei filtri, consentono di ridurre il tempo di interrogazione. I campi ottimizzati si contraddistinguono per la presenza della parola *Codice* o *UTC* nel nome. Ad esempio, la dimensione Cliente dispone del campo Tipo di cliente, ma esiste anche il campo Codice tipo cliente, ovvero la versione ottimizzata del campo Tipo di cliente. Analogamente, esiste un campo denominato UTC data ultima visita, che costituisce la versione ottimizzata del campo Data ultima visita. L'uso di un campo ottimizzato nel filtro consente di generare interrogazioni più veloci. Questo metodo è più rapido di quello che prevede l'uso di campi standard. Le dimensioni di questa area argomenti che dispongono di campi filtro ottimizzati sono:

- Cliente
- Campagna

### Parametri

L'elenco completo dei parametri per questa area argomenti è il seguente:

- Parametri contatto
  - Parametri personalizzati contatto
    - Valuta indicizzata
    - Media valuta indicizzata
    - Numero indicizzato
    - Numero indicizzato medio
  - Numero di contatti

### Note d'uso

Nessuno

## Area argomenti reporting di oggetti personalizzati e clienti

Questo argomento illustra le aree argomenti reporting riportate di seguito.



- Oggetto personalizzato 1 e clienti
- Oggetto personalizzato 2 e clienti
- Oggetto personalizzato 3 e clienti

## Disponibilità

Questa area argomenti è disponibile in tutte le edizioni di Oracle CRM On Demand.

## Scopo aziendale

Queste aree argomenti consentono di analizzare la relazione molti-a-molti tra clienti e Oggetti personalizzati 1, 2, e 3. L'area argomenti dei clienti viene replicata e aggiunta con le dimensioni Oggetti personalizzati 1, 2 e 3. Spesso le aziende riprogettano gli Oggetti personalizzati 1, 2 e 3 e desiderano eseguire report su tali oggetti riprogettati con i clienti. Poiché questa area argomenti rappresenta la relazione molti-a-molti tra clienti e Oggetti personalizzati 1, 2 e 3, non è possibile eseguire report sui clienti che non dispongono di un'associazione con almeno un'istanza degli Oggetti personalizzati 1, 2 e 3 utilizzando questa area argomenti.

## Tipo di relazione

Molti-a-molti

## Dimensioni

Queste aree argomenti comprendono le dimensioni riportate di seguito.

- Cliente
- Campagna
- Oggetto personalizzato
- Data creazione
- Utente proprietario
- Territorio

## Campi filtro ottimizzati

Questa area argomenti dispone di campi ottimizzati che, quando vengono usati nei filtri, consentono di ridurre il tempo di interrogazione. I campi ottimizzati si contraddistinguono per la presenza della parola *Codice* o *UTC* nel nome. Ad esempio, la dimensione Cliente dispone del campo Tipo di cliente, ma esiste anche il campo Codice tipo cliente, ovvero la versione ottimizzata del campo Tipo di cliente. Analogamente, esiste un campo denominato UTC data ultima visita, che costituisce la versione ottimizzata del campo Data ultima visita. L'uso di un campo ottimizzato nel filtro consente di generare interrogazioni più veloci. Questo metodo è più rapido di quello che prevede l'uso di campi standard. Le dimensioni di questa area argomenti che dispongono di campi filtro ottimizzati sono:

- Cliente

- Campagna
- Oggetto personalizzato 1
- Oggetto personalizzato 2
- Oggetto personalizzato 3

### Parametri

L'elenco completo dei parametri per queste aree argomenti è il seguente:

- Parametri cliente
  - Parametri personalizzati cliente
    - Valuta indicizzata
    - Media valuta indicizzata
    - Numero indicizzato
    - Numero indicizzato medio
  - Fatturato
  - Fatturato (000)
  - Fatturato medio
  - Fatturato chiuso
  - Fatturato chiuso (000)
  - Fatturato chiuso medio
  - Media di giorni per chiusura opportunità (definizione: il numero di giorni per la chiusura di un'opportunità diviso per il numero di successi).
  - Numero di clienti
  - Numero di clienti con opportunità
  - Numero di contatti
  - N. di opportunità
  - N. di successi
  - N. di richieste di servizio
  - Numero di RS annullate
  - Numero di RS chiuse
  - Numero di RS aperte
  - Numero di RS in sospeso
  - Durata RS aperta media
  - Media di giorni per chiusura RS

## Note d'uso

Nessuno

## Area argomenti reporting di oggetti personalizzati e contatti

Questo argomento illustra le aree argomenti reporting riportate di seguito.

- Oggetto personalizzato 1 e contatti
- Oggetto personalizzato 2 e contatti
- Oggetto personalizzato 3 e contatti

## Disponibilità

Queste aree argomenti sono disponibili in tutte le edizioni di Oracle CRM On Demand.

## Scopo aziendale

Queste aree argomenti consentono di analizzare la relazione molti-a-molti tra contatti e Oggetti personalizzati 1, 2, e 3. L'area argomenti dei contatti viene replicata e aggiunta con le dimensioni Oggetti personalizzati 1, 2 e 3. Spesso le aziende riprogettano gli Oggetti personalizzati 1, 2 e 3 e desiderano eseguire report su tali oggetti riprogettati con i contatti. Poiché questa area argomenti rappresenta la relazione molti-a-molti tra contatti e Oggetti personalizzati 1, 2 e 3, non è possibile eseguire report sui contatti che non dispongono di un'associazione con almeno un'istanza degli Oggetti personalizzati 1, 2 e 3 utilizzando questa area argomenti.

## Tipo di relazione

Molti-a-molti

## Dimensioni

Queste aree argomenti comprendono le dimensioni riportate di seguito.

- Oggetto personalizzato
- Cliente
- Campagna
- Contatto
- Utente proprietario
- Data creazione

## Campi filtro ottimizzati

Questa area argomenti dispone di campi ottimizzati che, quando vengono usati nei filtri, consentono di ridurre il tempo di interrogazione. I campi ottimizzati si contraddistinguono per la presenza della parola *Codice* o *UTC*

nel nome. Ad esempio, la dimensione Cliente dispone del campo Tipo di cliente, ma esiste anche il campo Codice tipo cliente, ovvero la versione ottimizzata del campo Tipo di cliente. Analogamente, esiste un campo denominato UTC data ultima visita, che costituisce la versione ottimizzata del campo Data ultima visita. L'uso di un campo ottimizzato nel filtro consente di generare interrogazioni più veloci. Questo metodo è più rapido di quello che prevede l'uso di campi standard. Le dimensioni di questa area argomenti che dispongono di campi filtro ottimizzati sono:

- Cliente
- Campagna
- Contatto
- Oggetto personalizzato 1
- Oggetto personalizzato 2
- Oggetto personalizzato 3

### Parametri

L'elenco completo dei parametri per queste aree argomenti è il seguente:

- Parametri contatto
  - Parametri personalizzati contatto
    - Valuta indicizzata
    - Media valuta indicizzata
    - Numero indicizzato
    - Numero indicizzato medio
  - Numero di contatti

### Note d'uso

Nessuno

## Area argomenti reporting di oggetti personalizzati e opportunità

Questo argomento illustra le aree argomenti reporting riportate di seguito.

- Oggetto personalizzato 1 e opportunità
- Oggetto personalizzato 2 e opportunità
- Oggetto personalizzato 3 e opportunità

## Disponibilità

Queste aree argomenti sono disponibili in tutte le edizioni di Oracle CRM On Demand.

## Scopo aziendale

Queste aree argomenti consentono di analizzare la relazione molti-a-molti tra opportunità e Oggetti personalizzati 1, 2, e 3. L'area argomenti delle opportunità viene replicata e aggiunta con le dimensioni Oggetti personalizzati 1, 2 e 3. Spesso le aziende riprogettano gli Oggetti personalizzati 1, 2 e 3 e desiderano eseguire report su tali oggetti riprogettati con le opportunità. Poiché questa area argomenti rappresenta la relazione molti-a-molti tra opportunità e Oggetti personalizzati 1, 2 e 3, non è possibile eseguire report sulle opportunità che non dispongono di un'associazione con almeno un'istanza degli Oggetti personalizzati 1, 2 e 3 utilizzando questa area argomenti.

## Tipo di relazione

Molti-a-molti

## Dimensioni

Queste aree argomenti comprendono le dimensioni riportate di seguito.

- Oggetto personalizzato
- Cliente
- Campagna
- Opportunità
- Contatto primario
- Territorio
- Utente proprietario
- Data apertura
- Data di chiusura

## Campi filtro ottimizzati

Questa area argomenti dispone di campi ottimizzati che, quando vengono usati nei filtri, consentono di ridurre il tempo di interrogazione. I campi ottimizzati si contraddistinguono per la presenza della parola *Codice* o *UTC* nel nome. Ad esempio, la dimensione Cliente dispone del campo Tipo di cliente, ma esiste anche il campo Codice tipo cliente, ovvero la versione ottimizzata del campo Tipo di cliente. Analogamente, esiste un campo denominato UTC data ultima visita, che costituisce la versione ottimizzata del campo Data ultima visita. L'uso di un campo ottimizzato nel filtro consente di generare interrogazioni più veloci. Questo metodo è più rapido di quello che prevede l'uso di campi standard. Le dimensioni di questa area argomenti che dispongono di campi filtro ottimizzati sono:

- Cliente
- Campagna

- Contatto
- Oggetto personalizzato 1
- Oggetto personalizzato 2
- Oggetto personalizzato 3
- Opportunità

### Parametri

L'elenco completo dei parametri per queste aree argomenti è il seguente:

- Parametri opportunità
  - Parametri personalizzati opportunità
    - Valuta indicizzata
    - Media valuta indicizzata
    - Numero indicizzato
    - Numero indicizzato medio
  - Fatturato
  - Fatturato previsto
  - Fatturato chiuso
  - Fatturato (000)
  - Fatturato previsto (000)
  - Fatturato chiuso (000)
  - N. di opportunità
  - N. di opportunità aperte
  - N. di opportunità chiuse
  - N. di successi
  - N. medio di giorni nella fase

### Note d'uso

Nessuno

## Area argomenti reporting di oggetti personalizzati e richieste di servizio

Questo argomento illustra le aree argomenti reporting riportate di seguito.

- Oggetto personalizzato 1 e richieste di servizio

- Oggetto personalizzato 2 e richieste di servizio
- Oggetto personalizzato 3 e richieste di servizio

## Disponibilità

Queste aree argomenti sono disponibili in tutte le edizioni di Oracle CRM On Demand.

## Scopo aziendale

Queste aree argomenti consentono di analizzare la relazione molti-a-molti tra richieste di servizio e Oggetti personalizzati 1, 2, e 3. L'area argomenti delle richieste di servizio viene replicata e aggiunta con le dimensioni Oggetti personalizzati 1, 2 e 3. Spesso le aziende riprogettano gli Oggetti personalizzati 1, 2 e 3 e desiderano eseguire report su tali oggetti riprogettati con le richieste di servizio. Poiché questa area argomenti rappresenta la relazione molti-a-molti tra richieste di servizio e Oggetti personalizzati 1, 2 e 3, non è possibile eseguire report sulle richieste di servizio che non dispongono di un'associazione con almeno un'istanza degli Oggetti personalizzati 1, 2 e 3 utilizzando questa area argomenti.

## Tipo di relazione

Molti-a-molti

## Dimensioni

Queste aree argomenti comprendono le dimensioni riportate di seguito.

- Oggetto personalizzato
- Cliente
- Contatto
- Richiesta di servizio
- Utente proprietario
- Data apertura
- Data chiusura

## Campi filtro ottimizzati

Questa area argomenti dispone di campi ottimizzati che, quando vengono usati nei filtri, consentono di ridurre il tempo di interrogazione. I campi ottimizzati si contraddistinguono per la presenza della parola *Codice* o *UTC* nel nome. Ad esempio, la dimensione Cliente dispone del campo Tipo di cliente, ma esiste anche il campo Codice tipo cliente, ovvero la versione ottimizzata del campo Tipo di cliente. Analogamente, esiste un campo denominato UTC data ultima visita, che costituisce la versione ottimizzata del campo Data ultima visita. L'uso di un campo ottimizzato nel filtro consente di generare interrogazioni più veloci. Questo metodo è più rapido di quello che prevede l'uso di campi standard. Le dimensioni di questa area argomenti che dispongono di campi filtro ottimizzati sono:

- Cliente
- Contatto
- Oggetto personalizzato 1
- Oggetto personalizzato 2
- Oggetto personalizzato 3
- Richiesta di servizio

### Parametri

L'elenco completo dei parametri per queste aree argomenti è il seguente:

- Parametri richieste di servizio
  - Parametri personalizzati richieste di servizio
    - Valuta indicizzata
    - Media valuta indicizzata
    - Numero indicizzato
    - Numero indicizzato medio
  - N. di richieste di servizio
  - Numero di RS aperte
  - Numero di RS chiuse
  - Numero di RS in sospeso
  - Numero di RS annullate
  - Durata RS aperta media
  - Media di giorni per chiusura RS

### Note d'uso

Nessuno

### Area argomenti reporting degli oggetti personalizzati

Questo argomento illustra le aree argomenti reporting riportate di seguito.

- Oggetto personalizzato 1
- Oggetto personalizzato 2
- Oggetto personalizzato 3



## Disponibilità

Queste aree argomenti sono disponibili in tutte le edizioni di Oracle CRM On Demand.

## Scopo aziendale

Queste aree argomenti consentono di eseguire report sui parametri degli Oggetti personalizzati 1, 2 e 3 in base alle dimensioni cliente, attività, campagna, contatto, lead, opportunità, richiesta di servizio, partner, data e Oggetti personalizzati 1, 2 e 3. Consentono di analizzare i parametri degli Oggetti personalizzati 1, 2 e 3 in base a diversi oggetti correlati. L'esecuzione di report per gli Oggetti personalizzati 1, 2 e 3 è attualmente disponibile solo in tempo reale. Quando si analizzano gli Oggetti personalizzati 1, 2 e 3, utilizzare solo queste aree argomenti.

## Tipo di relazione

Semplice

## Dimensioni

Queste aree argomenti comprendono le dimensioni riportate di seguito.

- Cliente
- Attività
- Campagna
- Contatto
- Data di creazione
- Oggetto personalizzato 1
- Oggetto personalizzato 2
- Oggetto personalizzato 3
- Lead
- Opportunità
- Utente proprietario
- Partner (disponibile solo in Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- Richiesta di servizio

## Campi filtro ottimizzati

Questa area argomenti dispone di campi ottimizzati che, quando vengono usati nei filtri, consentono di ridurre il tempo di interrogazione. I campi ottimizzati si contraddistinguono per la presenza della parola *Codice* o *UTC* nel nome. Ad esempio, la dimensione Cliente dispone del campo Tipo di cliente, ma esiste anche il campo Codice tipo cliente, ovvero la versione ottimizzata del campo Tipo di cliente. Analogamente, esiste un campo denominato UTC data indicizzata, che costituisce la versione ottimizzata del campo Data indicizzata. L'uso di un campo ottimizzato nel filtro consente di generare interrogazioni più veloci. Questo metodo è più rapido di

quello che prevede l'uso di campi standard. Le dimensioni di questa area argomenti che dispongono di campi filtro ottimizzati sono:

- Cliente
- Attività
- Campagna
- Contatto
- Oggetto personalizzato 1
- Oggetto personalizzato 2
- Oggetto personalizzato 3
- Lead
- Opportunità
- Richiesta di servizio

### Parametri

L'elenco completo dei parametri per queste aree argomenti è il seguente:

- Parametri oggetti personalizzati
  - Parametri personalizzati oggetti personalizzati
    - Valuta indicizzata
    - Media valuta indicizzata
    - Numero indicizzato
    - Numero indicizzato medio
  - Numero di oggetti personalizzati

### Note d'uso

Nessuno

## Area argomenti reporting delle previsioni

### Disponibilità

Questa area argomenti è disponibile in tutte le edizioni di Oracle CRM On Demand.

## Scopo aziendale

Questa area argomenti consente di eseguire report sui dati generati dal modulo previsioni di Oracle CRM On Demand. Consente inoltre di confrontare il riepilogo delle previsioni con i dati più recenti delle opportunità in tempo reale in base alle dimensioni cliente, territorio, utente, opportunità, prodotto, data e quota utente. È possibile creare un report delle prestazioni per un team di vendita, che mostri la copertura pipeline, il raggiungimento della quota e la precisione delle previsioni. Consente inoltre ai responsabili commerciali di monitorare le prestazioni dei singoli membri del team, utilizzando la gerarchia degli utenti.

## Tipo di relazione

Multi-fatto

## Dimensioni

Questa area argomenti contiene le seguenti dimensioni:

- Cliente
- Fatturato cliente (vedere Nota 1)
- Territorio cliente
- Registro
- Data di chiusura (vedere Nota 2)
- Contatto
- Previsione
- Data previsione (vedere Nota 3)
- Opportunità (vedere Nota 4)
- Fatturato prodotto opportunità (vedere Nota 4)
- Utente proprietario
- Prodotto
- Categoria prodotto
- Quota

Nota 1: non è possibile combinare la dimensione Fatturato cliente con la dimensione Opportunità o Prodotto opportunità.

Nota 2: per le quote, la data di chiusura coincide con il primo giorno del mese del periodo di quota. Per le previsioni, la data di chiusura coincide con la data di chiusura delle opportunità presenti negli snapshot di previsione. Per le opportunità, la data di chiusura coincide con la data di chiusura dell'opportunità.

Nota 3: la data di previsione è la data in cui la previsione è stata eseguita. Un'opportunità può trovarsi in diverse previsioni.

Nota 4: Opportunità e Fatturato prodotto opportunità possono essere associati solo ai parametri Opportunità e Fatturato prodotto opportunità.

### Campi filtro ottimizzati

Questa area argomenti dispone di campi ottimizzati che, quando vengono usati nei filtri, consentono di ridurre il tempo di interrogazione. I campi ottimizzati si contraddistinguono per la presenza della parola *Codice* o *UTC* nel nome. Ad esempio, la dimensione Cliente dispone del campo Tipo di cliente, ma esiste anche il campo Codice tipo cliente, ovvero la versione ottimizzata del campo Tipo di cliente. Analogamente, esiste un campo denominato UTC data ultima visita, che costituisce la versione ottimizzata del campo Data ultima visita. L'uso di un campo ottimizzato nel filtro consente di generare interrogazioni più veloci. Questo metodo è più rapido di quello che prevede l'uso di campi standard. Le dimensioni di questa area argomenti che dispongono di campi filtro ottimizzati sono:

- Cliente
- Contatto
- Opportunità

### Parametri

L'elenco completo dei parametri per questa area argomenti è il seguente:

- Parametri fatturato cliente
  - N. prodotti
  - Numero medio di prodotti
- Parametri previsione
  - I miei fatturati cliente
    - Il mio fatturato cliente
  - I miei fatturati contatto
    - Il mio fatturato contatto
  - Le mie opportunità
    - Il mio fatturato opportunità
  - I miei fatturati prodotto
    - Il mio fatturato prodotto
  - I miei prodotti
    - Quantità chiusa
    - Fatturato chiuso
    - Fatturato previsto
    - Quantità prevista
    - Quantità pipeline
  - Riepilogo team
    - Previsione
    - Fatturato chiuso

- Pipeline
- Caso migliore
- Riepilogo prodotto team
  - Quantità chiusa
  - Quantità prevista
  - Quantità pipeline
  - Fatturato chiuso
  - Fatturato previsto
- Fatturato chiuso
- Pipeline
- Previsione
- Fatturato previsto
- Caso migliore
- Parametri quota
  - Valore quota
- Parametri opportunità
  - Parametri personalizzati opportunità
    - Numero indicizzato
    - Numero indicizzato medio
    - Numero indicizzato
    - Numero indicizzato medio
  - Fatturato
  - Fatturato previsto
  - Fatturato chiuso
  - Fatturato (000)
  - Fatturato previsto (000)
  - Fatturato chiuso (000)
  - N. di opportunità
  - N. di opportunità aperte
  - N. di opportunità chiuse
  - N. di successi
  - N. medio di giorni nella fase
- Parametri fatturato prodotto opportunità

- N. prodotti
- Numero medio di prodotti

### Note d'uso

Vengono applicate le seguenti restrizioni:

- **Multi-fatto.** Poiché l'area argomenti Previsioni è di tipo Multi-fatto, è necessario assicurarsi che un solo parametro faccia parte di un report.
- **Dimensione registro.** La gerarchia e la dimensione del registro consentono di raggruppare i record dei dati in registri. Tuttavia i dati che è possibile visualizzare dipendono sempre dalla modalità di visibilità in Analytics. Funziona solo cliente, fatturato cliente, opportunità e opportunità-prodotto.
- **Gerarchie.** Tutte le gerarchie sono limitate a otto livelli.
- **Frazionamento fatturato.** Quando la funzione di frazionamento del fatturato è configurata (vedere [Impostazione del profilo dell'azienda e dei valori predefiniti globali](#) (a pagina 1079)), il riepilogo delle previsioni riflette il frazionamento, ma il parametro delle opportunità in tempo reale non lo riflette.
- **Parametri quota.** Il confronto dei parametri di quota con altri parametri è valido solo a livello di mese e a livello di utente.
- **Campi personalizzati di riepilogo delle previsioni.** Questi campi non sono disponibili per i report. Il riepilogo delle previsioni generato da Oracle CRM On Demand contiene i totali riepilogati. Pertanto, i parametri di previsione nel report hanno senso solo se si visualizzano i dati in base all'utente. La visualizzazione dei parametri di previsione senza l'utente mostra valori errati.
- **Opportunità e previsioni multiple.** La stessa opportunità può comparire in più previsioni. Pertanto, i parametri delle previsioni devono essere visualizzati in base a una data specifica, utilizzando il meccanismo con parametri filtrati. In caso contrario, i parametri delle previsioni potrebbero risultare errati.
- **Parametri delle quote utente e delle previsioni.** I dati per i fatturati sono gli stessi della data di riepilogo della previsione, pertanto tutte le opportunità risultano essere il primo giorno del mese. La quota utente è inoltre impostata per un periodo mensile e viene visualizzata il primo giorno del mese. Per questo motivo i report che includono i parametri delle quote utente e delle previsioni hanno senso solo se i dati sono aggregati per il mese o a un livello superiore.
- **Parametri delle quote utente.** La visibilità sui parametri delle quote viene controllata utilizzando la Visibilità responsabile indipendentemente dalla visibilità dell'utente. Pertanto non è possibile per gli utenti che non siano amministratori dell'azienda eseguire report sulle quote utente insieme ai parametri delle opportunità quando la loro visibilità è impostata su Visibilità team.
- **Classificazione percentile dell'utente.** Non è possibile creare la classificazione percentile senza avere accesso a tutti i dati di base.
- **Mese di calendario e previsioni multiple.** Ciascun mese di calendario può avere più previsioni. Pertanto un report in cui sono illustrati i parametri delle previsioni totali deve essere qualificato con una data di previsione specifica.
- **Quota e fatturato.** Se il report che mostra la quota utente e il fatturato delle opportunità in tempo reale non riporta i risultati previsti, la causa potrebbe essere l'assenza di record con le date di chiusura opportunità corrispondenti al periodo dei record di quota.

- **Previsione mensile.** I totali di riepilogo delle previsioni mensili sono già riepilogati. Pertanto un totale per tutti gli utenti restituisce risultati errati. Se si desidera ottenere il totale in questo modo, è necessario utilizzare i parametri del fatturato dalla cartella Il mio fatturato.
- **Visibilità responsabile Analytics.** Utilizzare la Visibilità responsabile Analytics se la previsione include solo le persone che riportano all'utente.
- **Visibilità team Analytics.** Utilizzare la Visibilità team Analytics se le persone incluse nella previsione fanno parte del proprio team. Se le persone nella previsione non fanno parte del proprio team, né riportano all'utente, le viste opportunità e prodotto opportunità non corrispondono al riepilogo delle previsioni.
- **Parametri previsione.** I parametri delle previsioni devono fare riferimento a una previsione specifica. Utilizzare la funzione metrica FILTER per fare riferimento ai parametri in base alla data della previsione e al tipo di previsione. Ad esempio, utilizzare la funzione metrica FILTER per ottenere il valore di previsione per una data di previsione specifica, ad esempio 16 settembre 2009. Poiché esistono diversi tipi di previsione, aggiungere un ulteriore filtro per ottenere solo i valori per la previsione del fatturato delle opportunità. Ad esempio:

```
FILTER ("Forecast Metrics"."Forecast Revenue" USING ("Forecast Date.Date = date '2009-09-16'
AND Forecast."Forecast Type" = 'Previsione fatturato opportunità'))
```

L'utilizzo della funzione metrica FILTER non equivale all'aggiunta di un filtro al report. Se si aggiunge un filtro del report al filtro in base a Data previsione e Tipo di previsione, non si ottengono valori per la quota utente o il fatturato in tempo reale. Se più quote sono definite per ciascun utente, è necessario utilizzare la funzione metrica FILTER per fare riferimento al valore di quota specifico. Ad esempio:

```
FILTER("Quota Metric"."Quota value" USING (Quota."Quota Name" = 'Vendita'))
```

In questo esempio, la funzione metrica FILTER ottiene il valore di quota per un nome quota specifico (Sales). Senza questo parametro di filtro si ottiene solo il valore totale di tutte le quote.

## Area argomenti reporting dei nuclei familiari

### Disponibilità

Questa area argomenti è disponibile solo in Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

### Scopo aziendale

L'area argomenti reporting dei nuclei familiari consente di generare report sui nuclei familiari in base alla dimensione Contatto. Questo report consente ai consulenti e ai rispettivi responsabili di rispondere a domande quali quelle riportate di seguito.

- Quali clienti appartengono a quali nuclei familiari?
- Come sono suddivisi tra i miei clienti i beni del nucleo familiare contenuti nel mio elenco clienti?
- Quali sono i miei principali nuclei familiari in base al valore totale dei beni?

È possibile combinare i report sul nucleo familiare con i report relativi al portafoglio per fornire ai clienti un servizio migliorato grazie all'identificazione dei clienti come membri di un nucleo familiare.

## Tipo di relazione

Semplice

## Dimensioni

Questa area argomenti contiene le seguenti dimensioni:

- Nucleo familiare
- Contatto
- Contatto nucleo familiare

## Campi filtro ottimizzati

Questa area argomenti dispone di campi ottimizzati che, quando vengono usati nei filtri, consentono di ridurre il tempo di interrogazione. I campi ottimizzati si contraddistinguono per la presenza della parola *Codice* o *UTC* nel nome. Ad esempio, la dimensione Contatto dispone del campo Tipo di contatto, ma esiste anche il campo Codice tipo di contatto, ovvero la versione ottimizzata del campo Tipo di contatto. Analogamente, esiste un campo denominato UTC data creazione, che costituisce la versione ottimizzata del campo Data di creazione. L'uso di un campo ottimizzato nel filtro consente di generare interrogazioni più veloci. Questo metodo è più rapido di quello che prevede l'uso di campi standard. La dimensione di questa area argomenti che dispone di campi filtro ottimizzati è:

- Contatto

## Parametri

L'elenco completo dei parametri per questa area argomenti è il seguente:

- Parametri nucleo familiare
  - Totale beni nucleo familiare
    - Totale beni nucleo familiare
    - Beni totali del nucleo familiare (000)
    - Media beni totali del nucleo familiare
    - Media beni totali del nucleo familiare (000)
  - Totale spese nucleo familiare
    - Totale spese nucleo familiare
    - Totale spese nucleo familiare (000)
    - Media spese totali del nucleo familiare
    - Media spese totali del nucleo familiare (000)
  - Totale reddito nucleo familiare
    - Totale reddito nucleo familiare
    - Totale reddito nucleo familiare (000)



- Media reddito totale del nucleo familiare
- Media reddito totale del nucleo familiare (000)
- Totale passività nucleo familiare
  - Totale passività nucleo familiare
  - Totale passività nucleo familiare (000)
  - Media passività totale del nucleo familiare
  - Media passività totale del nucleo familiare (000)
- Totale valore netto nucleo familiare
  - Totale valore netto nucleo familiare
  - Totale valore netto nucleo familiare (000)
  - Media valore netto totale del nucleo familiare
  - Media valore netto totale del nucleo familiare (000)
- Totale beni contatto
  - Beni totali
  - Beni totali (000)
  - Media beni totali
  - Media beni totali (000)
- Totale spese contatto
  - Spese totali
  - Spese totali (000)
  - Media spese totali
  - Media spese totali (000)
- Totale reddito contatto
  - Reddito totale
  - Reddito totale (000)
  - Media reddito totale
  - Media reddito totale (000)
- Totale passività contatto
  - Passività totali
  - Passività totali (000)
  - Media passività totali
  - Media passività totali (000)
- Totale valore netto contatto

- Valore totale netto
- Valore totale netto (000)
- Media valore totale netto
- Media valore totale netto (000)
- Parametri personalizzati nucleo familiare
  - Numero indicizzato
  - Numero indicizzato medio
  - Valuta indicizzata
  - Media valuta indicizzata
- N. di contatti riepilogati
- N. di richieste di servizio riepilogate
- N. di lead riepilogati
- Numero di contatti
- N. di richieste di servizio del contatto
- N. di lead contatto
- Numero di nuclei familiari

### Note d'uso

Nessuno

## Area argomenti reporting dei lead

### Disponibilità

Questa area argomenti è disponibile in tutte le edizioni di Oracle CRM On Demand.

### Scopo aziendale

Questa area argomenti consente di analizzare i parametri dei lead in base a cliente, territorio del cliente, campagna, contatto, data, lead, opportunità, utente proprietario e cliente partner principale. Questa area argomenti contiene parametri per analizzare la qualità dei lead, la conversione dei lead e i fatturati associati ai lead.

### Tipo di relazione

Semplice

## Dimensioni

Questa area argomenti contiene le seguenti dimensioni:

- Cliente
- Territorio cliente
- Campagna
- Contatto
- Lead
- Opportunità
- Utente proprietario
- Data
- Cliente partner principale

## Campi filtro ottimizzati

Questa area argomenti dispone di campi ottimizzati che, quando vengono usati nei filtri, consentono di ridurre il tempo di interrogazione. I campi ottimizzati si contraddistinguono per la presenza della parola *Codice* o *UTC* nel nome. Ad esempio, la dimensione Cliente dispone del campo Tipo di cliente, ma esiste anche il campo Codice tipo cliente, ovvero la versione ottimizzata del campo Tipo di cliente. Analogamente, esiste un campo denominato UTC data indicizzata, che costituisce la versione ottimizzata del campo Data indicizzata. L'uso di un campo ottimizzato nel filtro consente di generare interrogazioni più veloci. Questo metodo è più rapido di quello che prevede l'uso di campi standard. Le dimensioni di questa area argomenti che dispongono di campi filtro ottimizzati sono:

- Cliente
- Campagna
- Contatto
- Lead
- Opportunità

## Parametri

L'elenco completo dei parametri per questa area argomenti è il seguente:

- Parametri lead
  - Gerarchia territorio cliente
    - Nome territorio di livello superiore
    - Nome territorio di livello 8
    - Nome territorio di livello 7
    - Nome territorio di livello 6
    - Nome territorio di livello 5

- Nome territorio di livello 4
- Nome territorio di livello 3
- Nome territorio di livello 2
- Nome territorio di livello 1
- Numero di lead
- Numero di lead qualificati
- Numero di lead rifiutati
- Numero di lead archiviati
- Numero di lead convertiti in opportunità (definizione: il numero di lead convertiti in opportunità).
- Numero di lead che hanno prodotto un'opportunità vinta (definizione: il numero di lead convertiti in opportunità e sono nella fase di vendita Chiusa/Vinta).
- Numero di lead che hanno generato un'opportunità persa
- N. di nuove opportunità
- N. di successi
- Fatturato chiuso per lead
- Fatturato previsto per lead
- Fatturato opportunità per lead

### Note d'uso

Nessuno

## Area argomenti reporting delle opportunità

### Disponibilità

Questa area argomenti è disponibile in tutte le edizioni di Oracle CRM On Demand.

### Scopo aziendale

Questa area argomenti consente di analizzare le opportunità in base alle dimensioni cliente, territorio, campagna, contatto, territorio, proprietario e data. Si tratta di un'area argomenti multi-dati fact che include i parametri di quota e opportunità. I parametri delle opportunità sono definiti al livello più granulare in questa area argomenti, pertanto possono essere analizzati in base a qualsiasi dimensione possibile. I parametri delle quote, invece, sono a un livello meno granulare e possono essere analizzati solo in base a un numero ristretto di dimensioni, tra cui Data (Mese), Quota e Proprietario.

## Tipo di relazione

Semplice

## Dimensioni

- Cliente
- Territorio cliente
- Campagna
- Opportunità
- Contatto primario
- Territorio
- Utente proprietario
- Data apertura
- Data di chiusura
- Quota
- Cliente partner principale

## Campi filtro ottimizzati

Questa area argomenti dispone di campi ottimizzati che, quando vengono usati nei filtri, consentono di ridurre il tempo di interrogazione. I campi ottimizzati si contraddistinguono per la presenza della parola *Codice* o *UTC* nel nome. Ad esempio, la dimensione Cliente dispone del campo Tipo di cliente, ma esiste anche il campo Codice tipo cliente, ovvero la versione ottimizzata del campo Tipo di cliente. Analogamente, esiste un campo denominato UTC data ultima visita, che costituisce la versione ottimizzata del campo Data ultima visita. L'uso di un campo ottimizzato nel filtro consente di generare interrogazioni più veloci. Questo metodo è più rapido di quello che prevede l'uso di campi standard. Le dimensioni di questa area argomenti che dispongono di campi filtro ottimizzati sono:

- Cliente
- Campagna
- Contatto
- Opportunità

## Parametri

Di seguito sono riportati i parametri principali di questa area argomenti:

- Fatturato (previsto e chiuso)
- Numero di opportunità (aperto e chiuso)
- N. di successi
- Ammontare quote

L'elenco completo dei parametri per questa area argomenti è il seguente:

- Parametri opportunità
  - Parametri personalizzati opportunità
    - Valuta indicizzata
    - Media valuta indicizzata
    - Numero indicizzato
    - Numero indicizzato medio
  - Fatturato
  - Fatturato previsto
  - Fatturato chiuso
  - Fatturato (000)
  - Fatturato previsto (000)
  - Fatturato chiuso (000)
  - N. di opportunità
  - N. di opportunità aperte
  - N. di opportunità chiuse
  - N. di successi
  - N. medio di giorni nella fase
- Parametri quota
  - Valore quota

### Note d'uso

Poiché i parametri delle quote non vengono definiti a livello della dimensione Opportunità, tali parametri vengono visualizzati come celle vuote quando gli attributi della dimensione Opportunità sono nel report.

## Area argomenti reporting di opportunità e concorrenti

### Disponibilità

Questa area argomenti è disponibile in tutte le edizioni di Oracle CRM On Demand.

### Scopo aziendale

Questa area argomenti consente di analizzare la relazione molti-a-molti tra opportunità e concorrenti clienti. Questa area argomenti è quasi identica alle aree argomenti opportunità. L'unica differenza consiste nel fatto

che include la dimensione concorrente cliente, che dispone di una relazione molti-a-molti con il tipo di record opportunità. Consente di creare report per visualizzare tutti i concorrenti per un'opportunità. Poiché questa area argomenti rappresenta la relazione molti-a-molti tra opportunità e concorrenti clienti, le opportunità che non hanno un'associazione con almeno un concorrente cliente non possono essere incluse nel report mediante questa area argomenti. Gli attributi che definiscono la relazione dei concorrenti clienti disponibili per i report sono:

- Contatto primario
- Ruolo
- Ruolo inverso
- Data inizio
- Data di fine
- Punti di forza
- Punti deboli
- Commenti

## Tipo di relazione

Molti-a-molti

## Dimensioni

Questa area argomenti contiene le seguenti dimensioni:

- Concorrente opportunità
- Contatto relazione
- Cliente
- Territorio cliente
- Campagna
- Opportunità
- Contatto primario
- Territorio
- Utente proprietario
- Data apertura
- Data di chiusura

## Campi filtro ottimizzati

Questa area argomenti dispone di campi ottimizzati che, quando vengono usati nei filtri, consentono di ridurre il tempo di interrogazione. I campi ottimizzati si contraddistinguono per la presenza della parola *Codice* o *UTC*

nel nome. Ad esempio, la dimensione Cliente dispone del campo Tipo di cliente, ma esiste anche il campo Codice tipo cliente, ovvero la versione ottimizzata del campo Tipo di cliente. Analogamente, esiste un campo denominato UTC data ultima visita, che costituisce la versione ottimizzata del campo Data ultima visita. L'uso di un campo ottimizzato nel filtro consente di generare interrogazioni più veloci. Questo metodo è più rapido di quello che prevede l'uso di campi standard. Le dimensioni di questa area argomenti che dispongono di campi filtro ottimizzati sono:

- Cliente
- Campagna
- Contatto
- Opportunità

## Parametri

L'elenco completo dei parametri per questa area argomenti è il seguente:

- Parametri opportunità
  - Parametri personalizzati opportunità
    - Valuta indicizzata
    - Media valuta indicizzata
    - Numero indicizzato
    - Numero indicizzato medio
  - Fatturato
  - Fatturato previsto
  - Fatturato chiuso
  - Fatturato (000)
  - Fatturato previsto (000)
  - Fatturato chiuso (000)
  - N. di opportunità
  - N. di opportunità aperte
  - N. di opportunità chiuse
  - N. di successi
  - N. medio di giorni nella fase

## Note d'uso

Nessuno



## Area argomenti reporting di opportunità e partner

### Disponibilità

Questa area argomenti è disponibile in tutte le edizioni di Oracle CRM On Demand.

### Scopo aziendale

Questa area argomenti consente di analizzare la relazione multi-a-molti tra opportunità e clienti partner. Questa area argomenti è quasi identica alle aree argomenti opportunità. L'unica differenza consiste nel fatto che include la dimensione cliente partner, che dispone di una relazione multi-a-molti con il tipo di record opportunità. Questa area argomenti consente di creare report per visualizzare tutti i partner per un'opportunità. Poiché questa area argomenti rappresenta la relazione multi-a-molti tra opportunità e clienti partner, le opportunità che non hanno un'associazione con almeno un cliente partner non possono essere incluse nel report utilizzando questa area argomenti. Gli attributi che definiscono la relazione dei clienti partner disponibili per i report sono:

- Contatto primario
- Ruolo
- Ruolo inverso
- Data inizio
- Data di fine
- Punti di forza
- Punti deboli
- Commenti

### Tipo di relazione

Multi-a-molti

### Dimensioni

Questa area argomenti contiene le seguenti dimensioni:

- Partner opportunità
- Contatto relazione
- Cliente
- Territorio cliente
- Campagna
- Opportunità
- Contatto primario

- Territorio
- Utente proprietario
- Data apertura
- Data di chiusura

### Campi filtro ottimizzati

Questa area argomenti dispone di campi ottimizzati che, quando vengono usati nei filtri, consentono di ridurre il tempo di interrogazione. I campi ottimizzati si contraddistinguono per la presenza della parola *Codice* o *UTC* nel nome. Ad esempio, la dimensione Cliente dispone del campo Tipo di cliente, ma esiste anche il campo Codice tipo cliente, ovvero la versione ottimizzata del campo Tipo di cliente. Analogamente, esiste un campo denominato UTC data ultima visita, che costituisce la versione ottimizzata del campo Data ultima visita. L'uso di un campo ottimizzato nel filtro consente di generare interrogazioni più veloci. Questo metodo è più rapido di quello che prevede l'uso di campi standard. Le dimensioni di questa area argomenti che dispongono di campi filtro ottimizzati sono:

- Cliente
- Campagna
- Contatto
- Opportunità

### Parametri

L'elenco completo dei parametri per questa area argomenti è il seguente:

- Parametri opportunità
  - Parametri personalizzati opportunità
    - Valuta indicizzata
    - Media valuta indicizzata
    - Numero indicizzato
    - Numero indicizzato medio
  - Fatturato
  - Fatturato previsto
  - Fatturato chiuso
  - Fatturato (000)
  - Fatturato previsto (000)
  - Fatturato chiuso (000)
  - N. di opportunità
  - N. di opportunità aperte

- N. di opportunità chiuse
- N. di successi
- N. medio di giorni nella fase

## Note d'uso

Nessuno

## Area argomenti reporting Fatturati prodotto opportunità

### Disponibilità

Questa area argomenti è disponibile in tutte le edizioni di Oracle CRM On Demand

### Scopo aziendale

Questa area argomenti consente di analizzare il fatturato dei prodotti opportunità in base a cliente, territorio cliente, campagna, opportunità, prodotto opportunità, utente proprietario, prodotto e categoria di prodotti. Poiché ciascun record ricorrente del fatturato del prodotto potrebbe avere una diversa data di inizio, il livello di dettaglio per questa area argomenti è minimo e contiene una riga per ciascun record ricorrente del fatturato del prodotto all'interno dell'opportunità. Dato l'elevato livello di dettaglio di questa area argomenti, essa offre la massima flessibilità per riepilogare dati a qualsiasi livello delle dimensioni supportate. Questa area argomenti contiene inoltre la dimensione e i parametri relativi alla quota, che consentono di riunire nello stesso report i parametri di quota e fatturato del prodotto opportunità.

### Tipo di relazione

Semplice

### Dimensioni

Questa area argomenti contiene le seguenti dimensioni:

- Cliente
- Territorio cliente
- Campagna
- Opportunità
- Categoria prodotto
- Prodotto
- Opportunità-Prodotto
- Utente proprietario

### ■ Quota

## Campi filtro ottimizzati

Questa area argomenti dispone di campi ottimizzati che, quando vengono usati nei filtri, consentono di ridurre il tempo di interrogazione. I campi ottimizzati si contraddistinguono per la presenza della parola *Codice* o *UTC* nel nome. Ad esempio, la dimensione Cliente dispone del campo Tipo di cliente, ma esiste anche il campo Codice tipo cliente, ovvero la versione ottimizzata del campo Tipo di cliente. Analogamente, esiste un campo denominato UTC data indicizzata, che costituisce la versione ottimizzata del campo Data indicizzata. L'uso di un campo ottimizzato nel filtro consente di generare interrogazioni più veloci. Questo metodo è più rapido di quello che prevede l'uso di campi standard. Le dimensioni di questa area argomenti che dispongono di campi filtro ottimizzati sono:

- Cliente
- Campagna
- Opportunità

## Parametri

L'elenco completo dei parametri per questa area argomenti è il seguente:

- Parametri opportunità-prodotto
  - N. prodotti
  - N. medio prodotti
- Parametri quota
  - Valore quota

## Note d'uso

Nessuno

## Area argomenti reporting Team opportunità

## Disponibilità

Questa area argomenti è disponibile in tutte le edizioni di Oracle CRM On Demand.

## Scopo aziendale

Questa area argomenti consente di creare report sulla relazione tra opportunità e team opportunità. Usarla per eseguire interrogazioni sui membri di team coinvolti in un'opportunità. Questa area argomenti non dispone di parametri.

## Tipo di relazione

Uno-a-molti.

## Dimensioni

Questa area argomenti offre le seguenti dimensioni:

- Opportunità
- Team opportunità
- Utente proprietario

## Parametri

Nessuno.

## Note d'uso

Nessuno.

**Visibilità dati.** Questa area argomenti usa sempre la modalità Visibilità team, indipendentemente dalle impostazioni definite nel profilo utente. Per questo motivo è sempre possibile creare report per tutte le opportunità di cui si è proprietari o membri del team.

## Area argomenti reporting dei partner

### Disponibilità

Questa area argomenti è disponibile solo in Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.

### Scopo aziendale

L'area argomenti reporting Partner consente di analizzare e misurare importanti parametri delle prestazioni, tra i quali il numero dei lead qualificati e il fatturato totale nella pipeline opportunità.

## Tipo di relazione

Riepilogo

## Dimensioni

Questa area argomenti contiene le seguenti dimensioni:

- Data creazione
- Di proprietà dell'utente
- Partner
- Territorio

### Parametri

L'elenco completo dei parametri per questa area argomenti è il seguente:

- Parametri partner
- Parametri personalizzati partner
  - Media valuta indicizzata
  - Numero indicizzato medio
  - Valuta indicizzata
  - Numero indicizzato
- N. di partner
- Numero di lead archiviati
- Numero di richieste di servizio (RS) annullate
- N. di opportunità chiuse
- Numero di RS chiuse
- Numero di lead
- N. di lead convertiti in opportunità
- Numero di lead che hanno generato un'opportunità persa
- N. di lead che hanno prodotto un'opportunità vinta
- N. di opportunità aperte
- Numero di RS aperte
- N. di opportunità
- Numero di RS in sospeso
- Numero di lead qualificati
- Numero di lead rifiutati
- Numero di RS
- N. di successi
- N. medio di giorni nella fase
- Media di giorni per chiusura RS
- Durata RS aperta media

- Fatturato chiuso
- Fatturato chiuso (000)
- Fatturato chiuso per lead
- Fatturato previsto per lead
- Fatturato opportunità per lead
- Fatturato
- Fatturato (000)

## Note d'uso

I parametri precedenti sono basati sul Cliente partner principale di lead, opportunità e richieste di servizio.

## Area argomenti Reporting delle consegne PCD (Personalized Content Delivery)

### Disponibilità

Questa area argomenti è disponibile solo in Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

### Scopo aziendale

Questa area argomenti fornisce le informazioni necessarie a diversi ruoli in un'organizzazione farmaceutica per comprendere meglio i medici, ridefinire il contenuto e portare il messaggio giusto alla persona giusta, nel momento giusto. Ad esempio, un responsabile del marketing può analizzare gli andamenti dettagliati, le prestazioni collaterali e le risposte da parte di diversi segmenti. Con tali informazioni, il responsabile può ridefinire i materiali collaterali o segmentare nuovamente la base di clienti, quindi definire il target di clienti di conseguenza. Un responsabile commerciale può analizzare gli andamenti dettagliati, cercare i funzionari dalle prestazioni migliori e peggiori in un territorio, e dare istruzioni al team in base alle necessità.

### Tipo di relazione

Semplice

### Dimensioni

Questa area argomenti contiene le seguenti dimensioni:

- Cliente
- Attività
- Contatto
- Risposta messaggio

- Piano messaggistica
- Elemento piano messaggistica
- Prodotto

### Campi filtro ottimizzati

Questa area argomenti dispone di campi ottimizzati che, quando vengono usati nei filtri, consentono di ridurre il tempo di interrogazione. I campi ottimizzati si contraddistinguono per la presenza della parola *Codice* o *UTC* nel nome. Ad esempio, la dimensione Cliente dispone del campo Tipo di cliente, ma esiste anche il campo Codice tipo cliente, ovvero la versione ottimizzata del campo Tipo di cliente. Analogamente, esiste un campo denominato UTC data indicizzata, che costituisce la versione ottimizzata del campo Data indicizzata. L'uso di un campo ottimizzato nel filtro consente di generare interrogazioni più veloci. Questo metodo è più rapido di quello che prevede l'uso di campi standard. Le dimensioni di questa area argomenti che dispongono di campi filtro ottimizzati sono:

- Cliente
- Attività
- Contatto

### Parametri

L'elenco completo dei parametri per questa area argomenti è il seguente:

- Parametri piano messaggistica
  - Parametri personalizzati piano messaggistica
    - Media valuta indicizzata
    - Valuta indicizzata
    - Numero indicizzato medio
    - Numero indicizzato
  - N. piani messaggistica
- Parametri elemento piano messaggistica
  - Parametri personalizzati elemento piano messaggistica
    - Media valuta indicizzata
    - Valuta indicizzata
    - Numero indicizzato medio
    - Numero indicizzato
  - N. elementi piano messaggistica
- Parametri risposta messaggio
  - Parametri personalizzati risposta di messaggistica



- Media valuta indicizzata
- Valuta indicizzata
- Numero indicizzato medio
- Numero indicizzato
- N. risposte di messaggistica
- Parametri cliente
  - Fatturato
  - Fatturato (000)
  - Fatturato medio
  - Fatturato chiuso
  - Fatturato chiuso (000)
  - Fatturato chiuso medio
  - Media di giorni per chiusura opportunità
  - Fatturato potenziale
  - Fatturato potenziale medio
  - Fatturato
  - Fatturato prodotto (000)
  - Fatturato chiuso prodotto
  - Fatturato chiuso del prodotto (000)
  - Numero di clienti
  - Numero di clienti con opportunità
  - Numero di attività
  - Numero di contatti
  - N. di opportunità
  - N. di successi
  - N. di richieste di servizio
  - Numero di RS annullate
  - Numero di RS chiuse
  - Numero di RS aperte
  - Numero di RS in sospeso
  - Durata RS aperta media
  - Media di giorni per chiusura RS
  - Numero di lead

- N. di lead convertiti in opportunità
- N. di lead che hanno prodotto un'opportunità vinta
- Numero di lead che hanno generato un'opportunità persa
- Numero di lead qualificati
- Numero di lead rifiutati
- Parametri attività
  - Numero di attività
  - Numero di attività aperte
  - Numero di clienti con attività
  - Numero di attività chiuse
- Parametri contatto
  - Parametri personalizzati contatto
    - Valuta indicizzata
    - Media valuta indicizzata
    - Numero indicizzato
    - Numero indicizzato medio
  - Di proprietà dei campi personalizzati utente
  - Di proprietà dei campi personalizzati utente
  - Numero di contatti
- Parametri fatturato prodotto
  - Fatturato
  - Fatturato previsto prodotto
  - Fatturato chiuso prodotto
  - Fatturato prodotto (000)
  - Fatturato previsto Prodotto (000)
  - Fatturato chiuso del prodotto (000)
  - Prezzo medio d'acquisto
  - Quantità media
  - Quantità

## Note d'uso

Nessuno

## Area argomenti reporting delle richieste di servizio

### Disponibilità

Questa area argomenti è disponibile in tutte le edizioni di Oracle CRM On Demand.

### Scopo aziendale

Questa area argomenti consente di analizzare le richieste di servizio in base alle dimensioni cliente, contatto, richiesta di servizio, utente, partner e data, nonché di misurare e analizzare importanti parametri delle prestazioni dell'organizzazione delle richieste di servizio clienti, compresi valori quali il tempo per il quale le richieste di servizio sono rimaste aperte e la durata media per chiuderle. L'uso di questi parametri delle prestazioni per le richieste di servizio consente alle aziende di migliorare la soddisfazione del cliente e la produttività dei dipendenti e di ridurre i costi operativi.

### Tipo di relazione

Semplice

### Dimensioni

Questa area argomenti contiene le seguenti dimensioni:

- Cliente
- Contatto
- Data chiusura
- Data apertura
- Utente proprietario
- Cliente partner principale (disponibile solo in Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- Richiesta di servizio

### Campi filtro ottimizzati

Questa area argomenti dispone di campi ottimizzati che, quando vengono usati nei filtri, consentono di ridurre il tempo di interrogazione. I campi ottimizzati si contraddistinguono per la presenza della parola *Codice* o *UTC* nel nome. Ad esempio, la dimensione Cliente dispone del campo Tipo di cliente, ma esiste anche il campo Codice tipo cliente, ovvero la versione ottimizzata del campo Tipo di cliente. Analogamente, esiste un campo denominato UTC data ultima visita, che costituisce la versione ottimizzata del campo Data ultima visita. L'uso di un campo ottimizzato nel filtro consente di generare interrogazioni più veloci. Questo metodo è più rapido di quello che prevede l'uso di campi standard. Le dimensioni di questa area argomenti che dispongono di campi filtro ottimizzati sono:

- Cliente

- Contatto
- Richiesta di servizio

### Parametri

L'elenco completo dei parametri per questa area argomenti è il seguente:

- Parametri richieste di servizio
  - Parametri personalizzati richieste di servizio
    - Valuta indicizzata
    - Media valuta indicizzata
    - Numero indicizzato
    - Numero indicizzato medio
  - N. di richieste di servizio
  - Numero di RS aperte
  - Numero di RS chiuse
  - Numero di RS in sospeso
  - Numero di RS annullate
  - Durata RS aperta media
  - Media di giorni per chiusura RS

### Note d'uso

Nessuno

## Area argomenti reporting delle attività condivise

### Disponibilità

Questa area argomenti è disponibile in tutte le edizioni di Oracle CRM On Demand.

### Scopo aziendale

Questa area argomenti consente di analizzare le attività condivise in base alle dimensioni cliente, contatto e utente. Poiché queste attività possono essere condivise tra più utenti in Oracle CRM On Demand, l'uso di questa area argomenti consente di eseguire report sulle attività condivise. Sulle attività non condivise con almeno un utente non è possibile eseguire report mediante questa area argomenti.

## Tipo di relazione

Molti-a-molti

## Dimensioni

Questa area argomenti contiene le seguenti dimensioni:

- Cliente
- Attività
- Contatto
- Utente proprietario

## Campi filtro ottimizzati

Questa area argomenti dispone di campi ottimizzati che, quando vengono usati nei filtri, consentono di ridurre il tempo di interrogazione. I campi ottimizzati si contraddistinguono per la presenza della parola *Codice* o *UTC* nel nome. Ad esempio, la dimensione Cliente dispone del campo Tipo di cliente, ma esiste anche il campo Codice tipo cliente, ovvero la versione ottimizzata del campo Tipo di cliente. Analogamente, esiste un campo denominato UTC data indicizzata, che costituisce la versione ottimizzata del campo Data indicizzata. L'uso di un campo ottimizzato nel filtro consente di generare interrogazioni più veloci. Questo metodo è più rapido di quello che prevede l'uso di campi standard. Le dimensioni di questa area argomenti che dispongono di campi filtro ottimizzati sono:

- Cliente
- Attività
- Contatto

## Parametri

Nessuno

## Note d'uso

Nessuno

## Modifica dell'aspetto dei report

Quando si impostano o si aggiornano i report in Oracle CRM On Demand Answers, è possibile modificarne l'aspetto in base a un processo noto come formattazione stilistica. È possibile applicare la formattazione stilistica, copiare e incollare gli attributi di formattazione stilistica e salvare un report formattato da utilizzare come modello di stile.

In base all'elemento che si desidera formattare, nella finestra di dialogo sono visualizzate opzioni diverse, quali controlli di bordi, celle e tipi di carattere, opzioni di formattazione aggiuntive come il riempimento celle, e opzioni di stile CSS personalizzate per il linguaggio HTML.

È possibile modificare l'aspetto dei seguenti elementi:

- le colonne e le sezioni, ad esempio il colore dello sfondo e i bordi;
- le colonne delle tabelle;
- la dimensione dei titoli.

È inoltre possibile copiare l'intervallo di attributi di formattazione stilistica che si applica a un intervallo, ad esempio una colonna di una tabella, e incollarlo in un elemento dello stesso tipo, ad esempio un'altra colonna della tabella o di una tabella diversa. È anche possibile ripristinare l'aspetto predefinito. A tale scopo, fare clic sulle icone presenti in alto a destra nelle finestre di dialogo.

Le viste che supportano le operazioni di copia e incolla includono tabelle, tabelle pivot e diagrammi.

### Informazioni sul salvataggio di report come modelli di stile

Dopo che l'aspetto stilistico di un report è stato personalizzato e salvato, è possibile utilizzarlo come modello. In tal modo è possibile applicare la formattazione del report salvato a report nuovi o esistenti.

Le viste che supportano l'utilizzo di un report salvato come modello includono tabelle, tabelle pivot e diagrammi.

Questo argomento contiene informazioni sull'esecuzione dei task riportati di seguito.

- Formattazione dell'aspetto di un report
- Come copiare e incollare un attributo di formattazione
- Ripristino dell'aspetto predefinito di un attributo
- Utilizzo di un report salvato come modello

### *Per formattare l'aspetto visivo di un report*

- 1** Fare clic sulla scheda Report in Oracle CRM On Demand.
- 2** Nella sezione Report personalizzati e analisi della home page Report fare clic su Progettazione analisi per aprire Oracle CRM On Demand Answers.
- 3** Fare clic su Apri analisi in Oracle CRM On Demand Answers.
- 4** Selezionare il report su cui lavorare e fare clic su OK.
- 5** Nella pagina Crea e visualizza analisi aprire la finestra di dialogo per la formattazione stilistica effettuando una delle operazioni riportate di seguito.
  - Nel Passo 1, fare clic sul pulsante Proprietà colonne, quindi fare clic sulla scheda Stile della finestra di dialogo Proprietà colonne.
  - Nel Passo 2, aprire la finestra Modifica formato effettuando una delle operazioni riportate di seguito.

- Per Titolo o Tabella, fare clic sul pulsante Formato vista.
- Nella vista tabella pivot, fare clic sul pulsante delle proprietà della vista tabella pivot, quindi scegliere il pulsante Imposta formato alternativo.

**NOTA:** nella vista tabella è anche possibile fare clic sul pulsante del formato colonna e utilizzare la scheda Formato valore. Nella vista tabella pivot è inoltre possibile fare clic sul pulsante delle proprietà di sezione e utilizzare l'apposita scheda.

Viene visualizzata la finestra di dialogo per la formattazione stilistica.

- 6 Nell'area Carattere, selezionare la famiglia, la dimensione, il colore e lo stile, ad esempio grassetto, del tipo di carattere, nonché gli eventuali effetti da applicare, ad esempio la sottolineatura.

**NOTA:** per alcuni elementi, l'opzione non è disponibile.

- 7 Nell'area Cella, impostare l'allineamento e il colore di sfondo.

**NOTA:** per l'allineamento orizzontale, il tipo di giustificazione più diffuso per i dati di testo è a sinistra, per i dati numerici è invece a destra.

L'allineamento verticale non ha alcun impatto se le colonne non si estendono su più righe di altre colonne.

- 8 Nell'area Bordo è possibile selezionare la posizione e il colore del bordo, nonché lo stile della cella.

**SUGGERIMENTO:** è possibile selezionare o deselezionare i bordi personalizzati facendo clic sui bordi in alto, in basso, a sinistra e a destra accanto all'elenco a discesa Posizione.

- 9 Per formattare la spaziatura all'interno della cella, fare clic su Opzioni di formattazione aggiuntive e specificare i valori per la larghezza e l'altezza del contenuto della cella e lo spazio superiore, inferiore, a sinistra e a destra del contenuto.

I valori sono specificati in pixel.

- 10 Per sovrascrivere gli elementi di stile e classe specificati nei fogli di stile di Oracle CRM On Demand Answers, effettuare le selezioni nell'area relativa alle opzioni di stile CSS personalizzate:

- a Fare clic sulle impostazioni che si desidera utilizzare.
- b Fornire l'ubicazione della classe, dello stile o del foglio di stile.

**NOTA:** le opzioni di formattazione di stile avanzate sono destinate agli utenti in grado di utilizzare i fogli CSS.

- 11 Fare clic su OK.

### **Per copiare e incollare un attributo di formattazione**

- 1 Nella pagina Crea e visualizza analisi spostarsi sull'elemento di cui si desidera copiare la formattazione, ad esempio una riga, una colonna o una cella di colonna.
- 2 Aprire la finestra di dialogo per la formattazione stilistica e fare clic sul pulsante Copia formattazione, quindi fare clic su Annulla per chiudere la finestra per la formattazione stilistica.

- 3 Spostarsi all'elemento su cui si desidera incollare la formattazione.
- 4 Aprire la finestra di dialogo per la formattazione stilistica e fare clic sul pulsante Incolla formattazione, quindi fare clic su OK per applicare le modifiche.

### ***Per ripristinare l'aspetto predefinito***

- Aprire la finestra di dialogo per la formattazione stilistica per l'elemento e fare clic sul pulsante Cancella formattazione.

Per alcuni tipi di vista, durante l'operazione di aggiunta è possibile usare un report salvato come modello, come descritto nella procedura seguente.

### ***Per utilizzare un report salvato come modello***

- 1 Nella pagina Crea e visualizza analisi andare a Passo 2: Crea layout.
- 2 Fare clic su Aggiungi vista e selezionare la vista desiderata.
- 3 Fare clic sul pulsante Importa formattazione vista da altra analisi nella parte superiore dell'area di lavoro:



- 4 Nella finestra di dialogo Importa formato salvato individuare il report salvato e fare clic su OK.
- 5 Fare clic sul collegamento Risultati salvati o sul pulsante Anteprima analisi.

## **Passo 1: Definizione dei criteri**

Per definire i criteri per i report si usa la pagina Definisci criteri di Oracle CRM On Demand Answers. Per accedere alla pagina Definisci criteri creare una nuova analisi, come descritto in [Guida introduttiva a Answers \(report personalizzati\)](#) (a pagina 762) oppure aprire un'analisi esistente in Oracle CRM On Demand Answers.

Fare clic su un argomento per visualizzare le istruzioni passo passo ed effettuare le operazioni descritte di seguito.

- [Aggiunta di colonne ai report](#) (a pagina 905)
- [Aggiunta di campi personalizzati ai report](#) (a pagina 905)
- [Aggiunta di filtri alle colonne](#) (a pagina 905) (facoltativo, ma consigliato)
- [Modifica delle proprietà delle colonne](#) (a pagina 914)
- [Impostazione delle formule di colonna](#) (a pagina 925)
- [Aggiunta dei collegamenti azione ai risultati](#) (vedere "[Aggiunta di collegamenti ad azioni ai risultati](#)" a pagina 926) (facoltativo)
- [Ordinamento di colonne](#) (a pagina 930)



### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Informazioni sull'uso degli indirizzi nei report](#) (a pagina 931)
- [Combinazione dei risultati di più report mediante la pagina Imposta operazioni](#) (a pagina 932)

## Aggiunta di colonne ai report

Quando si creano o modificano i report in Oracle CRM On Demand Answers, si aggiungono nuove colonne finché il report non conterrà tutti i dati desiderati.

**NOTA:** i periodi nei report possono essere basati sul calendario fiscale dell'azienda, che può essere diverso da quello standard. Ad esempio, l'anno fiscale dell'azienda potrebbe iniziare il 1 giugno di ogni anno di calendario. Se l'azienda ha modificato di recente il proprio anno di calendario fiscale in Oracle CRM On Demand, è necessario esaminare attentamente le analisi cronologiche se si estendono su più anni. I dati dei report basati sul calendario fiscale precedente non possono essere allineati ai dati che utilizzano il nuovo calendario fiscale.

### Per aggiungere colonne al report

- 1 In Oracle CRM On Demand Answers, nella sezione Area argomenti attiva, espandere gli elenchi delle colonne per visualizzare le colonne da includere nei report.
- 2 Fare clic sulle colonne che si desidera includere nel report.

**NOTA:** per rimuovere una colonna dal report, fare clic sull'icona X della colonna. È possibile modificare l'ordine delle colonne trascinandole nella nuova posizione e quindi rilasciandole.

## Aggiunta di campi personalizzati ai report

È possibile aggiungere campi personalizzati come colonne di report e analisi in Oracle CRM On Demand Answers. Per ulteriori informazioni sull'aggiunta di colonne ai report, vedere [Aggiunta di colonne ai report](#) (a pagina 905).

Per le distribuzioni multilingue mediante Oracle CRM On Demand Answers, è necessario tradurre i campi personalizzati in ciascuna lingua utilizzata in Oracle CRM On Demand Answers in modo da renderli disponibili per l'aggiunta ai report e alle analisi. Ad esempio, se un campo personalizzato viene creato in inglese, è necessario tradurlo in italiano per consentire a un utente italiano di visualizzarlo e quindi utilizzarlo in un report o in un'analisi.

## Aggiunta di filtri alle colonne

La pagina Definisci criteri di Oracle CRM On Demand Answers consente di impostare filtri per le colonne del report. Un filtro limita la quantità di risultati visualizzati al termine dell'esecuzione di un report. Oracle CRM On Demand Answers mostra solo i risultati che corrispondono ai criteri.

Un filtro di colonna è costituito dai seguenti elementi:

- una colonna da filtrare, ad esempio Tipo di cliente;
- un valore da utilizzare per l'applicazione del filtro, ad esempio 10 (se necessario, al suo posto è possibile utilizzare un'espressione SQL o una variabile);
- un operatore che determini la modalità di applicazione del valore, ad esempio Minore di.

Se la colonna, ad esempio, contiene la quantità venduta, l'operatore è Minore di e il valore è 10, i risultati comprenderanno solo le quantità dell'ordine delle quali sono state vendute meno di 10 unità.

Un filtro di colonna può inoltre presentare le caratteristiche riportate di seguito.

- Può essere combinato con altri filtri di colonna della stessa area argomento per limitare ulteriormente i risultati del report.
- È possibile raggruppare i filtri e creare filtri complessi.
- Il valore può essere limitato dai risultati di un report della stessa area argomento salvato precedentemente.

Il filtro viene tradotto in una clausola WHERE dell'istruzione SQL SELECT. La clausola WHERE consente di limitare le righe restituite a quelle che soddisfino particolari vincoli. Gli utenti esperti possono immettere direttamente l'istruzione SQL per un filtro.

**NOTA:** se è stata selezionata l'opzione di aggiunta di nuovi valori di selezione durante l'importazione dei dati, tali valori potrebbero non apparire nei report per 24 ore. Pertanto, si potrebbe non essere in grado di utilizzare i nuovi valori dell'elenco di selezione come filtri durante tale periodo.

## Creazione di filtri di colonna

È possibile creare un filtro per ciascuna colonna nei report. Se non si desidera che la colonna venga visualizzata tra i risultati, è possibile nascondere la.

**ATTENZIONE:** se si fa clic sul pulsante **Aggiorna del browser** prima di aver concluso la creazione di un filtro di colonna, il browser caricherà di nuovo la pagina ignorando tutte le modifiche apportate.

### *Per creare un filtro di colonna*

- 1 Nella pagina Definisci criteri di Oracle CRM On Demand Answers fare clic sul pulsante Nuovo filtro nella colonna in cui si desidera creare il filtro.
- 2 Nella finestra di dialogo Crea/modifica filtro, scegliere un operatore nel relativo elenco a discesa.  
La scelta di operatori e valori viene visualizzata nella colonna a sinistra. A seconda del tipo di colonna selezionato, è possibile visualizzare altre opzioni nella colonna a destra, ad esempio i pulsanti del calendario per la specifica di un intervallo di date o una casella di corrispondenza del testo per la limitazione degli elenchi di valori troppo lunghi.
- 3 Per specificare un valore, immetterlo nel campo Valore oppure fare clic su Tutte le scelte per visualizzare i valori disponibili nella colonna, quindi selezionare un valore dell'elenco.  
È possibile aggiungere più valori facendo clic su Aggiungi e selezionando Valore dopo aver immesso i dati per il campo valore corrente.

Le linee guida della seguente tabella agevolano la scelta di un operatore e la specifica dei valori.

Operatore	Linee guida di utilizzo
è uguale a o incluso in	Valido per colonne con testo, numeri o date. Specificare uno o più valori. I risultati comprenderanno solo i record nella cui colonna siano presenti dati corrispondenti al valore del filtro.
non è uguale a o non è incluso in	Valido per colonne con testo, numeri o date. Specificare uno o più valori. I risultati comprenderanno solo i record nella cui colonna siano presenti dati non corrispondenti al valore del filtro.
è minore di	Valido per colonne con numeri o date. È possibile specificare un solo valore. I risultati comprenderanno solo i record nella cui colonna siano presenti dati con valori inferiori a quello del filtro.
è maggiore di	Valido per colonne con numeri o date. È possibile specificare un solo valore. I risultati comprenderanno solo i record nella cui colonna siano presenti dati con valori superiori a quello del filtro.
è minore di o uguale a	Valido per colonne con numeri o date. Specificare uno o più valori. I risultati comprenderanno solo i record nella cui colonna siano presenti dati con valori inferiori o uguali a quello del filtro.
è maggiore di o uguale a	Valido per colonne con numeri o date. Specificare uno o più valori. I risultati comprenderanno solo i record nella cui colonna siano presenti dati con valori superiori o uguali a quello del filtro.
è compreso tra	Valido per colonne con numeri o date. È necessario specificare due valori. I risultati includeranno i record sia dei valori specificati sia di quelli compresi tra tali valori.
è nullo	Valido per colonne con testo, numeri o date. Non specificare alcun valore. L'operatore verifica solo l'assenza di dati nella colonna. I risultati comprendono solo i record nella cui colonna non sono presenti dati.  A volte può rivelarsi utile sapere se determinati dati sono presenti e l'uso dell'operatore È NULLO è un mezzo per verificare tale condizione.
non è nullo	Valido per colonne con testo, numeri o date. Non è possibile specificare alcun valore. L'operatore verifica solo la presenza di dati nella colonna. I risultati comprendono solo i record nella cui colonna siano presenti dati.
è nei primi	Valido per colonne con testo, numeri o date. È possibile specificare un solo valore. I risultati comprendono solo i primi n record, in cui n è il numero intero indicato come valore del filtro.  L'operatore è per risultati classificati. Ad esempio, l'operatore può essere utilizzato per ottenere un elenco dei primi 10 risultati migliori.
è negli ultimi	Valido per colonne con testo, numeri o date. È possibile specificare un solo valore. I risultati comprendono solo gli ultimi n record, in cui n è il numero intero indicato come valore del filtro.

Operatore	Linee guida di utilizzo
	L'operatore è per risultati classificati. Ad esempio, l'operatore può essere utilizzato per ottenere un elenco dei clienti che hanno segnalato il minor numero di problemi.
contiene tutti	Valido per colonne con testo, numeri o date. Specificare uno o più valori. I risultati comprenderanno solo i record nella cui colonna siano presenti dati contenenti tutti i valori del filtro.
contiene uno qualsiasi	Valido per colonne con testo, numeri o date. Specificare uno o più valori. I risultati comprenderanno solo i record nella cui colonna siano presenti dati contenenti almeno uno dei valori del filtro.
non contiene	Valido per colonne con testo, numeri o date. Specificare uno o più valori. I risultati comprenderanno solo i record nella cui colonna siano presenti dati che non contengano alcun valore del filtro.
inizia con	Valido per colonne con testo, numeri o date. È possibile specificare un solo valore. I risultati comprenderanno solo i record nella cui colonna siano presenti dati che iniziano con il valore del filtro.
termina con	Valido per colonne con testo, numeri o date. È possibile specificare un solo valore. I risultati comprenderanno solo i record nella cui colonna siano presenti dati che terminano con il valore del filtro.
è LIKE (corrispondenza motivo)	Valido per colonne con testo. Specificare uno o più valori. Richiede l'utilizzo del segno di percentuale (%) come carattere jolly. Nel valore è possibile specificare un massimo di due segni di percentuale. I risultati comprenderanno solo i record nella cui colonna siano presenti dati corrispondenti al valore del motivo del filtro.
non è LIKE (corrispondenza motivo)	Valido per colonne con testo. Specificare uno o più valori. Richiede l'utilizzo del segno di percentuale (%) come carattere jolly. Nel valore è possibile specificare un massimo di due segni di percentuale. I risultati comprenderanno solo i record nella cui colonna siano presenti dati non corrispondenti al valore del motivo del filtro.
è richiesto	Valido per colonne con testo, numeri o date. Se si imposta una colonna su <i>è richiesto</i> questa viene filtrata in base al valore trasmesso da un altro report.  <b>NOTA:</b> utilizzare questa opzione per collegare più report tra loro nella navigazione (vedere <a href="#">Passo 2: Creazione di layout</a> (a pagina 933)). Una o più colonne nel report esaminato devono contenere il filtro <i>è richiesto</i> per consentire al report di visualizzare le righe limitate al valore selezionato ed esaminate dal report principale.

4 Se per la colonna esistono più opzioni, per passare dall'una all'altra utilizzare i controlli pagina.

- Per passare a una determinata pagina, fare clic sul numero di pagina desiderato.
- Fare clic sul pulsante pagina doppia freccia destra ( >> ) per passare all'ultima pagina o sul pulsante pagina doppia freccia sinistra ( << ) per passare alla prima pagina.

- 5** Per le colonne contenenti date, specificare l'intervallo utilizzando i pulsanti del calendario.  
Per specificare una sola data, indicare la stessa data iniziale e finale.
- 6** L'elenco a discesa delle corrispondenze consente di visualizzare i valori disponibili da utilizzare in un filtro. Se lo si desidera, specificare dei criteri per limitare i valori restituiti (non è obbligatorio). Quindi fare clic sul collegamento Tutte le scelte e selezionare un valore nell'elenco visualizzato.  
  
Si supponga, ad esempio, di voler visualizzare i risultati dell'area orientale. Se nella casella di testo si immette E e si seleziona "inizia con" nell'elenco a discesa della corrispondenza, vengono visualizzati solo i valori che iniziano con il carattere E.
- 7** Per aggiungere un'espressione SQL o una variabile di sessione, procedere come descritto di seguito.
  - a** Fare clic sul pulsante Aggiungi e scegliere l'opzione desiderata.  
L'etichetta della casella Valore cambia in modo da riflettere la selezione.
  - b** Immettere nella casella l'espressione SQL o il nome della variabile di sessione.  
Le espressioni SQL possono contenere chiamate di funzione che vengono applicate su valori di colonna. Per ulteriori informazioni, vedere [Uso delle funzioni nelle analisi](#) (a pagina 992) e [Variabili di sessione](#) (a pagina 1032).
- 8** Per rimuovere un valore, un'espressione SQL o una variabile di sessione, fare clic sull'icona X situata accanto a essa.  
Per rimuovere tutte le definizioni, fare clic sul pulsante Cancella valori.
- 9** Per fare in modo che il filtro rimanga limitato dal valore della colonna della stessa area argomento di un'altra analisi, fare clic sul pulsante Avanzato e scegliere l'opzione Filtro basato sui risultati di un'altra richiesta.  
Viene visualizzata la finestra di dialogo Filtra in base a richiesta salvata.
- 10** Per convertire il filtro in SQL, fare clic sul pulsante Avanzato e scegliere l'opzione Converti questo filtro in SQL.  
Viene visualizzata la finestra di dialogo Filtro SQL avanzato.
- 11** Al termine, fare clic su OK.  
Il filtro viene visualizzato nella relativa area della pagina Definisci criteri o Filtri salvati.

## Salvataggio di filtri di colonna

È possibile salvare un filtro come parte dell'analisi o salvarlo per riutilizzarlo in altre analisi. Se il filtro si riferisce a una determinata analisi e questa viene salvata, il filtro viene salvato come parte dell'analisi e applicato ad ogni esecuzione dell'analisi. È inoltre possibile salvare espressamente il filtro per riutilizzarlo in altre analisi.

I filtri salvati e le cartelle nelle quali sono contenuti, relativi all'area argomento, vengono visualizzati subito dopo il nome dell'area. Se per l'area argomento non sono stati salvati filtri, questa parte della pagina rimane vuota.

### ***Per salvare un filtro di colonna compreso in un'analisi***

- 1 Nella pagina Definisci criteri fare clic su Salva.
- 2 Nella finestra di dialogo Salva analisi selezionare la posizione in cui salvare l'analisi e fare clic su OK.

### ***Per salvare un filtro di colonna da utilizzare in altre analisi***

- 1 Nella sezione Filtri della pagina Definisci criteri fare clic su Salva filtro.
- 2 Nella finestra di dialogo Salva filtro selezionare la cartella in cui salvare il filtro:
  - Per salvare il filtro per uso personale, fare clic su I miei filtri.  
I filtri salvati nella cartella I miei filtri sono disponibili solo per l'utente.
  - Per salvare il filtro e condividerlo, fare clic su Filtri pubblici.  
I filtri salvati nella cartella dei filtri pubblici sono disponibili a tutti gli utenti che hanno accesso a tale cartella.
- 3 Immettere il nome del filtro.
- 4 Facoltativamente immettere la descrizione del filtro.
- 5 Fare clic su OK.

### ***Per visualizzare le proprietà di un filtro salvato***

- Nella sezione Filtri della pagina Definisci criteri fare clic sull'icona Opzioni filtro accanto al filtro di cui si desidera visualizzare le proprietà, quindi selezionare l'opzione Modifica filtro.

## **Applicazione alle analisi dei filtri di colonna salvati**

È possibile applicare a un'analisi un filtro di colonna precedentemente salvato. È possibile applicare il contenuto del filtro o un riferimento al filtro stesso.

Quando si applica il contenuto di un filtro di colonna salvato, questo viene copiato nell'area Filtri della pagina Definisci criteri. In tal modo, è possibile modificare i criteri del filtro senza modificare il filtro salvato. Quando si applica un riferimento a un filtro salvato, questo viene indicato solo con il nome; è possibile visualizzarlo ma non modificarne il contenuto.

### ***Per applicare a un'analisi un filtro di colonna salvato***

- 1 Nella sezione Filtri della pagina Definisci criteri fare clic su Apri filtro salvato.
- 2 Navigare alla cartella Filtri appropriata, selezionare il filtro salvato da applicare e fare clic su OK.
- 3 Nella sezione Opzioni filtro della finestra di dialogo Applica filtro salvato specificare le proprie scelte.

- 4 Fare clic su OK.

Il filtro viene visualizzato nell'area Filtri della pagina Definisci criteri.

## Modifica di filtri di colonna

è possibile modificare un filtro di colonna per cambiarne le proprietà.

### *Per modificare un filtro di colonna*

- 1 Nella sezione Filtri della pagina Definisci criteri fare clic sul pulsante Opzioni filtro corrispondente al filtro che si desidera modificare, quindi selezionare Modifica filtro.

Viene visualizzata la finestra di dialogo Crea/modifica filtro.

- 2 Apportare le modifiche desiderate, quindi fare clic su OK.

## Modifica della formula per un filtro di colonna

è possibile modificare la formula per un filtro di colonna. Le modifiche che si apportano sono valide solo all'uso del filtro sulla colonna; una formula può contenere chiamate a funzioni che eseguono calcoli più avanzati.

Vedere [Uso delle funzioni nelle analisi](#) (a pagina 992).

### *Per modificare la formula della colonna per un filtro*

- 1 Nella sezione Filtri della pagina Definisci criteri fare clic sul pulsante Opzioni filtro corrispondente al filtro, quindi selezionare Modifica formula colonna.
- 2 Fare clic sulla scheda Formula colonna.
- 3 Digitare la formula nell'area Formula colonna.
- 4 Fare clic su OK per salvare le modifiche.

## Rimozione di filtri di colonna

è possibile rimuovere da un'analisi tutti i filtri o solo uno di essi.

**NOTA:** se l'analisi è stata precedentemente salvata con l'applicazione di eventuali filtri, è necessario salvarla nuovamente per rimuovere i filtri.

### *Per rimuovere da un'analisi un filtro di colonna*

- Nella sezione Filtri della pagina Definisci criteri fare clic sull'icona X.

## Combinazione di filtri di colonna con altri filtri di colonna

La combinazione di filtri di colonna, nota anche come filtro parentetico, consente di creare filtri complessi senza la necessità di conoscere il linguaggio SQL.

Per combinare i filtri di colonna è possibile utilizzare gli operatori AND e OR. L'operatore AND indica che è necessario soddisfare i criteri specificati per ogni filtro. Questo rappresenta il metodo predefinito per la combinazione dei filtri di colonna. L'operatore OR indica che è necessario soddisfare almeno i criteri specificati in uno dei filtri di colonna.

### *Per combinare un filtro con altri filtri di colonna*

- 1 Nella Definisci criteri aggiungere almeno due filtri di colonna a un'analisi o a un filtro salvato.  
I filtri vengono elencati nella sezione Filtri con l'operatore AND come separatore.
- 2 Per modificare un operatore AND in operatore OR, fare clic su di esso.
- 3 Man mano che si aggiungono filtri di colonna, fare clic sugli operatori AND e OR per raggruppare i filtri e creare le combinazioni desiderate.  
Gli elementi dei filtri combinati vengono racchiusi in caselle.
- 4 Per tagliare, copiare o dissociare gli elementi racchiusi, fare clic sul pulsante Modifica filtro gruppo e selezionare l'opzione appropriata.

## Come impedire la sostituzione di un filtro durante l'esplorazione e la visualizzazione di messaggi

È possibile proteggere il contenuto di un filtro in un report per evitare che venga modificato durante l'esplorazione e la visualizzazione di messaggi. Un filtro protetto viene sempre applicato ai risultati.

### *Per proteggere un filtro dalle modifiche durante l'esplorazione e la visualizzazione di messaggi*

- Nella sezione Filtri della pagina Definisci criteri fare clic sul pulsante Opzioni filtro corrispondente al filtro, quindi selezionare Proteggi filtro.

## Utilizzo di report salvati come filtri

I filtri possono essere combinati tra loro oltre che essere basati sui valori restituiti da un altro report. I report salvati che restituiscono una colonna di valori possono essere utilizzati per filtrare la colonna selezionata nel report.

### *Per creare un filtro sulla base dei risultati di un report salvato*

- 1 Nella pagina Definisci criteri fare clic sul pulsante Nuovo filtro nella colonna in cui si desidera creare il filtro.



- 2 Nella finestra di dialogo Crea/Modifica filtro fare clic su Avanzate, quindi selezionare il filtro in base ai risultati di un'altra opzione di richiesta.
- 3 Nel campo Relazione della finestra di dialogo Filtra in base a richiesta salvata selezionare la relazione appropriata tra i risultati e la colonna da filtrare.
- 4 Fare clic su Sfoglia e individuare il report salvato.
- 5 Nel campo Usa valori in colonna selezionare la colonna da usare per il filtro.  
Se il report salvato contiene un nome colonna che corrisponde alla colonna in cui si crea il filtro, il nome colonna verrà visualizzato per primo nell'elenco di valori del campo Usa valori in colonna. È possibile selezionare una colonna diversa.
- 6 Fare clic su OK.

Il filtro viene visualizzato nella sezione Filtri della pagina Definisci criteri.

**NOTA:** se in seguito si desidera modificare il filtro, sarà possibile modificare solo le informazioni mostrate nella finestra di dialogo Filtra in base a richiesta salvata.

## Modifica dell'espressione SQL per un filtro di colonna

È possibile modificare la clausola logica SQL WHERE per utilizzarla come filtro. Sebbene raramente necessaria, questa funzione è disponibile per gli utenti che desiderino capacità di filtro avanzate. Per una descrizione esaustiva della sintassi SQL, consultare una guida di riferimento SQL di terzi, un manuale di riferimento SQL di uno dei fornitori di database o un sito di riferimento online. Per ulteriori informazioni di carattere generale sull'utilizzo del linguaggio SQL in Oracle CRM On Demand Answers, vedere [Uso delle funzioni nelle analisi](#) (a pagina 992).

### Per modificare l'espressione SQL generata per un filtro di colonna

- 1 Nella finestra di dialogo Crea/Modifica filtro fare clic su Avanzate, quindi selezionare l'opzione Converti questo filtro in SQL.
- 2 Immettere le modifiche nella casella di testo e fare clic su OK.  
Il filtro viene visualizzato nell'area Filtri della pagina Definisci criteri. Dopo aver scelto questa opzione, la modifica del filtro mostrerà solo l'espressione SQL immessa.

*Esempio: identificazione dei clienti con il maggior volume di vendita*

Nel seguente esempio vengono riportati i dati relativi ai dieci clienti che nel 2003 hanno dato luogo al volume di vendita maggiore.

```
"Data di chiusura"."Anno solare" = 2003
AND RANK("Metriche opportunità"."Fatturato chiuso") <= 10
```

## Modifica delle proprietà delle colonne

La modifica delle proprietà di una colonna consente di controllare l'aspetto, il layout e il contenuto della colonna. È inoltre possibile specificare l'applicazione della formattazione solo nel caso il contenuto della colonna soddisfi determinate condizioni. Per impostazione predefinita, le selezioni relative a una colonna si applicano solo al report corrente.

## Modifica dell'aspetto del contenuto di una colonna

L'aspetto predefinito del contenuto della colonna nei risultati è basato sui fogli di stile CSS e sui file di messaggi XML. Per eseguire l'override di varie impostazioni predefinite, quali il tipo di carattere e la relativa dimensione, è possibile utilizzare la scheda **Stile** della finestra di dialogo **Proprietà colonne**. Le impostazioni selezionate vengono applicate solo al contenuto della colonna del report attivo.

### *Per modificare l'aspetto del contenuto di una colonna*

- 1 Nella pagina **Definisci criteri** di Oracle CRM On Demand Answers fare clic sul pulsante **Proprietà colonna** per la colonna.
- 2 Nella finestra di dialogo **Proprietà colonna**, fare clic sulla scheda **Stile**.
- 3 Selezionare le opzioni desiderate relative al tipo di carattere, alla cella, al bordo, all'immagine e alla formattazione avanzata dello stile.

Per ulteriori informazioni, vedere **Formattazione del contenuto di una colonna** in questo argomento.

- 4 La scheda **Formato dati** consente di gestire la modalità di visualizzazione dei dati grazie alla casella di controllo **Override formato predefinito dati**.

Con questa opzione è possibile eseguire l'override delle opzioni di visualizzazione predefinite. Le opzioni visualizzate variano in base al tipo di dati. Ad esempio, se nella colonna sono presenti dati numerici, è possibile indicare se considerarli percentuali, nomi di mese o date. È possibile scegliere il numero delle cifre decimali, la modalità di visualizzazione dei numeri negativi, il numero delle cifre e il separatore di migliaia desiderato. Se nella colonna è presente del testo, è possibile indicare se considerarlo testo semplice, HTML o un collegamento. In base alla selezione effettuata, nella casella di testo **Formato testo personalizzato** viene visualizzata la stringa HTML applicabile per la visualizzazione dei dati.

Per personalizzare il formato del testo, selezionare **Formato testo personalizzato** nell'elenco a discesa **Tratta testo come**, quindi immettere il formato desiderato. È possibile immettere chiamate HTML per ottenere una particolare formattazione. È inoltre possibile immettere qualsiasi stringa HTML valida, tra cui codice JavaScript, VBScript e così via.

Nel seguente esempio, la larghezza e l'altezza delle colonne, nelle tabelle e nelle tabelle pivot, viene impostata in HTML. Il testo html racchiuso tra parentesi ([html]) indica l'utilizzo di HTML e il simbolo at (@) rappresenta il contenuto dinamico della colonna.

```
[html]<span style="width:200px" style="height:50px">@</span>
```

Se non si conosce il linguaggio HTML, JavaScript, VBScript e così via, è possibile consultare un manuale di riferimento di altri produttori.

Per personalizzare un formato numerico, utilizzare il segno di numero (#) per includere le cifre significative e il numero zero (0) per la quantità di cifre specificata, anche se il numero non comprende tale dettaglio. Ecco alcuni esempi:

Se si specifica ##.#, 12.34 viene visualizzato come 12.3

Se si specifica ##.000, 12.34 viene visualizzato come 12.340

- 5** Al termine, fare clic su OK.

## Modifica del layout del contenuto di una colonna

La scheda Formato colonna della finestra di dialogo Proprietà colonne consente di effettuare i task riportati di seguito.

- Indicare se la colonna deve essere visualizzata tra i risultati.

Per impostazione predefinita, le colonne vengono generalmente visualizzate. È tuttavia possibile includere nel report una colonna che non si desidera visualizzare tra i risultati, ad esempio quella utilizzata per la creazione di un filtro.

- Assegnare intestazioni alternative, con una formattazione personalizzata, alla tabella e alla colonna.
- Controllare la visualizzazione dei dati duplicati, ad esempio i valori di colonna ripetuti.

I dati di una colonna possono essere ripetuti rispetto alle righe di dati di altre colonne della stessa tabella. Ad esempio, se in una colonna vengono elencati i nomi dei clienti e in un'altra le regioni in cui sono presenti, i dati relativi alla regione potrebbero essere ripetuti per ogni riga del cliente. È possibile scegliere se visualizzare i dati ripetuti una sola volta oppure in ogni riga. La visualizzazione di un'unica occorrenza dei dati ripetuti o duplicati può agevolare la lettura della tabella e rendere i dati più visibili.

- Specificare l'interazione prevista per gli utenti che operano sui risultati, ad esempio l'esplorazione di un altro report.

È inoltre possibile formattare i risultati in vari modi utilizzando funzioni ed espressioni condizionali.

Le impostazioni selezionate vengono applicate solo al contenuto della colonna del report attivo.

### ***Per nascondere una colonna nei risultati***

- 1** Nella pagina Definisci criteri di Oracle CRM On Demand Answers fare clic sul pulsante Proprietà colonna per la colonna.
- 2** Nella finestra di dialogo Proprietà colonna, fare clic sulla scheda Formato colonna.
- 3** Selezionare la casella di controllo Nascondi questa colonna.

### ***Per personalizzare le intestazioni della tabella e delle colonne***

- 1** Nella pagina Definisci criteri di Oracle CRM On Demand Answers fare clic sul pulsante Proprietà colonna per la colonna.

- 2 Nella finestra di dialogo Proprietà colonna, fare clic sulla scheda Formato colonna.
- 3 Nell'area Intestazioni, selezionare la casella di controllo Intestazioni personalizzate.  
Ciò consente di modificare il testo e la formattazione dell'intestazione.
- 4 Per modificare il testo della tabella o l'intestazione della colonna, immettere una nuova intestazione nella casella di testo appropriata.

Nel report verrà utilizzata questa intestazione al posto di quella predefinita.

**NOTA:** l'esplorazione di un altro report può anche essere specificata nell'area Interazione dell'intestazione della colonna.

- 5 Per modificare il formato dell'intestazione della tabella o della colonna, fare clic sul pulsante Modifica formato situato accanto alla casella di testo.

Viene visualizzata la finestra di dialogo Modifica formato.

Selezionare le opzioni desiderate relative al tipo di carattere, alla cella, al bordo e alla formattazione avanzata dello stile. Per ulteriori informazioni, vedere "Formattazione del contenuto di una colonna" di seguito.

### ***Per eliminare i dati duplicati***

- 1 Nella pagina Definisci criteri di Oracle CRM On Demand Answers fare clic sul pulsante Proprietà colonna per la colonna.
- 2 Nella finestra di dialogo Proprietà colonna, fare clic sulla scheda Formato colonna.
- 3 Nell'area Eliminazione valore, scegliere l'opzione appropriata tra quelle riportate di seguito.
  - Selezionare Elimina per visualizzare i dati ripetuti una sola volta ed eliminare le righe duplicate.
  - Selezionare Ripeti per visualizzare i dati ripetuti in ogni riga.
  - Selezionare Predefinito per mantenere le caratteristiche di visualizzazione predefinite.

### ***Per specificare il risultato ottenuto dall'utente quando fa clic sulla colonna***

- 1 Nella pagina Definisci criteri di Oracle CRM On Demand Answers fare clic sul pulsante Proprietà colonna per la colonna.
- 2 Nella finestra di dialogo Proprietà colonna, fare clic sulla scheda Formato colonna.
- 3 Per specificare il risultato ottenuto dall'utente quando fa clic sulla colonna, selezionare l'opzione appropriata nell'area Interazione dell'intestazione della colonna.
  - Predefinito: ripristina l'interazione predefinita.
  - Espandi: consente di utilizzare la funzionalità di espansione per visualizzare ulteriori informazioni.
  - Passa ad altra analisi: consente l'esplorazione di un'altra analisi. Fare clic sul pulsante Aggiungi destinazione di navigazione, individuare il report o il dashboard desiderato, fare clic su OK e immettere

la didascalia della destinazione nella casella di testo Didascalia. Ripetere questo passo per ogni destinazione di navigazione da aggiungere. Fare clic sul pulsante Rimuovi accanto alla casella di testo Didascalia per rimuovere la destinazione di navigazione.

- Nessuna interazione: disabilita l'espansione o l'esplorazione. Le interazioni vengono definite a parte per un'intestazione di colonna e per i dati in una colonna.

### **Per specificare il risultato ottenuto dall'utente quando fa clic su un valore**

- 1** Nella pagina Definisci criteri di Oracle CRM On Demand Answers fare clic sul pulsante Proprietà colonna per la colonna.
- 2** Nella finestra di dialogo Proprietà colonna, fare clic sulla scheda Formato colonna.
- 3** Per specificare il risultato ottenuto dall'utente quando fa clic su un valore, selezionare l'opzione appropriata nell'area Interazione del valore.
  - Predefinito: ripristina l'interazione predefinita.
  - Espandi: consente di utilizzare la funzionalità di espansione per visualizzare ulteriori informazioni.
  - Passa ad altra analisi: consente l'esplorazione di un'altra analisi. Fare clic sul pulsante Aggiungi destinazione di navigazione, individuare il report o il dashboard desiderato, fare clic su OK e immettere la didascalia della destinazione nella casella di testo Didascalia. Ripetere questo passo per ogni destinazione di navigazione da aggiungere. Fare clic sul pulsante Rimuovi accanto alla casella di testo Didascalia per rimuovere la destinazione di navigazione.
  - Nessuna interazione: disabilita l'espansione o l'esplorazione. Le interazioni vengono definite a parte per un'intestazione di colonna e per i dati in una colonna.

## **Applicazione della formattazione condizionale al contenuto delle colonne**

Nelle tabelle e nelle tabelle pivot, la formattazione condizionale consente di incentrare l'attenzione su un elemento dei dati che soddisfa determinate condizioni. Ad esempio, è possibile visualizzare le figure relative alle vendite con un fatturato elevato in un determinato colore o un'immagine, come un trofeo, accanto al nome di ciascun commerciale che supera il fatturato di una percentuale stabilita.

A questo scopo, si selezionano una o più colonne del report, specificando le condizioni che devono essere soddisfatte e le impostazioni da applicare quando viene soddisfatta la condizione, relative a tipo di carattere, cella, bordi e foglio di stile. I formati condizionali possono includere colori, tipi di carattere, immagini e così via, sia per i dati sia per le celle della tabella che li contengono. I passi necessari per specificare una condizione sono molto simili a quelli utilizzati per la creazione dei filtri.

È possibile indicare più condizioni, affinché i dati e le celle della tabella vengano visualizzati in uno dei diversi formati, secondo il valore dei dati. Ad esempio, è possibile visualizzare le vendite a basso fatturato di un colore e quelle ad alto fatturato di un altro.

Tra le tabelle tradizionali e le tabelle pivot esistono numerose sottili differenze di formattazione condizionale. I formati condizionali che determinano la formattazione di una colonna in base al valore di un'altra colonna non si riflettono nelle tabelle pivot, mentre si riflettono in quelle standard. Ad esempio, l'impostazione del colore per il nome di una regione sulla base delle vendite, non ha effetto su una tabella pivot. Tuttavia, l'impostazione del colore per i dati sulle vendite in base al valore dei dati di vendita ha un riscontro nelle

tabelle pivot, così come l'impostazione del colore per il nome della regione in base al nome effettivo. Ad esempio, la visualizzazione del valore dell'area orientale con testo colorato in grassetto.

**NOTA:** le condizioni delle tabelle pivot sono valutate in base ai valori calcolati o aggregati dalla tabella stessa. La formattazione condizionale viene applicata in base al valore che lo compone, anche se con l'opzione Mostra come si sceglie di visualizzare i dati come percentuali o indici.

Le impostazioni selezionate vengono applicate solo al contenuto della colonna del report attivo.

### ***Per aggiungere la formattazione condizionale alla colonna di un report***

- 1 Nella pagina Definisci criteri di Oracle CRM On Demand Answers fare clic sul pulsante Proprietà colonna per la colonna.
- 2 Nella finestra di dialogo Proprietà colonna fare clic sulla scheda Formato condizionale.
- 3 Fare clic sul pulsante Aggiungi condizione e selezionare la colonna del report desiderata per la creazione della condizione.

Viene aperta la finestra di dialogo Crea/modifica filtro. Selezionare l'operatore e il valore per la condizione.

**NOTA:** quando si accede alla finestra di dialogo Crea/modifica filtro dalla scheda Formato condizionale, nella finestra vengono visualizzate solo le opzioni relative ai formati condizionali. Ad esempio, nell'elenco a discesa Operatore viene visualizzato il sottoinsieme degli operatori utilizzati nei formati condizionali.

- 4 Fare clic su OK nella finestra di dialogo Crea/modifica filtro.  
Viene visualizzata la finestra di dialogo Modifica formato.
- 5 Selezionare le opzioni desiderate relative al tipo di carattere, alla cella, al bordo, all'immagine e alla formattazione avanzata dello stile.

Per ulteriori informazioni, vedere Formattazione del contenuto di una colonna in questo argomento.

**NOTA:** se si specifica un'immagine come parte della formattazione condizionale, essa verrà visualizzata nei risultati se vengono soddisfatte le condizioni definite.

- 6 Al termine, per tornare alla finestra di dialogo Proprietà colonne, fare clic su OK.  
Nella finestra di dialogo Proprietà colonne viene visualizzata la condizione e la formattazione condizionale da applicare.  
Le colonne vengono esaminate nell'ordine nel quale sono elencate.
  - Per modificare la posizione di una colonna nell'elenco, fare clic sui pulsanti Sposta su o Sposta giù.
  - Per eliminare una colonna dalla condizione, fare clic sul pulsante Elimina.
  - Per modificare una condizione o un formato condizionale, farvi clic.

- 7 Specificare un'altra condizione da includere oppure fare clic su OK.

Nell'esempio seguente viene descritto il modo in cui la formattazione condizionale si applica ai risultati.

Si supponga che un report includa dieci categorie di classificazione, con il valore 1 nella colonna che indica la posizione peggiore e il valore 10 che indica quella migliore. L'applicazione della formattazione condizionale consente di visualizzare quanto segue:

- un'immagine che indica un basso livello di classificazione per colonne con valori 1, 2 o 3;
- un'altra immagine che indica un livello medio di classificazione per colonne con valori 4, 5, 6 o 7;
- una terza immagine che indica un elevato livello di classificazione per colonne con valori 8, 9 o 10.

Nella finestra di dialogo Grafica, selezionare l'opzione per la collocazione dell'immagine Solo immagini. Nei risultati, le colonne vengono visualizzate solo con le immagini e senza i numeri di classificazione.

## Formattazione del contenuto di una colonna

La finestra di dialogo Modifica formato, nonché le opzioni della scheda Stile della finestra di dialogo Proprietà colonne, consente di scegliere le opzioni di formattazione relative a tipo di carattere, cella, bordi e stile per i dati delle colonne visualizzati nella cella di una tabella, standard o pivot. È inoltre possibile impostare le opzioni desiderate per le intestazioni della tabella e delle colonne.

Se si sta eseguendo l'override delle proprietà di formattazione predefinite di una colonna, le impostazioni selezionate sono statiche. Se per una colonna si specificano proprietà di formattazione condizionale, le opzioni selezionate vengono applicate solo se viene soddisfatta la condizione.

### ***Per utilizzare la finestra di dialogo Modifica formato o la scheda Stile della finestra di dialogo Proprietà colonne***

- 1** Nella pagina Definisci criteri di Oracle CRM On Demand Answers fare clic sul pulsante Proprietà colonna per la colonna.
- 2** Nella finestra di dialogo Proprietà colonna, fare clic sulla scheda Stile.
- 3** Nell'area Carattere, selezionare la famiglia, la dimensione, il colore e lo stile, ad esempio grassetto, del tipo di carattere, nonché gli eventuali effetti da applicare, ad esempio la sottolineatura.
- 4** Nell'area Cella, selezionare l'allineamento, il colore dello sfondo e l'immagine da visualizzare nella cella.
  - Le opzioni per l'allineamento orizzontale e verticale sono simili a quelle per l'allineamento del testo nei programmi di elaborazione di testo. L'allineamento verticale non ha alcun impatto se le colonne non si estendono su più righe di altre colonne.

#### **Per l'allineamento orizzontale procedere come descritto di seguito.**

Per allineare i dati a sinistra, selezionare Sinistra. Questo è il tipo di allineamento più diffuso per i dati testuali. Per allineare i dati a destra, selezionare Destra. Questo è il tipo di allineamento più diffuso per i dati numerici. Per centrare i dati, selezionare Centro. Per mantenere l'allineamento dei dati della colonna predefinito, selezionare Predefinito.

#### **Per l'allineamento verticale procedere come descritto di seguito.**

Per allineare i dati al bordo superiore della cella della tabella, selezionare In alto. Per allineare i dati al bordo inferiore della cella della tabella, selezionare In basso. Per allineare i dati al centro della cella della tabella, selezionare Centro. Per mantenere l'allineamento verticale predefinito dei dati della colonna, selezionare Predefinito.

- Quando si fa clic sul pulsante Immagine, viene aperta la finestra di dialogo Grafica.
  - Se non si desidera inserire alcuna immagine, selezionare l'opzione Nessuna immagine.
  - Per inserire un'immagine personalizzata, selezionare l'opzione Immagine personalizzata e indicare nella casella di testo il percorso appropriato. L'immagine deve essere accessibile a tutti gli utenti che visualizzeranno i risultati. È possibile utilizzare le immagini personalizzate sia per i risultati condizionali che per quelli non condizionali.
  - Per inserire un'immagine distribuita con Oracle CRM On Demand Answers, utilizzare la finestra per la selezione degli elementi grafici. In questa finestra vengono visualizzate le immagini che possono essere utili per la formattazione condizionale, ad esempio frecce metriche e di andamento. Nel riquadro di sinistra vengono visualizzate le categorie di immagini. Quando si fa clic su una categoria di immagini, nel riquadro di destra vengono visualizzate le immagini di quella categoria. Per effettuare la selezione, premere il pulsante di opzione situato accanto all'immagine desiderata.
  - Per indicare la posizione dell'immagine nella cella, selezionare nell'elenco a discesa Posizionamento immagini una delle opzioni riportate di seguito.

Predefinito: le immagini vengono visualizzate nella posizione predefinita, generalmente a sinistra dei dati o dell'intestazione della colonna.

Immagini a sinistra: le immagini vengono visualizzate a sinistra dei dati o dell'intestazione della colonna.

Immagini a destra: le immagini vengono visualizzate a destra dei dati o dell'intestazione della colonna.

Solo immagini: vengono visualizzate solo le immagini, senza i dati o l'intestazione della colonna.

- 5 Nell'area Bordo è possibile selezionare la posizione e il colore del bordo, nonché lo stile della cella.
- 6 Nell'area Opzioni di formattazione aggiuntive, effettuare le selezioni del caso per larghezza, altezza e distanza a sinistra (rientro), a destra, in alto e in basso.
- 7 Nell'area Opzioni di stile CSS personalizzate (solo HTML), è possibile eseguire l'override degli elementi di classi e stile specificati nei fogli di stile di Oracle CRM On Demand Answers. Questa funzione si rivolge agli utenti esperti nelle operazioni con i fogli di stile CSS.
  - Per espandere l'area Opzioni di stile CSS personalizzate (solo HTML) fare clic sull'icona +.
  - Fare clic sulla casella di controllo accanto alle impostazioni desiderate e indicare la posizione della classe, dello stile o del foglio di stile.

Ad esempio, per l'opzione Usa stile CSS personalizzato è possibile immettere attributi di stile CSS validi, separati da due punti, ad esempio:

```
text-align:center;color:red
```

- 8 Fare clic su OK per chiudere la finestra di dialogo.

## Utilizzo di stringhe di formato data/ora personalizzato

Le stringhe di formato data/ora personalizzato offrono ulteriori opzioni per la formattazione di colonne contenenti date e ore.



**Per immettere una stringa di formato data/ora personalizzato**

- 1 Nella pagina Definisci criteri di Oracle CRM On Demand Answers fare clic sul pulsante Proprietà colonna relativo a una colonna che contiene un indicatore orario, una data o un'ora.
- 2 Nella finestra di dialogo Proprietà colonna selezionare la casella di controllo Override del formato predefinito dei dati nell'area Formato dati.
- 3 Nel campo Formato data, selezionare Personalizzato dall'elenco a discesa.
- 4 Nel campo Formato data personalizzato, digitare la stringa di formato personalizzato così come viene visualizzata nelle seguenti tabelle, incluse le parentesi di apertura e chiusura ([ ]).

**NOTA:** è necessario digitare la stringa di formato personalizzato nel campo Formato data personalizzato. Le stringhe di formato personalizzato non possono essere selezionate dall'elenco a discesa.

**Stringhe di formato personalizzato generali**

Nella tabella che segue vengono descritte alcune stringhe di formato personalizzato generali e i risultati che producono. Esse consentono di visualizzare i campi data/ora nell'impostazione internazionale dell'utente.

Stringa di formato generale	Risultato
[FMT:dateShort]	Formatta la data nel formato data breve dell'impostazione internazionale. È possibile anche digitare [FMT:date].
[FMT:dateLong]	Formatta la data nel formato data estesa dell'impostazione internazionale.
[FMT:dateInput]	Formatta la data in un formato che il sistema accetta come input.
[FMT:time]	Formatta l'ora nel formato ora dell'impostazione internazionale.
[FMT:timeHourMin]	Formatta l'ora nel formato ora dell'impostazione internazionale, ma omette i secondi.
[FMT:timeInput]	Formatta l'ora in un formato che il sistema accetta come input.
[FMT:timeInputHourMin]	Formatta l'ora in un formato che il sistema accetta come input, ma omette i secondi.
[FMT:timeStampShort]	Equivale a digitare [FMT:dateShort] [FMT:time] e formatta la data nel formato data breve e l'ora nel formato ora dell'impostazione internazionale. È possibile anche digitare [FMT:timeStamp].
[FMT:timeStampLong]	Equivale a digitare [FMT:dateLong] [FMT:time] e formatta la data nel formato data estesa e l'ora nel formato ora dell'impostazione internazionale.
[FMT:timeStampInput]	Equivale a digitare [FMT:dateInput] [FMT:timeInput] e formatta la data in un formato che il sistema accetta come input.
[FMT:timeHour]	Formatta il campo dell'ora solo nel formato dell'impostazione internazionale, ad esempio 8 PM.

### Stringhe di formato personalizzato ODBC

Nella tabella che segue sono riportate le stringhe di formato personalizzato standard ODBC e i risultati che producono. I campi data/ora vengono visualizzati in base allo standard ODBC.

Stringa di formato ODBC	Risultato
[FMT:dateODBC]	Formatta la data nel formato aaaa-mm-gg ODBC standard (4 cifre per l'anno, 2 cifre per il mese, 2 cifre per il giorno).
[FMT:timeODBC]	Formatta l'ora nel formato hh:mm:ss ODBC standard (2 cifre per l'ora, 2 cifre per i minuti, 2 cifre per i secondi).
[FMT:timeStampODBC]	Equivale a digitare [FMT:dateODBC] [FMT:timeStampODBC] e formatta la data nel formato aaaa-mm-gg e l'ora nel formato hh:mm:ss.
[FMT:dateTyped]	Visualizza la parola data, quindi visualizza la data stessa, nel formato aaaa-mm-gg ODBC standard. La data viene visualizzata tra virgolette singole (').
[FMT:timeTyped]	Visualizza la parola ora, quindi visualizza l'ora stessa, nel formato hh:mm:ss ODBC standard. L'ora viene visualizzata tra virgolette singole (').
[FMT:timeStampTyped]	Visualizza la parola data e ora, quindi visualizza la data e l'ora stesse, nel formato aaaa-mm-gg hh:mm:ss ODBC standard. La data e l'ora vengono visualizzate tra virgolette singole (').

### Stringhe di formato personalizzato per campi integrali

Nella tabella che segue sono riportate le stringhe di formato personalizzato disponibili quando si utilizzano campi integrali. Esse consentono di visualizzare i nomi dei mesi e dei giorni nell'impostazione internazionale dell'utente.

I campi integrali contengono numeri interi che rappresentano il mese dell'anno o il giorno della settimana. Per i mesi, 1 rappresenta gennaio, 2 rappresenta febbraio e così via, fino a 12 che rappresenta dicembre. Per i giorni della settimana, 1 rappresenta domenica, 2 rappresenta lunedì e così via, fino a 7 che rappresenta sabato.

Stringa di formato del campo integrale	Risultato
[MMM]	Visualizza l'abbreviazione del nome del mese nell'impostazione internazionale dell'utente.
[MMMM]	Visualizza il nome completo del mese nell'impostazione internazionale dell'utente.
[DDD]	Visualizza l'abbreviazione del giorno della settimana nell'impostazione internazionale dell'utente.
[DDDD]	Visualizza il giorno completo della settimana nell'impostazione internazionale dell'utente.

### Stringhe di formato personalizzato per la conversione in ore

Nella tabella che segue sono riportate le stringhe di formato personalizzato che è possibile utilizzare per formattare i dati in ore. Possono essere utilizzate nei seguenti tipi di campi:

- Campi che contengono valori interi o numeri reali che rappresentano il tempo trascorso dall'inizio della giornata (12:AM).
- Campi il cui output presenta il formato [FMT:timeHour]. (Tale formato visualizza il campo dell'ora solo nel formato dell'impostazione internazionale, ad esempio 8 PM.)

Stringa di formato per la conversione dei dati	Risultato
[FMT:timeHour]	Presuppone che il valore rappresenti il numero di ore trascorse dall'inizio della giornata e formatta il numero di ore in una visualizzazione hh, in cui hh è il numero di ore. Le parti decimali vengono eliminate dal valore. Ad esempio, un valore 2 viene formattato come 2 AM e un valore 12.24 come 12 PM.
[FMT:timeHour(min)]	Presuppone che il valore rappresenti il numero di minuti trascorsi dall'inizio della giornata e formatta il numero di minuti in una visualizzazione hh, in cui hh è il numero di ore. Le parti decimali vengono eliminate dal valore. Ad esempio, un valore 2 viene formattato come 12 AM e un valore 363.10 come 06 AM.
[FMT:timeHour(sec)]	Presuppone che il valore rappresenti il numero di secondi trascorsi dall'inizio della giornata e formatta il numero di secondi in una visualizzazione hh, in cui hh è il numero di ore. Le frazioni di ore vengono eliminate dal valore. Ad esempio, un valore 600 viene formattato come 12 AM, un valore 3600 come 1 AM e un valore 61214.30 come 5 PM.

### Stringhe di formato personalizzato per la conversione in ore e minuti

Nella tabella che segue sono riportate le stringhe di formato personalizzato che è possibile utilizzare per formattare i dati in ore e minuti. Possono essere utilizzate in campi che contengono valori interi o numeri reali che rappresentano il tempo trascorso dall'inizio della giornata (12:00 AM).

Possono essere utilizzate anche dove l'output presenta il formato [FMT:timeHourMin]. (Questo formato visualizza l'ora nel formato ora dell'impostazione internazionale, ma omette i secondi.)

Stringa di formato per la conversione dei dati	Risultato
[FMT:timeHourMin]	Presuppone che il valore rappresenti il numero di minuti trascorsi dall'inizio della giornata e converte il valore in una visualizzazione hh:mm, in cui hh è il numero di ore e mm è il numero di minuti. Le parti decimali vengono eliminate dal valore. Ad esempio, un valore 12 viene formattato come 12:12 AM, un valore 73 come 1:13 AM e un valore 750 come 12:30 PM.
[FMT:timeHourMin(sec)]	Presuppone che il valore rappresenti il numero di secondi trascorsi dall'inizio della giornata e converte il valore in una visualizzazione hh:mm, in cui hh è il numero di ore e mm è il numero di minuti. Le parti decimali vengono eliminate dal valore. Ad esempio, un valore 60 viene formattato come 12:01 AM, un valore 120 come 12:02 AM e un valore 43200 come 12:00 PM.

Stringa di formato per la conversione dei dati	Risultato
[FMT:timeHourMin(hour)]	Presuppone che il valore rappresenti il numero di ore trascorse dall'inizio della giornata e converte il numero di ore in una visualizzazione hh:mm, in cui hh è il numero di ore e mm è il numero di minuti che restano. Ad esempio, un valore 0 viene formattato come 12:00 AM, un valore 1.5 come 1:30 AM e un valore 13.75 come 1:45 PM.

### Stringhe di formato personalizzato per la conversione in ore, minuti e secondi

Nella tabella che segue sono riportate le stringhe di formato personalizzato che è possibile utilizzare per formattare i dati in ore, minuti e secondi. Possono essere utilizzate in campi contenenti valori interi o numeri reali che rappresentano l'ora

Possono essere utilizzate anche dove l'output presenta il formato [FMT:time], descritto nell'argomento Stringhe di formato personalizzato generali. Questo formato visualizza l'ora nel formato ora dell'impostazione internazionale.

Stringa di formato per la conversione dei dati	Risultato
[FMT:time]	Presuppone che il valore rappresenti il numero di secondi trascorsi dall'inizio della giornata e converte il valore in una visualizzazione hh:mm:ss, in cui hh è il numero di ore, mm è il numero di minuti e ss è il numero di secondi. Ad esempio, un valore 60 viene formattato come 12:01 AM, un valore 126 come 12:02:06 AM e un valore 43200 come 12:00:00 PM.
[FMT:time(min)]	Presuppone che il valore rappresenti il numero di minuti trascorsi dall'inizio della giornata e converte il valore in una visualizzazione hh:mm:ss, in cui hh è il numero di ore, mm è il numero di minuti e ss è il numero di secondi. Ad esempio, un valore 60 viene formattato come 1:00:00 AM, un valore 126 come 2:06:00 AM e un valore 1400 come 11:20:00 PM.
[FMT:time(hour)]	Presuppone che il valore rappresenti il numero di ore trascorse dall'inizio della giornata e converte il valore in una visualizzazione hh:mm:ss, in cui hh è il numero di ore, mm è il numero di minuti e ss è il numero di secondi. Ad esempio, un valore 6.5 viene formattato come 6:30:00 AM e un valore 12 come 12:00:00 PM.

### Formati personalizzati avanzati

Oltre che con i formati descritti in precedenza, è possibile formattare date e ore creando un proprio formato basato su alcuni dei formati data e ora comuni descritti nella tabella seguente.

Utilizzando i formati riportati di seguito è possibile ad esempio creare il formato:

dddd - h:mm tt

che consente di formattare i campi data nel modo seguente:

Lunedì - 4:03 PM

**NOTA:** quando si utilizzano questi formati, non includere le parentesi quadre ([ ]) richieste da altri formati.

Sebbene i formati seguenti non forniscano una maggiore flessibilità di formattazione, impediscono la modifica dei formati data in base alle impostazioni internazionali dell'utente, cosa che è invece possibile con molti dei formati precedenti.

Nella tabella che segue sono descritti alcuni formati comuni di data e ora.

Formato	Risultato
d	Numero del giorno del mese (ad esempio: da 1 a 31). I numeri di una sola cifra non sono preceduti dallo zero (0).
dd	Come d, ma i numeri di una sola cifra sono preceduti dallo 0.
ddd	Abbreviazione a tre lettere del giorno della settimana (ad esempio: dom, lun).
dddd	Nome completo del giorno della settimana (ad esempio: domenica, lunedì).
M	Numero del mese (ad esempio, 1, 12). I numeri di una sola cifra non sono preceduti dallo 0.
MM	Simile a M, ma i numeri di una sola cifra sono preceduti dallo 0.
MMM	Abbreviazione a tre lettere del mese (ad esempio: gen, feb).
MMMM	Nome completo del mese (ad esempio: gennaio, febbraio).
yy	Numero a due cifre per l'anno (ad esempio: 06).
yyyy	Numero a quattro cifre per l'anno (ad esempio: 2006)
h	Ora nel formato di 12 ore. I numeri di una sola cifra non sono preceduti dallo 0.
hh	Simile a h, ma i numeri di una sola cifra sono preceduti dallo 0.
H	Ora nel formato di 24 ore. Le cifre singole non sono precedute dallo 0.
HH	Simile a H, ma i numeri di una sola cifra sono preceduti dallo 0.
m	Numero di minuti. I numeri di una sola cifra non sono preceduti dallo 0.
mm	Simile a m, ma i numeri di una sola cifra sono preceduti dallo 0.
s	Numero di secondi. I numeri di una sola cifra non sono preceduti dallo 0.
ss	Simile a s, ma i numeri di una sola cifra sono preceduti dallo 0.
tt	Indicatore AM e PM. Da utilizzare con i formati h e hh.

## Impostazione delle formule di colonna

Gli utenti esperti possono creare nuove formule o modificare quelle esistenti utilizzando funzioni incorporate. Oracle CRM On Demand Answers supporta varie funzioni SQL-92 e anche le estensioni per SQL-92. Per informazioni sulle funzioni disponibili, vedere [Uso delle funzioni nelle analisi](#) (a pagina 992).

### ***Per modificare o aggiungere una formula***

- 1** Nella pagina Definisci criteri di Oracle CRM On Demand Answers fare clic sul pulsante Modifica formula per la colonna di cui si desidera modificare la formula o a cui si desidera aggiungere la formula.
- 2** Nella finestra di dialogo Modifica formula colonna selezionare la scheda Formula colonna.
- 3** Selezionare la casella di controllo Intestazioni personalizzate per modificare il testo delle intestazioni di tabelle e colonne.
- 4** Modificare la formula secondo le necessità del caso, utilizzando i pulsanti sotto la casella Formula colonna.
- 5** Selezionare il valore desiderato dall'elenco a discesa Regola di aggregazione.
- 6** Selezionare la scheda Contenitori e combinare più valori o intervalli di valori nei contenitori se necessario.  
Per ulteriori informazioni, vedere la procedura Per combinare più valori o intervalli di valori in contenitori in questo argomento.
- 7** Fare clic su OK.

In un'analisi è possibile anche presentare i risultati della ricerca in vari modi utilizzando funzioni ed espressioni condizionali.

### ***Per combinare più valori o intervalli di valori in contenitori***

- 1** Nella finestra di dialogo Modifica formula colonna selezionare la scheda Contenitori.
- 2** Fare clic su Aggiungi contenitore, immettere o selezionare i valori o gli intervalli di valori da combinare nel contenitore, quindi fare clic su OK.
- 3** Immettere il nome del contenitore nella finestra di dialogo Modifica nome contenitore.
- 4** Ripetere i passi 2 e 3 finché non saranno stati aggiunti tutti i contenitori desiderati.

Tutte le istanze dei diversi valori che costituiscono il contenitore nell'insieme dei risultati verranno sostituite dal nome del contenitore. Anche le aggregazioni vengono eseguite con lo stesso criterio.

## **Aggiunta di collegamenti ad azioni ai risultati**

È possibile aggiungere collegamenti ad azioni ai risultati. I collegamenti ad azioni consentono agli utenti di accedere alle pagine dei dettagli dei record facendo clic sui collegamenti nei record dei report. È possibile aggiungere collegamenti ad azioni mediante i metodi riportati di seguito.

- **Utilizzo di classi di collegamenti ad azioni.** Utilizzando questo metodo, è possibile configurare il nome del tipo di record nel report come collegamento ad azione. La classe di collegamento ad azione utilizza il valore ID riga nel report per recuperare lo specifico record da Oracle CRM On Demand. È possibile utilizzare questo metodo per i seguenti tipi di record: Cliente, Richiesta di servizio, Opportunità, Contatto, Lead e Utente.

- **Utilizzo di URL.** Utilizzando questo metodo, è possibile creare collegamenti a qualsiasi tipo di record da una tabella o da una vista di tabella pivot. È possibile configurare la colonna ID del tipo di record come collegamento ad azione.

## Informazioni sui nomi dei tipi di record nei collegamenti ad azione

Quando si aggiunge un collegamento ad azione, è necessario utilizzare il nome del tipo di record originale nel codice o URL per l'aggiunta del collegamento. Se l'amministratore dell'azienda ha modificato i nomi dei tipi di record in Oracle CRM On Demand, è necessario determinare il nome originale del tipo di record in cui si desidera aggiungere il collegamento. Ad esempio, l'amministratore dell'azienda può aver rinominato il tipo di record Account in modo che ora il tipo di record è denominato *Cliente*. Se si desidera aggiungere un collegamento ad azione a un risultato per il tipo di record Cliente, il codice o l'URL del collegamento deve fare riferimento al tipo di record Account (ossia al nome originale del tipo di record). A seconda del tipo di collegamento che si desidera creare, utilizzare il nome del tipo di record nel codice o nell'URL come riportato di seguito.

- Quando si aggiunge un collegamento ad azione per il tipo di record Cliente (originariamente il tipo di record Account) utilizzando le classi Collegamento azione, utilizzare il nome di tipo di record *account* nel codice del collegamento, come illustrato nel seguente esempio:

```
[html]"<span onClick=\"javascript:LinkOccam (this, 'account');\">\"@\"</span>\"
```

Quando si aggiungono collegamenti ad azione utilizzando le classi Collegamento azione, il nome del tipo di record deve essere in lettere minuscole nel codice del collegamento.

**SUGGERIMENTO:** per determinare il nome originale del tipo di record per il quale si desidera aggiungere un collegamento, aprire la Home page del tipo di record. Nell'URL nel campo Indirizzo della finestra del browser è indicato il nome originale del tipo di record. Nell'esempio in cui il tipo di record Cliente è stato rinominato *Cliente*, la Home page Cliente riporta il seguente URL:

```
https://nome_server/OnDemand/user/AccountHomePage
```

dove:

*nome\_server* è l'URL utilizzato per l'accesso a Oracle CRM On Demand

- Quando si aggiunge un collegamento ad azione per il tipo di record Cliente (originariamente il tipo di record Account) utilizzando un URL, utilizzare il nome di tipo di record *Account* nell'URL, come illustrato nel seguente esempio:

```
"http://\"@[html]"<a target=_top  
href=https://nome_server/OnDemand/user/AccountDetail?OMTGT=AccountDetailForm&OMTHD=AccountDetailNav&AccountDetailForm.Id=\"@\">\"@\"</a>\"
```

**SUGGERIMENTO:** per determinare l'URL corretto per la pagina dei dettagli di un tipo di record, aprire la pagina dei dettagli di qualsiasi record di quel tipo. Nel campo Indirizzo della barra del titolo della finestra del browser, copiare la parte rilevante della stringa dell'indirizzo, da *http* a *Id=*. Nell'esempio in cui il tipo di record Account è stato rinominato in Cliente, l'URL viene copiato dalla pagina dei dettagli di un record Cliente.

In alcuni casi, il nome del tipo di record completo viene utilizzato in tutte le posizioni nell'URL della pagina dei dettagli di un tipo di record, come abbiamo visto per l'URL riportato nell'esempio precedente. Tuttavia, in altri casi, in alcune posizioni dell'URL viene utilizzata una versione abbreviata del nome del tipo di record.

Ad esempio, se il tipo di record per il quale si sta aggiungendo il collegamento era originariamente il tipo di record Opportunity, l'URL è il seguente:

```
"http://"@[html]"<a target=_top  
href=https://nome_server/OnDemand/user/OpportunityDetail?OMTGT=OpptyDetailForm&OMTHD=O  
pportunityDetailNav&OpptyDetailForm.Id="@>"@</a>"
```

Nella procedura descritta di seguito viene illustrato come aggiungere collegamenti ad azioni mediante le classi di collegamento ad azione.

### ***Per aggiungere collegamenti ad azioni mediante le classi di collegamento ad azione***

- 1** In Oracle CRM On Demand Answers, nella pagina Definisci criteri, aggiungere le colonne al report.  
È necessario aggiungere al report il campo del nome del tipo di record (ad esempio Nome cliente) e il campo dell'ID del tipo di record (ad esempio ID cliente) e il campo dell'ID deve essere posizionato immediatamente alla destra del campo del nome nel layout del report.
- 2** Fare clic sul pulsante Proprietà colonna per la colonna ID tipo di record.
- 3** Nella finestra di dialogo Proprietà colonna, fare clic sulla scheda Formato colonna.
- 4** Nella scheda Formato colonna, selezionare la casella di controllo Nascondi questa colonna e fare clic su OK.
- 5** Nella pagina Definisci criteri fare clic sul pulsante Proprietà colonna per la colonna Nome del tipo di record.
- 6** Nella finestra di dialogo Proprietà colonna, fare clic sulla scheda Stile.
- 7** Nella scheda Stile, effettuare le operazioni riportate di seguito.
  - a** Espandere l'area Opzioni di stile CSS personalizzate (solo HTML) facendo clic sull'icona con il segno più (+).
  - b** Selezionare la casella di controllo Utilizza classe CSS personalizzata e digitare *ActionLink* nella casella di testo.
- 8** Fare clic sulla scheda Formato dati.
- 9** Nella scheda Formato dati, effettuare le operazioni riportate di seguito.
  - a** Selezionare la casella di controllo Override del formato predefinito dei dati.
  - b** Nell'elenco Tratta testo come, selezionare Formato testo personalizzato.
  - c** Nel campo Formato testo personalizzato, digitare un testo simile a quello dell'esempio riportato di seguito dopo il simbolo di chiocciola (@).

In questo esempio viene creato un collegamento ad azione per un account:

```
[html]"<span onClick=\"javascript:LinkOccam (this, 'account');\">"@</span>"
```



Per creare un collegamento ad azione per uno degli altri tipi di record che supporta i collegamenti ad azione creati con le classi di collegamenti ad azione, sostituire la parola *account* nell'esempio precedente con la parola *opportunity*, *lead*, *contact*, *user* o *service*, come appropriato. Il nome del tipo di record deve essere in lettere minuscole.

**NOTA:** nel codice del collegamento è necessario utilizzare il nome del tipo di record originale. Se l'amministratore dell'azienda ha rinominato i tipi di record in Oracle CRM On Demand, è necessario determinare il nome originale del tipo di record in cui si stanno aggiungendo i collegamenti ad azione e utilizzare tale nome nel codice del collegamento.

**10** Fare clic su OK.

**11** Per visualizzare in anteprima il report, fare clic su Anteprima analisi.

Nella procedura descritta di seguito viene illustrato come aggiungere collegamenti ad azioni mediante gli URL. È possibile utilizzare questa procedura per aggiungere collegamenti ad azioni per qualsiasi tipo di record.

### **Per aggiungere collegamenti ad azioni mediante gli URL**

**1** Nella pagina Definisci criteri di Oracle CRM On Demand Answers aggiungere le colonne al report, compresa la colonna ID tipo di record, ad esempio ID cliente.

**NOTA:** per consentire il corretto funzionamento del collegamento ad azione, è necessario aggiungere il campo ID del tipo di record al report.

**2** Fare clic sul pulsante Proprietà colonna per la colonna ID tipo di record.

**3** Nella finestra di dialogo Proprietà colonna, fare clic sulla scheda Formato dati.

**4** Nella scheda Formato dati, effettuare le operazioni riportate di seguito.

**a** Selezionare la casella di controllo Override del formato predefinito dei dati.

**b** Nell'elenco Tratta testo come, selezionare Formato testo personalizzato.

**c** Nel campo Formato testo personalizzato, immettere il codice per il collegamento dopo il simbolo di chiocciola (@), come illustrato nel seguente esempio:

```
"http://"@[html]"<a target=_top
href=https://nome_server/OnDemand/user/OpportunityDetail?OMTHD=OpportunityDetailNav&OM
TGT=OpptyDetailForm&OpptyDetailForm.Id="@@">"@"/a>"
```

dove:

nell'esempio è visualizzato *nome\_server*, sostituire l'URL utilizzato per accedere a Oracle CRM On Demand.

L'URL riportato nel precedente esempio è per il tipo di record Opportunità. Utilizzare l'URL appropriato per il proprio server Oracle CRM On Demand e il tipo di record per il quale si sta creando il collegamento.

**NOTA:** nell'URL è necessario utilizzare il nome del tipo di record originale. Se l'amministratore dell'azienda ha rinominato i tipi di record in Oracle CRM On Demand, è necessario determinare il nome

originale del tipo di record in cui si stanno aggiungendo i collegamenti ad azione e utilizzare tale nome nell'URL.

Oracle CRM On Demand Answers sostituisce il simbolo di chiocciola (@) nella stringa con il valore dell'ID del tipo di record per ciascun record nel report. Se non si desidera che il collegamento visualizzi l'ID del tipo di record, sostituire il simbolo della chiocciola (@) finale con il testo che si desidera visualizzare. Nell'esempio riportato di seguito, l'ID nel collegamento ad azione verrà sostituito con la parola *View*:

```
"http://"@[html]"<a target=_top  
href=https://nome_server/OnDemand/user/OpportunityDetail?OMTHD=OpportunityDetailNav&OM  
TGT=OpptyDetailForm&OpptyDetailForm.Id="@">View</a>"
```

**5** Fare clic su OK.

**6** Per visualizzare in anteprima il report, fare clic su Anteprima analisi.

Nell'esempio riportato di seguito viene illustrato il codice da utilizzare per un collegamento in un record bene.

```
"http://"@[html]"<a target=_top  
href=https://nome_server/OnDemand/user/AssetDetail?OMTHD=AssetDetailNav&OMTGT=AssetDetail  
Form&AssetDetailForm.Id="@">"@"/a>"
```

Nell'esempio riportato di seguito viene illustrato il codice da utilizzare per un collegamento in un record appuntamento.

```
"http://"@[html]"<a target=_top  
href=https://nome_server/OnDemand/user/ApptDetail?OMTHD=ApptRead&OMTGT=ApptDetailForm&App  
tDetailForm.Id="@">"@"/a>"
```

Nell'esempio riportato di seguito viene illustrato il codice da utilizzare per un collegamento in un record task.

```
"http://"@[html]"<a target=_top  
href=https://nome_server/OnDemand/user/TaskDetail?OMTHD=ReadTaskDetail&OMTGT=TaskDetailFo  
rm&TaskDetailForm.Id="@">"@"/a>"
```

## Ordinamento di colonne

È possibile selezionare il criterio di ordinamento per i dati di una colonna nonché assicurarsi che le colonne vengano visualizzate secondo l'ordine desiderato.

È possibile specificare l'ordine di una o più colonne visualizzate nell'analisi. Quando si fa clic sul pulsante Ordina per, viene visualizzata una nuova immagine che indica l'ordine applicato ai risultati nella colonna selezionata.





### Come ordinare un'analisi in base alle colonne

**1** Nella pagina Definisci criteri di Oracle CRM On Demand Answers fare clic sul pulsante Ordina per della colonna in base alla quale si desidera effettuare l'ordinamento.

Il pulsante cambia per indicare l'ordinamento selezionato.

- 2 Proseguire facendo clic sul pulsante Ordina per fino al tipo di ordinamento desiderato.

Nella tabella riportata di seguito sono illustrati i criteri di ordinamento disponibili.

Pulsante	Descrizione
	La colonna selezionata non verrà utilizzata per ordinare i risultati.
	I risultati verranno ordinati in modo crescente, utilizzando gli elementi della colonna selezionata.
	I risultati verranno ordinati in modo decrescente, utilizzando gli elementi della colonna selezionata.
	<p>Il numero visualizzato sul pulsante Ordina per indica che la colonna non è la colonna di ordinamento principale applicata ai risultati. Il numero indica quando verrà applicato l'ordinamento.</p> <p>In questo esempio, la colonna è la seconda colonna di ordinamento. La freccia rivolta verso l'alto indica che i risultati vengono ordinati in modo crescente, utilizzando gli elementi della colonna selezionata.</p>

## Informazioni sull'uso degli indirizzi nei report

Numerosi report richiedono l'uso di campi di indirizzo. In Oracle CRM On Demand è possibile generare report sugli indirizzi in due modi diversi, a seconda delle esigenze. Nell'area argomenti attiva di Oracle CRM On Demand Answers, in una cartella di indirizzi il cui nome contiene la parola "esteso", ad esempio Indirizzo di fatturazione (esteso), sono disponibili funzioni di report per tutti e nove i campi di indirizzo standard inclusi con Oracle CRM On Demand. Per informazioni dettagliate su come ogni campo viene mappato al formato di indirizzo per paesi specifici, vedere [Informazioni sulle mappature degli indirizzi e dei paesi](#) (a pagina 1399).

Non è possibile espandere nei report i campi inclusi dalla cartella degli indirizzi estesi. Le etichette di campo vengono visualizzate in modo uniforme, indipendentemente dal paese di ogni record o dal paese predefinito dell'azienda dell'utente in Oracle CRM On Demand.

La maggior parte degli altri campi di indirizzo dell'area argomenti attiva di Oracle CRM On Demand Answers (quelli non inclusi nella cartella degli indirizzi estesi) possono essere espansi quando vengono inclusi nei report. I campi visualizzati corrispondono a quelli associati al paese predefinito dell'azienda dell'utente in Oracle CRM On Demand. È tuttavia possibile che i campi non vengano visualizzati tutti se il paese associato a un record specifico non è uguale al paese predefinito dell'azienda dell'utente in Oracle CRM On Demand.

## Combinazione dei risultati di più report mediante la pagina Imposta operazioni

Dopo aver selezionato un'area argomenti e aggiunto colonne a un report, è possibile combinare criteri di una o più aree argomenti utilizzando la pagina Imposta operazioni. Questa azione combina il risultato di due o più report in un unico report.

**NOTA:** il numero e i tipi di dati delle colonne selezionate in ciascun componente deve essere identico, mentre le lunghezze delle colonne possono differire.

Nella tabella che segue sono elencati gli operatori di impostazione e ne vengono descritti gli effetti sui risultati.

Operatore di impostazione	Effetto sui risultati
Union	Restituisce righe non duplicate da tutti i report.
Union All	Restituisce tutte le righe di tutti i report, incluse le righe duplicate.
Intersect	Restituisce righe comuni a tutti i report.
Minus	Restituisce righe del primo report che non sono presenti in altri report.

### Per combinare i risultati di più report

- 1 Nella pagina Definisci criteri di Oracle CRM On Demand Answers fare clic sul segno più nella sezione Avanzate, quindi fare clic su Combina con analisi simili.
- 2 Nella finestra di dialogo Area argomenti selezionare l'area argomenti che contiene i dati da combinare con le colonne del report.  
  
L'area argomenti selezionata può essere quella da cui vengono prese le colonne esistenti nel report oppure un'area argomenti diversa.  
  
Viene visualizzata la pagina Imposta operazioni.
- 3 Seguire le istruzioni visualizzate per creare il report combinato.
- 4 Fare clic sul pulsante Imposta e selezionare il tipo di operazione.
- 5 Selezionare le colonne dall'area di selezione da combinare con il primo report.
- 6 Se necessario, definire i filtri specifici per l'area argomento corrente.
- 7 Aggiungere aree argomento supplementari facendo clic su Modifica nella sezione Imposta operazioni, quindi scegliere Crea nuovi criteri.
- 8 Modificare le caratteristiche delle colonne (formato colonna, ordinamento) del report combinato facendo clic su Colonne risultato nella sezione Imposta operazioni.

Questa azione consente di visualizzare pulsanti che permettono di modificare il formato e l'ordinamento delle colonne risultanti.

## Passo 2: Creazione di layout

Dopo aver definito i criteri, è necessario creare il layout del report. Questo passaggio consente di aggiungere altre viste al layout che, inizialmente, vengono visualizzate nella parte inferiore del layout stesso. È inoltre possibile aggiungere alle colonne totali e subtotali.

Grazie alle capacità di presentazione, le viste ottimizzano e rendono intuitiva la visualizzazione dei risultati. È possibile aggiungere ai risultati numerose viste, quali diagrammi e tabelle pivot che consentono di visualizzare informazioni più dettagliate, testo esplicativo, l'elenco dei filtri utilizzati per limitare i risultati e altro.

Quando si esegue un nuovo report, Oracle CRM On Demand Answers visualizza inizialmente i risultati in una tabella preceduta da un titolo. A questo scopo vengono incluse una vista Titolo, che visualizza il nome del report salvato, e una vista Tabella, che visualizza i risultati in una tabella di base che eredita i formati, l'ordinamento e altre opzioni specificate nel passo per la definizione dei criteri. È possibile personalizzare o eliminare queste viste del report, aggiungerne altre, nonché combinare e collocare le viste in qualsiasi punto dell'area di lavoro.

La preparazione di più viste dei risultati agevola l'identificazione degli andamenti e delle relazioni tra i dati. Quindi è possibile salvare il report con l'insieme delle viste.

Per definire il layout dei report si usa la pagina Crea layout di Oracle CRM On Demand Answers. Per accedere alla pagina Crea layout, creare una nuova analisi come descritto in [Guida introduttiva a Answers \(report personalizzati\)](#) (a pagina 762) oppure aprire un'analisi esistente in Oracle CRM On Demand Answers.

Il layout può comprendere qualsiasi vista presente nella tabella seguente.

Layout	Descrizione
Titolo	Questa vista consente di includere un titolo e un sottotitolo, il nome con il quale salvare i risultati e un logo personalizzato per individuarli. Per una guida specifica sui risultati, è possibile inserire un'icona di guida con un collegamento a qualsiasi pagina HTML o sito che contenga informazioni sul report o i risultati.
Tabella	Utilizzare questa vista per visualizzare i dati in formato colonna. È possibile scegliere di visualizzare una pagina di informazioni alla volta, funzione utile nel caso di grandi insiemi di risultati, nonché controllare la dimensione della pagina e la posizione dei controlli pagina. Le tabelle sono supportate in numerosi formati e grazie alle formattazioni personalizzate è possibile includere grafica, collegamenti e altro. Con la vista Tabella è inoltre possibile modificare il formato delle intestazioni di tabella.
Diagramma	Questa vista consente di trascinare le colonne in un diagramma del layout. È possibile determinare liberamente il titolo, la posizione della legenda, i titoli degli assi e le etichette dei dati. È possibile controllare la dimensione e la scala del diagramma, nonché i colori dei controlli utilizzando un foglio di stile. Infine è possibile espandere i risultati. È possibile utilizzare vari tipi di diagramma, quali i diagrammi a barre, a colonne, a linee, ad aree, a torta, a dispersione, a bolle e altri tipi personalizzati tra i quali 2D, 3D, assoluti, in

Layout	Descrizione
	cluster, incolonnati, combinati e personalizzati.
Tabella pivot	Con questa vista è possibile spostare intestazioni di riga, di colonna e di sezione per ottenere prospettive differenti. È possibile trascinare le intestazioni sui risultati pivot, visualizzarne l'anteprima e applicare le impostazioni. Gli utenti possono così esplorare le tabelle pivot ed espanderne le informazioni. È possibile creare tabelle pivot complesse che mostrino i totali aggregati e non correlati accanto ai dati, consentendo analisi flessibili. Per un insieme di risultati interattivo, è possibile collocare gli elementi nelle pagine in modo che gli utenti possano sceglierli. Analogamente alla vista Tabella, è possibile formattare gli elementi in modo personalizzato.
Indicatore	Utilizzare la vista indicatore per visualizzare i risultati come indicatori a quadrante, a barra e lampadina.
Filtri attivi	Questa vista consente di visualizzare i filtri attivi per il report.
Testo statico	Questa vista consente di includere il testo statico nei risultati. Con il linguaggio HTML è possibile inserire nei risultati banner, ticker, oggetti Active-X, applet Java, collegamenti, istruzioni, descrizioni, grafica e così via.
Legenda	Utilizzare la vista Legenda per documentare il significato della formattazione speciale utilizzata nei risultati, ad esempio il significato dei colori personalizzati applicati agli indicatori.
Selettore colonne	I selettori di colonne consentono di modificare dinamicamente le colonne da visualizzare nell'analisi. In tal modo, gli utenti possono analizzare i dati in base a numerosi aspetti e modificare il contenuto dei risultati in modo dinamico.
Vista Selettore	Utilizzare la vista Selettore vista per selezionare una vista specifica dei risultati dalle viste salvate. Quando viene posizionato in un dashboard, il selettore vista viene visualizzato come elenco a discesa che consente agli utenti di effettuare una selezione.
Diagramma imbuto	Questa vista consente di visualizzare un diagramma tridimensionale con la rappresentazione dei valori di destinazione ed effettivi, utilizzando il volume, il livello e il colore, utile per individuare i valori di destinazione che decrescono nel tempo, quali il pipeline di vendita.
Descrizione	Questa vista consente la visualizzazione dei risultati in uno o più paragrafi di testo. È possibile immettere una frase con segnaposto per ogni colonna dei risultati e specificare la modalità di separazione tra le righe. Per specificare la modalità di visualizzazione delle informazioni è possibile inserire istruzioni HTML o JavaScript personalizzate.

Layout	Descrizione
Ticker	Questa vista consente di visualizzare i risultati di un report come ticker o testo animato, simili allo stile dei ticker azionari presenti in numerosi siti finanziari sul Web, utile per richiamare l'attenzione sui risultati e sulle informazioni più recenti. È possibile controllare le informazioni presentate e la modalità di scorrimento nella pagina. Questa vista prevede numerosi formati e può comprendere grafica, collegamenti e altro mediante l'utilizzo di formattazioni personalizzate.
Nessun risultato	Questa vista consente di inserire il testo esplicativo da visualizzare nei report che non restituiscono alcun risultato.

Fare clic su un argomento per visualizzare le istruzioni passo passo ed eseguire le operazioni riportate di seguito.

- [Aggiunta di titoli ai risultati](#) (a pagina 935)
- [Aggiunta di tabelle ai risultati](#) (a pagina 936)
- [Visualizzazione dei risultati nei diagrammi](#) (a pagina 938)
- [Visualizzazione dei risultati nelle tabelle pivot](#) (a pagina 954)
- [Visualizzazione dei risultati come indicatori mediante la vista Indicatore](#) (a pagina 964)
- [Visualizzazione dei filtri applicati ai risultati](#) (a pagina 970)
- [Aggiunta di testo markup ai risultati](#) (a pagina 971)
- [Aggiunta di legende ai report mediante la vista Legenda](#) (a pagina 973)
- [Come consentire agli utenti di modificare le colonne dei report](#) (a pagina 974)
- [Consentire agli utenti di selezionare una vista specifica utilizzando la vista Selettore vista](#) (a pagina 975)
- [Visualizzazione dei risultati nei diagrammi imbuto](#) (a pagina 976)
- [Aggiunta di testo descrittivo ai risultati](#) (a pagina 978)
- [Visualizzazione dei risultati nei ticker a scorrimento](#) (a pagina 981)
- [Come avvisare gli utenti dell'assenza di dati](#) (a pagina 984)

## Aggiunta di titoli ai risultati

La vista Titolo consente di aggiungere ai risultati un titolo, un sottotitolo, un logo, un collegamento a una pagina personalizzata della Guida in linea, nonché la data e l'ora. Titoli e sottotitoli possono essere formattati.

Questa vista viene sempre aggiunta per prima ai risultati.

### *Per operare con la vista Titolo*

- 1 Eseguire una delle azioni riportate di seguito nella pagina Crea layout di Oracle CRM On Demand Answers.

- Per aggiungere una nuova vista Titolo, fare clic sul pulsante Aggiungi vista, quindi selezionare Titolo dall'elenco a discesa.
  - Per modificare una vista Titolo esistente, individuare la vista Titolo e fare clic sul pulsante Modifica vista.
- 2 Nella casella di testo Titolo, immettere il testo desiderato per il titolo.  
In mancanza di un titolo, viene utilizzato il nome del report salvato. Nel caso di report non salvati, la casella di testo Titolo è vuota.
  - 3 Se non si desidera che venga visualizzato il nome del report salvato, deselezionare la casella di controllo Visualizza nome salvato.  
Se la casella è selezionata, il nome salvato viene visualizzato sotto al testo nella casella di testo Titolo (se tale testo esiste).
  - 4 Per visualizzare l'immagine di un logo o altra grafica, indicare il percorso appropriato nella casella di testo Logo (facoltativo).  
L'immagine viene visualizzata alla sinistra del testo del titolo. L'immagine o la grafica devono essere accessibili a tutti gli utenti che visualizzano il report.
  - 5 Se lo si desidera, immettere un sottotitolo nella relativa casella di testo.  
Il testo del sottotitolo viene visualizzato nella riga successiva a quello del titolo.
  - 6 Per formattare ulteriormente il titolo o il sottotitolo, effettuare le operazioni descritte di seguito.
    - a Fare clic sui pulsanti di modifica situati a destra delle finestre di dialogo Titolo e Sottotitolo.
    - b Selezionare le opzioni desiderate relative al tipo di carattere, alla cella e al bordo, quindi fare clic su OK.

**NOTA:** se si immette una nuova didascalia, questa sostituirà il titolo o il sottotitolo originale.
  - 7 Per visualizzare la data o l'ora dell'esecuzione del report, selezionare una delle relative opzioni nell'elenco a discesa Ora inizio.
  - 8 Per fornire un collegamento alla Guida personalizzata o ad altre informazioni relative al report, immettere l'URL appropriato nella casella di testo URL della Guida.  
L'URL deve essere accessibile a tutti gli utenti che visualizzeranno il report.
  - 9 Al termine, salvare il report con la vista Titolo.

## Aggiunta di tabelle ai risultati

La vista Tabella consente di visualizzare i risultati in una tabella standard. È possibile esplorare ed espandere i risultati. È possibile aggiungere un totale complessivo e i totali delle colonne, indicare intestazioni personalizzate di tabella e di colonna e modificare la formula o la regola di aggregazione di una colonna. È inoltre possibile modificare le proprietà di una colonna per controllare l'aspetto e il layout della colonna e del



relativo contenuto e specificare che l'applicazione della formattazione deve avvenire solo se il contenuto della colonna soddisfa determinate condizioni.

È possibile inoltre specificare controlli di pagina e il numero di righe per pagina, visualizzare intestazioni di colonna e tabella, applicare lo stile delle barre verdi e abilitare l'ordinamento delle colonne. Se viene selezionato l'ordinamento delle colonne, le intestazioni delle colonne che possono essere ordinate appariranno leggermente elevati.

Questa vista è sempre la seconda aggiunta ai risultati.

Il totale complessivo delle colonne con la regola di aggregazione Media differisce tra le viste Tabella e Tabella pivot. Nella vista Tabella, il totale complessivo di una colonna con la regola di aggregazione Media viene calcolato a partire dal database, come somma divisa per un totale. Nella vista Tabella pivot, il totale complessivo è dato dalla media delle righe dell'insieme dei risultati.

**NOTA:** le modifiche apportate alle colonne nella vista Tabella, relativamente ad esempio al formato delle colonne, al loro ordine, all'ordinamento, a formule e così via, sono visibili nella pagina Definisci criteri, mentre le modifiche apportate nella pagina Definisci criteri sono visibili nella vista Tabella.

### Per operare con la vista Tabella

**1** Eseguire una delle azioni riportate di seguito nella pagina Crea layout di Oracle CRM On Demand Answers.

- Per aggiungere una nuova vista Tabella, fare clic sul pulsante Aggiungi vista, quindi selezionare Tabella dall'elenco a discesa.
- Per modificare una vista Tabella esistente, individuare la tabella e fare clic sul pulsante Modifica vista.

Nell'area di lavoro vengono visualizzate le opzioni e le impostazioni della vista.

**2** Per visualizzare i pulsanti che consentono di operare con le singole colonne, selezionare le barre degli strumenti delle intestazioni con i risultati nell'elenco a discesa alla destra di Visualizza.

**3** Per specificare l'ordine nel quale visualizzare le colonne del report, fare clic sul pulsante Ordina di una colonna.

È possibile ordinare i risultati sulla base di più colonne. In questo caso, l'ordine viene visualizzato sul pulsante Ordina per. Per ulteriori informazioni sull'ordinamento, vedere [Ordinamento di colonne](#) (a pagina 930).

**4** Per specificare i totali, effettuare una delle seguenti azioni.

- Per aggiungere un totale complessivo, fare clic sul pulsante Totale complessivo situato nella parte superiore e accertarsi che l'opzione Totale basato su report sia selezionata. Per visualizzare il menu con questa opzione, fare clic di nuovo sul pulsante Totale complessivo.
- Per aggiungere i totali per una singola colonna, fare clic sul pulsante Totale per relativo alla colonna e accertarsi che l'opzione Totale basato su report sia selezionata (fare clic di nuovo sul pulsante Totale per relativo alla singola colonna per visualizzare il menu con questa opzione).

**NOTA:** il pulsante Totale per è disponibile solo per le colonne *delle quali è possibile eseguire il totale*. In genere si tratta di una colonna che contiene valori ripetuti che verrebbero sommati per ottenere un totale. Inoltre, se l'opzione relativa al totale basato sul report non è selezionata, il sistema calcola il totale in base a tutto l'insieme di risultati prima di applicare eventuali filtri alle misure.

- 5** Per aggiungere intestazioni personalizzate o modificare la formula di una colonna, fare clic sul pulsante Modifica formula.

Viene visualizzata la finestra di dialogo Modifica formula colonna che consente di effettuare le seguenti azioni:

- Per specificare intestazioni personalizzate, selezionare la casella di controllo Intestazioni personalizzate e immettere il nuovo testo nella posizione appropriata;
- Per modificare la formula di una colonna, immetterla nella casella di testo Formula colonna.
- Per modificare la regola di aggregazione di una colonna, selezionare un valore nell'elenco a discesa Regola di aggregazione.
- Per combinare più valori o intervalli di valori di una determinata colonna in contenitori, fare clic sulla scheda Contenitori. Quindi aggiungere i contenitori e assegnare loro un nome.

Tutte le istanze dei diversi valori che costituiscono il contenitore nell'insieme dei risultati verranno sostituite dal nome del contenitore. Anche le aggregazioni vengono eseguite con lo stesso criterio.

- 6** Per modificare le proprietà per una colonna oppure specificare la formattazione da applicare se il contenuto della colonna soddisfa determinate condizioni, fare clic sul pulsante Proprietà colonna.

Viene visualizzata la finestra di dialogo Formato colonna che consente di selezionare le impostazioni desiderate.

- Per informazioni sulla formattazione delle colonne e sull'aggiunta di formattazione condizionale, vedere [Modifica delle proprietà delle colonne](#) (a pagina 914).

- 7** Al termine, salvare il report con la vista Tabella.

***Per specificare controlli di pagina e il numero di righe per pagina, visualizzare intestazioni di colonna e tabella, applicare lo stile delle barre verdi e abilitare l'ordinamento delle colonne***

- 1** Nella vista tabella fare clic sul pulsante Modifica proprietà vista tabella nella parte superiore dell'area di lavoro.
- 2** Effettuare le selezioni delle varie opzioni.

## Visualizzazione dei risultati nei diagrammi

La vista Diagramma consente di posizionare le colonne in un diagramma nonché di personalizzare elementi quali il titolo, la posizione della legenda, i titoli degli assi, le etichette dati, la dimensione e la scala. È possibile selezionare il grafico del diagramma, ad esempio un diagramma a linee o a barre, il sottotipo del diagramma, ad esempio bidimensionale, e lo stile per le colonne, ad esempio la forma e il motivo di riempimento. È inoltre possibile impostare i bordi e i colori nonché controllare altre caratteristiche del diagramma. Gli utenti possono espandere i risultati presenti nella vista Diagramma.

Le opzioni relative al tipo di grafico del diagramma comprendono i diagrammi ad aree, a barre, a bolle, a linee e altri. I sottotipi comprendono diagrammi 2D, 3D, assoluti, in cluster, incolonnati, combinazioni e personalizzati.

Questo argomento spiega come utilizzare i diagrammi e contiene le seguenti informazioni:

- Grafici di diagramma per Oracle CRM On Demand Answers
- Pulsanti della vista Diagramma in Oracle CRM On Demand Answers
- Componenti di base dei diagrammi

Questo argomento fornisce anche istruzioni per l'esecuzione dei task riportati di seguito.

- Aggiunta o modifica di viste Diagramma
- Specifica delle proprietà generali per una vista Diagramma
- Controllo della visualizzazione delle linee della griglia nelle viste Diagramma
- Specifica della posizione della legenda in una vista Diagramma
- Impostazione dei colori per lo sfondo, il testo e i bordi nelle viste Diagramma
- Selezione delle colonne da visualizzare come assi nelle viste Diagramma
- Specifica delle opzioni del fattore di scala degli assi nelle viste Diagramma
- Modifica degli indicatori di scala nelle viste Diagramma
- Creazione degli indicatori di scala linea
- Creazione degli indicatori di scala intervallo
- Specifica delle impostazioni avanzate per i valori di intervallo e linea
- Specifica delle etichette e dei titoli degli assi nelle viste Diagramma
- Specifica dei titoli degli assi nelle viste Diagramma
- Specifica del risultato ottenuto dall'utente quando fa clic su un diagramma
- Formattazione dell'aspetto di una serie di diagrammi
- Selezione delle etichette dei dati nei diagrammi a torta

**NOTA:** Oracle CRM On Demand Answers utilizza un motore di creazione di diagrammi di terze parti. Il tipo di diagramma, le dimensioni e il numero di elementi da includere nel diagramma possono influire sulla visualizzazione di assi e legende. La visualizzazione di assi o legende dipende dallo spazio disponibile sulla pagina del browser Web. A volte, regolando i controlli di larghezza e altezza, è possibile rendere assi e legende visibili nel diagramma.

## Grafici di diagramma per Oracle CRM On Demand Answers

Nella tabella riportata di seguito sono visualizzati i tipi di grafico di diagramma disponibili nell'elenco a discesa Grafico e il relativo utilizzo. Alcuni tipi di grafico di diagramma non sono adatti per la visualizzazione di alcuni tipi di dati. Il tipo di grafico predefinito è quello a barre verticali.

Tipo di grafico	Descrizione
-----------------	-------------

Tipo di grafico	Descrizione
Area	<p>Un grafico ad aree è simile a un grafico a linee ma le aree sottostanti le linee sono riempite. I grafici ad area mostrano la percentuale dell'intero rappresentata da ciascuna variabile.</p> <p>I grafici ad aree sono utili per osservare le modifiche del valore cumulativo o della percentuale nel tempo. Ad esempio, è possibile effettuare un confronto dei gruppi sulla base di determinati valori quali i risultati e visualizzare l'andamento di un gruppo.</p>
Barre orizzontali	<p>Utilizzare il grafico a barre orizzontali per confrontare i dati fact mediante la visualizzazione di barre con orientamento orizzontale.</p> <p>I grafici a barre orizzontali sono utili per il confronto delle differenze tra elementi simili. Ad esempio, è possibile confrontare la vendita di prodotti concorrenti oppure la vendita dello stesso prodotto in periodi di tempo o mercati diversi.</p>
A bolle	<p>I grafici a bolle rappresentano una variante dei grafici a dispersione nei quali gli elementi dei dati vengono visualizzati come cerchi o bolle. Questo tipo di grafico consente di rappresentare tre variabili in due dimensioni. Un valore è rappresentato dalla posizione del cerchio sull'asse delle ascisse. Un altro è rappresentato dalla posizione del cerchio sull'asse delle ordinate. Il terzo dalla dimensione relativa del cerchio.</p> <p>I grafici a bolle sono utili per rappresentare dati a tre variabili e per la visualizzazione di dati finanziari nell'arco di un determinato periodo di tempo.</p> <p><b>SUGGERIMENTO:</b> per creare un grafico a bolle, associare un dato fact all'asse delle ascisse, uno all'asse delle ordinate e il terzo al raggio della bolla. Questi tre dati fact vengono rappresentati per le selezioni sull'asse Livello.</p>
Barre verticali	<p>Il grafico a barre verticali consente di confrontare dati fact mediante colonne disposte verticalmente.</p> <p>I grafici a barre verticali sono utili per il confronto delle differenze tra elementi simili.</p>
A linee	<p>Un grafico a linee consente di rappresentare il tracciato di più dati fact.</p> <p>Questi grafici sono utili per visualizzare i modelli e gli andamenti dei dati.</p>
Linee e barre combinate	<p>Un grafico a linee e barre combinate rappresenta due insiemi di dati con intervalli diversi, uno impostato come barre e un altro impostato come linee sovrapposte alle barre.</p> <p>I diagrammi combinati sono utili per la visualizzazione delle relazioni tra gli andamenti di insiemi di dati.</p> <p><b>SUGGERIMENTO:</b> è possibile specificare qualsiasi combinazione di barre e colonne, ma deve esistere almeno un elemento di ogni tipo. È possibile specificare che i valori di tutte le colonne vengano espressi con linee, ma se si desiderano solo barre è preferibile utilizzare un diagramma a barre. Se in questo tipo di diagramma vengono selezionate solo barre, i valori di</p>

Tipo di grafico	Descrizione
	alcune colonne potrebbero essere rappresentati da linee.
Pareto	<p>Un grafico di Pareto è un tipo di diagramma a barre e a linee che visualizza i criteri in ordine decrescente. In questo tipo di grafico, la linea mostra il totale cumulativo delle percentuali.</p> <p>Questi tipi di grafico sono utili per individuare gli elementi significativi, ad esempio migliore e peggiore o massimo e minimo.</p>
A torta	<p>Il grafico a torta consente di visualizzare gli insiemi di dati come percentuali dell'intero.</p> <p>Questo tipo di grafico è utile per il confronto delle parti di un tutto, ad esempio delle vendite per regione o per zona.</p>
Radar	<p>Questo tipo di grafico consente di rappresentare le stesse informazioni di un grafico a barre, tuttavia i dati si irradiano dal centro del grafico. Per ogni elemento dei dati esiste un asse dei valori.</p> <p>I grafici a radar sono utili per esaminare la sovrapposizione e la distribuzione dei dati.</p>
A dispersione	<p>Un grafico a dispersione consente di visualizzare i valori x-y come punti discreti distribuiti all'interno di una griglia x-y. I dati vengono rappresentati in base a due variabili indipendenti. Ciò consente di tracciare numerosi punti di dati e di osservarne il processo di distribuzione.</p> <p>I grafici a dispersione sono utili per esaminare le relazioni e gli andamenti di grandi insiemi di dati.</p> <p><b>SUGGERIMENTO:</b> per creare un grafico a dispersione, associare un dato fact all'asse delle ascisse e un altro a quello delle ordinate. Questi dati fact vengono rappresentati per le selezioni sull'asse Livello.</p>
A passi	Un grafico a passi è simile a un grafico a linee. Consente anche di rappresentare il tracciato di più dati fact.

La selezione del grafico del diagramma determina i sottotipi di diagramma disponibili nell'elenco a discesa Tipo. Non tutti i tipi di diagramma dispongono di sottotipi. I grafici a bolle o a radar, ad esempio, ne sono sprovvisti. L'impostazione predefinita per i sottotipi dei diagrammi è l'opzione 3D, se disponibile. A seconda del tipo di diagramma selezionato, le opzioni dei sottotipi possono includere:

- Diagrammi ad aree: 3D e 2D.
- Diagrammi a barre: 3D, 2D, 3D in pila e 2D in pila.

- Diagrammi a linee: 3D e 2D.
- Diagrammi Pareto: 3D e 2D.
- Diagrammi a torta: 3D e 2D.
- Diagrammi a dispersione: a dispersione e a dispersione con linee.
- Diagrammi a passi: 3D e 2D.







La selezione del tipo di diagramma determina inoltre gli stili disponibili dall'elenco a discesa Stile. Non tutti i tipi di diagramma dispongono di stili. Lo stile predefinito è riempimento con colore unico, se disponibile. A seconda della selezione del tipo di diagramma, gli stili per i diagrammi comprendono:

- Diagrammi ad aree: Riempimento con colore unico e Riempimento a motivi
- Diagrammi a barre: Rettangolo, Cilindro, Sfumatura, Triangolo, Diamante, Riempimento a motivi
- Diagrammi a linee: Rettangolo, Cilindro, Sfumatura, Triangolo, Diamante, Riempimento a motivi
- Diagrammi Pareto: Rettangolo, Cilindro, Sfumatura, Triangolo, Diamante, Riempimento a motivi
- Diagrammi a torta: Riempimento con colore unico e Riempimento a motivi

### **Pulsanti della vista Diagramma in Oracle CRM On Demand Answers**

I pulsanti disposti nella parte superiore della pagina della vista Diagramma forniscono l'accesso a varie impostazioni del diagramma. Nella tabella riportata di seguito vengono descritti i pulsanti e le impostazioni della vista Diagramma.

Pulsante della vista Diagramma	Descrizione
--------------------------------	-------------

Pulsante della vista Diagramma	Descrizione
	<b>Proprietà generiche diagramma.</b> Imposta le proprietà generali del diagramma, ad esempio il titolo, l'eventuale visualizzazione delle etichette dei dati e la dimensione.
	<b>Titoli ed etichette assi.</b> Controlla la visualizzazione del titolo e delle etichette di dati degli assi in fondo e a sinistra del diagramma.
	<b>Fattore di scala degli assi.</b> Imposta le proprietà di scala degli assi, il numero di indicatori di graduazione e il tipo di scala.
	<b>Opzioni diagrammi aggiuntive.</b> Controlla altre opzioni di diagrammi, tra le quali: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ La visualizzazione delle linee di griglia nel diagramma</li> <li>■ La posizione della legenda, con opzioni per il ridimensionamento della legenda</li> <li>■ I colori dello sfondo, del testo e del bordo</li> <li>■ Le modalità di interazione degli utenti con il diagramma quando fanno clic su di esso, ad esempio l'espansione di dati di livello inferiore oppure la navigazione automatica a un report salvato o a un sito Web correlato</li> </ul>
	<b>Formato dati diagramma.</b> Consente di formattare l'aspetto di una serie di diagrammi, intervenendo su elementi quali il colore, lo spessore linea e i simboli di linea.
	<b>Proprietà avanzate.</b> Per i diagrammi a torta consente di effettuare selezioni per le etichette dei dati.

## Componenti di base dei diagrammi

È possibile definire i componenti di base di un diagramma. Nella tabella riportata di seguito vengono descritti i componenti che possono essere personalizzati.

**NOTA:** alcuni componenti sono disponibili solo per tipi di diagrammi specifici. Ad esempio, un diagramma a torta è privo di assi. La disponibilità dei componenti dipende dal tipo di diagramma selezionato.

Componente del diagramma	Descrizione
Etichette delle misure	Controlla la posizione e la formattazione dell'intestazione delle colonne per i dati della sezione Misure. Offre anche funzioni relative al totale e all'ordinamento. Se esiste una sola misura, è possibile escludere questo elemento.
Legenda	Utilizzare la legenda per fornire una spiegazione del diagramma. È possibile

Componente del diagramma	Descrizione
	specificare la posizione della legenda e se può essere troncata.
Assi	Sono le linee orizzontale e verticale che identificano la scala del diagramma. È possibile specificare l'asse orizzontale e quello verticale per il diagramma.
Linee griglia	Una matrice di linee orizzontali e verticali che consente di correlare visivamente qualsiasi punto del diagramma agli assi. È possibile specificare i colori delle linee griglia.
Indicatori scala	Identificano la scala del diagramma. È possibile specificare alcune proprietà, tra le quali posizione, dimensione, colore, spessore linea e intervallo.
Espandi	Consente di visualizzare più dettagli. È possibile specificare se e come un utente può espandere altri dettagli relativi alle informazioni presentate nel diagramma.
Titolo	Specifica un titolo per descrivere il diagramma.
Titolo, etichette e limite degli assi	Specifica se e come i titoli e le etichette di scala devono essere visualizzati sugli assi del diagramma.
Serie di diagrammi	Consente di formattare l'aspetto di una serie di diagrammi, ovvero il colore, lo spessore linea e i simboli delle linee. È possibile applicare la formattazione basata su regole, ad esempio applicare un determinato colore quando una posizione della serie corrisponde a un valore specificato.
Contrassegni	Consentono di suddividere gli indicatori di scala su un asse per evidenziare i dettagli.
Etichette dati	Mostra il valore numerico dei dati mentre si sposta il mouse sul diagramma.

## Aggiunta o modifica di viste Diagramma

La seguente procedura descrive i passi di base da effettuare per aggiungere o modificare una vista del diagramma.

**NOTA:** se si seleziona un diagramma non compatibile con i risultati, questi ultimi non verranno visualizzati.

### Per aggiungere o modificare una vista Diagramma

- 1 Eseguire una delle azioni riportate di seguito nella pagina Crea layout di Oracle CRM On Demand Answers.
  - Per aggiungere una nuova vista Diagramma, fare clic su Aggiungi vista e selezionare Diagramma.
  - Per modificare una vista Diagramma esistente, fare clic sul pulsante Modifica vista corrispondente.
 Nell'area di lavoro vengono visualizzate le opzioni e le impostazioni della vista.
- 2 Effettuare le selezioni desiderate nei campi Grafico, Tipo e Stile del diagramma.



La selezione nel campo Grafico, ad esempio A torta o A linee, determina le scelte disponibili per i campi Tipo e Stile. Per alcuni grafici è disponibile un sottotipo o uno stile predefinito.

Dopo aver selezionato una voce dagli elenchi a discesa, la vista Diagramma viene modificata per riflettere la selezione effettuata.

**SUGGERIMENTO:** è possibile aggiungere nuove colonne a un diagramma nella pagina della vista Diagramma facendo clic sul nome del campo per ogni colonna nell'area argomenti attiva. In alternativa è possibile aggiungere colonne supplementari dalla pagina Definisci criteri. Tutte le colonne aggiunte nella pagina della vista Diagramma vengono aggiunte al report in modo globale: è possibile visualizzarle nella pagina Definisci criteri e in altre viste, oltre che nella pagina della vista Diagramma. Per eliminare una colonna dal diagramma, è necessario accedere alla pagina Definisci criteri e fare clic sul pulsante Rimuovi colonna della colonna da eliminare.

- 3 Utilizzare i pulsanti nella parte superiore della pagina della vista Diagramma per specificare impostazioni di diagramma aggiuntive.
- 4 Per vedere gli effetti delle modifiche apportate fare clic su Ridisegna.  
È possibile fare clic su Ridisegna in qualsiasi momento per aggiornare la vista Diagramma.
- 5 Per annullare le modifiche e usare di nuovo il diagramma originale, fare clic su Ripristina predefiniti.
- 6 Per ridimensionare il diagramma, utilizzare le barre di scorrimento verticale e orizzontale.
- 7 Salvare il report.

## Specifica delle proprietà generali del diagramma nelle viste Diagramma

È possibile impostare proprietà generali del diagramma, quali il titolo e l'aspetto delle etichette dei dati.

Le etichette dei dati vengono attivate per impostazione predefinita per tipi di diagrammi 2D selezionati

L'impostazione predefinita per le dimensioni dei diagrammi prevede il ridimensionamento di tutti gli elementi del diagramma esistente, comprese l'altezza e la larghezza, in modo da facilitarne l'adattamento allo spazio disponibile. Quando si modifica la dimensione complessiva del diagramma, l'altezza e la larghezza rimangono proporzionali tra loro. Gli elementi del diagramma vengono ridimensionati in modo automatico in base allo spazio interno disponibile. È possibile specificare una dimensione fissa per il diagramma nella finestra di dialogo Proprietà generiche diagramma. La dimensione fissa sostituisce la dimensione predefinita.

**NOTA:** le dimensioni del diagramma possono aumentare notevolmente se il numero di elementi rappresentati aumenta in modo considerevole.

Si supponga, ad esempio, di creare un report per visualizzare le vendite di tre prodotti, di creare un diagramma dei risultati con le vendite dei prodotti visualizzate come tre colonne e di prevedere che lo spazio occupato sia pari al 25 per cento della pagina. Se il report viene eseguito in un secondo momento e vengono restituiti sei prodotti, la larghezza del diagramma viene raddoppiata rispetto a quella iniziale oppure equivale a circa il 50% della pagina per mantenere costante la larghezza delle singole colonne.

Le dimensioni degli elementi vengono modificate per adattarsi al diagramma. Nell'esempio precedente il diagramma continua a occupare circa il 25% della pagina e le colonne vengono ridimensionate in base allo spazio disponibile.

### ***Per specificare le proprietà generiche per una vista Diagramma***

- 1 Fare clic sul pulsante seguente nella parte superiore della pagina della vista Diagramma per visualizzare la finestra di dialogo Proprietà generiche diagramma:



- 2 Effettuare le necessarie selezioni nella finestra di dialogo Proprietà generiche diagramma, quindi fare clic su OK.

La vista Diagramma viene aggiornata. È possibile che il diagramma venga ridimensionato per adattare le selezioni.

## **Controllo della visualizzazione delle linee della griglia nelle viste Diagramma**

È possibile controllare se le linee della griglia vengono visualizzate nel diagramma nonché specificarne i colori.

### ***Per controllare la visualizzazione delle linee della griglia in una vista Diagramma***

- 1 Fare clic sul pulsante seguente nella parte superiore della pagina della vista Diagramma per visualizzare la finestra di dialogo Opzioni diagrammi aggiuntive:



- 2 Nella finestra di dialogo Opzioni diagrammi aggiuntive fare clic sulla scheda Linee della griglia, effettuare le necessarie selezioni, quindi fare clic su OK.

La vista Diagramma viene aggiornata.

## **Specifica della posizione della legenda nella vista Diagramma**

È possibile specificare la posizione della legenda e impostarne le opzioni di ridimensionamento.

### ***Per specificare la posizione della legenda in una vista Diagramma***

- 1 Fare clic sul pulsante seguente nella parte superiore della pagina della vista Diagramma per visualizzare la finestra di dialogo Opzioni diagrammi aggiuntive:



- 2 Nella finestra di dialogo Opzioni diagrammi aggiuntive fare clic sulla scheda Legende, effettuare le necessarie selezioni, quindi fare clic su OK.

La vista Diagramma viene aggiornata. È possibile che il diagramma venga ridimensionato per adattare le selezioni.

## Impostazione dei colori per lo sfondo, il testo e i bordi nella vista Diagramma

È possibile specificare il colore per lo sfondo, il testo e i bordi del diagramma.

### *Per specificare i colore dello sfondo, del testo e dei bordi in una vista Diagramma*

- 1 Fare clic sul pulsante seguente nella parte superiore della pagina della vista Diagramma per visualizzare la finestra di dialogo Opzioni diagrammi aggiuntive:



- 2 Nella finestra di dialogo Opzioni diagrammi aggiuntive fare clic sulla scheda Bordi e colori, effettuare le selezioni desiderate e fare clic su OK.





La vista Diagramma viene aggiornata.

## Selezione delle colonne da visualizzare come assi nella vista Diagramma

È possibile selezionare le colonne da visualizzare nel diagramma e gli assi che rappresentano tali colonne. Oracle CRM On Demand Answers visualizza una matrice delle opzioni appropriate. Nella parte sinistra della matrice vengono elencate le colonne, mentre lungo il lato superiore vengono elencati i tipi di assi disponibili per il tipo di diagramma in uso. È inoltre possibile indicare se è necessario visualizzare le etichette dei valori per i dati effettivi rappresentati su un asse.

Gli assi disponibili variano in base al tipo di diagramma selezionato dall'elenco a discesa Diagramma. I pulsanti degli assi di diagramma utilizzati nella vista Diagramma vengono descritti nella tabella seguente.

Pulsante Asse diagramma	Asse

Pulsante Asse diagramma	Asse
	Imposta la colonna selezionata come asse di livello per i grafici a dispersione e a bolle.
	Imposta la colonna selezionata come asse orizzontale.
	Imposta la colonna selezionata come asse verticale. Per i grafici a radar si tratta dell'asse dato fact.
	Indica se i valori della colonna selezionata devono essere visualizzati nella legenda del diagramma.
	Imposta la colonna selezionata come asse overlay. Per i grafici a linee e a barre combinate.
	Imposta la colonna selezionata come asse del raggio per i grafici a bolle.
	Imposta la colonna selezionata come asse dei valori di torta. Per i grafici a radar si tratta dell'asse del radar.

### **Per selezionare le colonne da visualizzare come assi in una vista Diagramma**

- 1 Nell'area delle colonne, nella parte sinistra del diagramma, fare clic sulla casella di controllo appropriata relativa a uno dei pulsanti dell'asse per visualizzare la colonna come asse corrispondente nel diagramma.  
I pulsanti degli assi cambiano in base al tipo di grafico selezionato dall'elenco a discesa Grafico.
- 2 Per aggiungere una colonna al diagramma, fare clic sulla colonna nell'area di selezione e impostarla come asse.  
Questa operazione equivale ad aggiungere la colonna al report nella pagina Definisci criteri.
- 3 Fare clic su Ridisegna per aggiornare la vista Diagramma.

### **Specifica delle opzioni del fattore di scala degli assi in una vista Diagramma**

È possibile controllare i limiti dell'asse, gli indicatori di graduazione, il tipo di scala e le proprietà degli indicatori di scala.

### **Per specificare le opzioni del fattore di scala degli assi per una vista Diagramma**

- 1 Fare clic sul pulsante seguente nella parte superiore della pagina della vista Diagramma per visualizzare la finestra di dialogo Fattore di scala assi:



- 2 Nella finestra di dialogo Fattore di scala assi effettuare le selezioni desiderate e fare clic su OK.

Per i diagrammi con assi numerici le impostazioni delle opzioni del fattore di scala determinano le modalità di selezione della scala:

- Quando si sceglie Predefinito, Oracle CRM On Demand Answers seleziona la scala e imposta l'asse su zero (0) per i numeri positivi.
- Quando si seleziona Zoom su intervallo dati, la scala viene selezionata da Oracle CRM On Demand Answers. Il programma valuta l'intervallo dei valori sull'asse e seleziona i valori minimo e massimo appropriati per la scala. Questa funzione risulta è utile quando si realizzano diagrammi con un insieme di valori elevati tutti compresi in una piccola percentuale degli altri. Viene eseguito lo zoom avanti sui valori del diagramma in modo che le differenze possano essere individuate più facilmente.
- È possibile anche impostare manualmente i valori del fattore di scala degli assi su numeri specifici.

La vista Diagramma viene aggiornata. È possibile che il diagramma venga ridimensionato per adattare le selezioni.

### **Modifica degli indicatori di scala nella vista Diagramma**

Gli indicatori di scala sono linee di evidenziazione o intervalli a sfondo ombreggiato utilizzati per contrassegnare punti chiave, soglie, intervalli e così via. Le linee o gli intervalli possono essere applicati a uno o a più assi, in base al tipo di diagramma. Le linee compaiono in primo piano rispetto alle informazioni sul diagramma, mentre gli intervalli si trovano sullo sfondo.

**NOTA:** in alcuni tipi di diagramma, ad esempio nei diagrammi a torta, gli indicatori di scala non vengono utilizzati.

Nella procedura riportata di seguito vengono indicati i passaggi generali per la modifica di un indicatore di scala.

### **Per modificare gli indicatori di scala per una vista Diagramma**

- 1 Fare clic sul pulsante seguente nella parte superiore della pagina della vista Diagramma per visualizzare la finestra di dialogo Fattore di scala assi:



- 2 Nella finestra di dialogo Fattore di scala assi fare clic su Modifica indicatori scala.
- 3 Nella finestra di dialogo Indicatori scala fare clic su Aggiungi per aggiungere il primo indicatore di scala, quindi effettuare le selezioni desiderate per l'indicatore.

Tra le opzioni avanzate è disponibile l'impostazione della scala su un valore statico, un nome di colonna specifico o come risultato di un'interrogazione SQL. Per ulteriori informazioni sui tipi di indicatori di scala e sull'utilizzo delle opzioni avanzate, vedere le procedure successive a questa.

- 4 Fare clic su OK in successione per chiudere le finestre di dialogo.

La vista Diagramma viene aggiornata. È possibile che il diagramma venga ridimensionato per adattare le selezioni.

### ***Per creare un indicatore di scala linea***

- 1 Selezionare Linea nel campo Tipo della finestra di dialogo Indicatori scala.

- 2 Immettere una larghezza di linea nella terza colonna.

Questo valore rappresenta lo spessore della linea in pixel.

- 3 Immettere la posizione per la linea nella quarta colonna.

La posizione indica il punto dell'asse su cui verrà collocata la linea. Se ad esempio l'asse sinistro contiene valori compresi tra 0 e 100 e si specifica la posizione 40, verrà visualizzata una linea orizzontale che interseca la posizione 40 sull'asse verticale.

- 4 Immettere il colore per la linea.

- 5 Immettere una didascalia per la linea.

La didascalia viene visualizzata quando l'utente sposta il puntatore del mouse sulla linea nel diagramma e nella legenda.

- 6 Fare clic su OK.

### ***Per creare un indicatore di scala intervallo***

- 1 Selezionare Intervallo nel campo Tipo della finestra di dialogo Indicatori scala.

- 2 Immettere l'estremità inferiore dell'intervallo nella terza colonna.

- 3 Immettere l'estremità superiore dell'intervallo nella quarta colonna.

**NOTA:** è necessario specificare i valori che compaiono sullo stesso asse come intervallo. Ad esempio, se l'asse sinistro contiene valori compresi tra 0 e 100 e si specifica 20 per il limite inferiore e 40 per il limite superiore, lo sfondo del diagramma sarà del colore specificato per l'intervallo compreso tra questi valori.

- 4 Immettere il colore per l'intervallo.

- 5 Immettere una didascalia per l'intervallo.

La didascalia viene visualizzata nella legenda.

- 6 Fare clic su OK.

### Specifica delle impostazioni avanzate per i valori di intervallo e linea

Le opzioni relative a questi valori comprendono un valore statico, un valore originato da una colonna inclusa nel report oppure un valore derivato da una query SQL.

#### Per specificare un'impostazione avanzata

- 1 Fare clic sul pulsante Proprietà accanto al campo in cui si desidera specificare l'opzione avanzata.
- 2 Selezionare una delle opzioni riportate di seguito.
  - **Valore statico.** Immettere un incremento numerico.
  - **Espressione variabile.** Questa opzione si basa sui risultati di una sessione e sulle relative variabili di presentazione. È limitata poiché la maggior parte delle variabili di sessione o di presentazione potrebbe non essere correlata ai valori del diagramma.
  - **Nome colonna.** Scegliere la colonna su cui basare l'incremento.
  - **Interrogazione SQL.** Questa opzione si basa sul risultato di un'interrogazione SQL. È possibile che il risultato sia una tabella, ma viene applicato solo il valore della cella della prima riga e prima colonna.
- 3 Fare clic su OK.

### Specifica delle etichette e dei titoli degli assi nella vista Diagramma

Per una vista Diagramma è possibile specificare quanto segue:

- Eventuale visualizzazione dei titoli degli assi e delle etichette dei dati nella parte inferiore e a sinistra del diagramma
- Eventuale rotazione delle etichette per un migliore adattamento nel diagramma
- La lunghezza massima delle etichette
- Il testo dell'etichetta se diverso dal testo predefinito

**NOTA:** la modifica delle dimensioni di un diagramma può influire sulla modalità di visualizzazione delle etichette degli assi.

#### Per specificare un titolo di asse in una vista Diagramma

- 1 Fare clic sul pulsante seguente nella parte superiore della pagina della vista Diagramma per visualizzare la finestra di dialogo Titoli assi ed etichette:



- 2 Nella finestra di dialogo Titoli assi ed etichette effettuare le selezioni desiderate e fare clic su OK.  
La vista Diagramma viene aggiornata.

**NOTA:** quando si imposta il limite della lunghezza dell'etichetta, specificare il numero totale di caratteri che l'etichetta può contenere. Nel punto in cui sono stati rimossi eventuali caratteri in più verranno visualizzati puntini di sospensione (...).

### Specifica del risultato ottenuto dall'utente quando fa clic su un diagramma

È possibile specificare il tipo di interazione che si verifica quando l'utente fa clic su un diagramma. Di seguito sono riportati i tipi di interazione per un diagramma.

- **Espandi.** Consente di utilizzare la funzionalità di espansione per ottenere informazioni più dettagliate. Si tratta dell'interazione predefinita se viene configurato in modo automatico un percorso di espansione. Se all'inizio non è disponibile un percorso di espansione, utilizzare Sfoglia per configurare un percorso personalizzato.
- **Sfoglia.** Consente all'utente di esplorare un altro dashboard o report salvato.
- **Nessuna.** Disabilita l'espansione o l'esplorazione dal diagramma.

#### *Per specificare cosa si verifica quando un utente fa clic su un diagramma*

- 1 Fare clic sul pulsante seguente nella parte superiore della pagina della vista Diagramma per visualizzare la finestra di dialogo Opzioni diagrammi aggiuntive:



- 2 Nella finestra di dialogo Opzioni diagrammi aggiuntive fare clic sulla scheda Interazione ed effettuare le selezioni desiderate.
- 3 Fare clic su OK.

### Formattazione dell'aspetto di una serie di diagrammi

La formattazione di una serie di diagrammi consente agli utenti di personalizzare i singoli componenti di una serie in base alla rispettiva posizione. Gli utenti possono formattare l'aspetto visivo della serie di diagrammi, ovvero il colore, lo spessore di linea e i simboli delle linee.

Si supponga, ad esempio, che in un diagramma a combinazione di linee e barre con due serie di dati la barra sia in posizione 1 e la linea sia in posizione 2. Gli utenti possono modificare il colore della barra, la larghezza della linea e il simbolo che rappresenta i punti di dati. Possono inoltre applicare la formattazione basata su regole, ad esempio applicare un determinato colore quando una posizione della serie corrisponde a un valore specificato.



**Per formattare l'aspetto di una serie di diagrammi**

- 1 Fare clic sul pulsante seguente nella parte superiore della pagina della vista Diagramma per visualizzare la finestra di dialogo Controllo formato serie:



- 2 Nella finestra di dialogo Controllo formato serie effettuare le selezioni desiderate.

Le scelte disponibili nella finestra di dialogo Controllo formato serie dipendono dal tipo di diagramma in uso. Ad esempio:

- Per personalizzare una serie, deselezionare la casella di controllo Utilizza impostazione predefinita.
- Per ripristinare le impostazioni predefinite di una serie, selezionare di nuovo la casella di controllo Utilizza impostazione predefinita.
- Per aggiungere un nuovo controllo per la formattazione della serie, fare clic sul pulsante Aggiungi. Anche se il diagramma corrente non la utilizza, questa serie verrà utilizzata se necessario, come avviene per l'espansione.
- Per ripristinare i valori predefiniti di tutte le serie, fare clic sul pulsante Deseleziona tutto.
- Per modificare i colori, fare clic sulla casella del colore per accedere alla finestra di dialogo Selettore colore.
- Per modificare altri attributi della serie, fare clic sulla scheda appropriata e selezionare gli attributi di barra o linea.

- 3 Fare clic su OK.

**Selezione delle etichette dei dati nei diagrammi a torta**

Le etichette dei dati vengono visualizzate quando l'utente sposta il puntatore del mouse sugli elementi nel diagramma a torta. È possibile specificare le modalità di visualizzazione dei valori e il contenuto visualizzato nelle etichette dei dati. I valori possono essere rappresentati come percentuali del totale o come valori effettivi. Le etichette dei dati possono visualizzare solo il valore o il nome oppure il valore e il nome.

A seconda della selezione effettuata, è possibile che il diagramma venga ridimensionato per consentire la visualizzazione delle etichette dei dati.

**Per effettuare le selezioni per le etichette dei dati nei diagrammi a torta**

- 1 Fare clic sul pulsante seguente nella parte superiore della pagina della vista Diagramma per visualizzare la finestra di dialogo Tipo diagramma speciale:



- 2 Nella finestra di dialogo Tipo diagramma speciale effettuare le selezioni desiderate per il valore e l'etichetta dei dati, quindi fare clic su OK.

## Visualizzazione dei risultati nelle tabelle pivot

La vista interattiva Tabella pivot consente di ruotare le righe, le colonne e le intestazioni di sezione per ottenere una visualizzazione dei dati con una prospettiva diversa. È possibile esplorare ed espandere le tabelle pivot, che sono particolarmente utili per i report di andamento.

Questo argomento descrive le posizioni delle tabelle pivot e fornisce istruzioni per l'esecuzione dei task riportati di seguito.

- Aggiunta e modifica delle viste Tabella pivot
- Utilizzo degli elenchi a discesa in più pagine per le tabelle pivot
- Override delle regole di aggregazione predefinite nelle tabelle pivot
- Aggiunta di formattazione alle tabelle pivot
- Visualizzazione delle somme parziali nelle tabelle pivot
- Visualizzazione di elementi come valori relativi nelle tabelle pivot
- Utilizzo dei calcoli nelle tabelle pivot
- Per costruire i calcoli per una tabella pivot

### Posizioni delle tabelle pivot

Quando si effettuano aggiunte o modifiche a una tabella pivot, le colonne incluse nel report vengono visualizzate come elementi nel modello di tabella pivot.

La tabella riportata di seguito mostra le posizioni delle tabelle pivot.

Posizione	Descrizione
Pagine	Offre un insieme di risultati interattivo che consente agli utenti di selezionare i dati da visualizzare. I valori delle colonne visualizzati nella posizione Pagine vengono utilizzati come criteri filtro iniziali. I valori si possono selezionare nell'elenco a discesa. In base alla selezione, viene visualizzata una tabella pivot, costituita dalle sezioni, dalle colonne, dalle righe e dalle misure definite per la tabella.
Sezioni	Indica i criteri di filtro iniziali. A ogni valore della colonna Sezioni corrisponde una tabella pivot univoca, costituita dalle colonne, dalle righe e dalle misure definite per la tabella.
Colonne	Consente di visualizzare un elemento in orientamento di colonna. Le tabelle pivot possono comprendere più colonne.
Righe	Consente di visualizzare un elemento in orientamento di riga. Analogamente alle colonne, le tabelle pivot possono comprendere più righe.

Posizione	Descrizione
Misure	<p>Consente di compilare la sezione di una tabella pivot contenente dati riepilogativi. Gli elementi dell'area Misure vengono riepilogati in base agli elementi dei campi relativi a pagina, sezione, riga e colonna. Ciascun valore degli elementi Misure rappresenta un riepilogo dei dati dell'intersezione tra righe e colonne di origine.</p> <p>L'elemento Etichette di misura, visualizzato per impostazione predefinita nell'area Colonne, controlla la posizione e la formattazione dell'intestazione delle colonne per i dati della sezione Misure. Offre anche funzioni relative al totale e all'ordinamento. Se esiste una sola misura, è possibile escludere questo elemento.</p>
Escluso	Colonne escluse dai risultati della tabella pivot. Le colonne aggiunte come criteri del report dopo la creazione di una tabella pivot vengono automaticamente escluse.

## Aggiunta e modifica delle viste Tabella pivot

Nella procedura seguente vengono descritti i passi fondamentali per l'aggiunta o la modifica di una vista Tabella pivot.

### Per aggiungere o modificare una vista Tabella pivot

- 1 Eseguire una delle azioni riportate di seguito nella pagina Crea layout di Oracle CRM On Demand Answers.
  - Per aggiungere una nuova vista Tabella pivot, fare clic su Aggiungi vista e selezionare Tabella pivot.
  - Per modificare una vista Tabella pivot esistente, fare clic sul pulsante Modifica vista corrispondente.

Nell'area di lavoro vengono visualizzate le opzioni e le impostazioni della vista.

- 2 Per visualizzare il modello di tabella pivot e i pulsanti che consentono di operare con le singole colonne, selezionare la casella di controllo Mostra controlli.

Nell'area di lavoro viene visualizzato il modello di tabella pivot.

- 3 Selezionare e trascinare le colonne del report, visualizzate come elementi della tabella pivot, nella posizione del modello desiderata.

- 4 Per visualizzare un'anteprima, selezionare la casella di controllo Visualizza risultati.

Per aggiornare i risultati, fare clic sul collegamento Visualizza risultati.

- 5 Per aggiungere una vista Diagramma accanto alla tabella pivot, selezionare la casella di controllo Risultati diagramma pivot.

Per informazioni sulla vista Diagramma, vedere [Visualizzazione dei risultati nei diagrammi](#) (a pagina 938).

- 6 Per modificare la posizione del diagramma rispetto alla tabella pivot, selezionare la posizione dall'elenco Posizione diagramma.

È inoltre possibile scegliere di vedere solo il diagramma e di nascondere la tabella selezionando dall'elenco Solo diagramma.

- 7** Per ordinare i risultati, fare clic sul pulsante Ordina per la colonna in base alla quale si desidera eseguire l'ordinamento.

Il pulsante cambia per indicare l'ordinamento selezionato.

- Una freccia rivolta verso l'alto indica che la sequenza viene ordinata in ordine crescente.
- Una freccia rivolta verso il basso indica che l'ordine è decrescente.

Per ulteriori informazioni sull'ordinamento, vedere [Ordinamento di colonne](#) (a pagina 930).

- 8** Per aggiungere i totali, effettuare una delle seguenti azioni:

- a** Per i totali nelle aree Pagine, Sezioni, Righe e Colonne, fare clic sul pulsante Totali ed effettuare una selezione:

- Se non si intende aggiungere totali, selezionare Nessuno. lo sfondo del pulsante Totali è bianco (impostazione predefinita).
- Per visualizzare il totale prima o dopo le voci dei dati, selezionare Prima o Dopo. Se, ad esempio, si aggiunge un totale in una riga contenente regioni e si specifica l'opzione Prima, il totale verrà visualizzato prima che vengano elencati i singoli distretti.

- b** Per i totali nell'area Misure, fare clic sul pulsante Ulteriori opzioni perché venga realizzato il totale della riga o della colonna, selezionare Regola di aggregazione, selezionare un valore e verificare che l'opzione Totale basato su report sia selezionata.

**NOTA:** se l'opzione Totale basato su report non è selezionata, Oracle CRM On Demand Answers calcola il totale in base a tutto l'insieme di risultati prima di applicare eventuali filtri alle misure.

A seconda della posizione dell'elemento, i totali dei dati riepilogativi rappresentati dagli elementi Misure vengono visualizzati su una colonna o su una riga. I totali delle colonne e delle righe includono le etichette.

Se il pulsante Totali è inattivo, non è possibile visualizzare alcun totale.

- 9** Per utilizzare altre opzioni per una colonna, una misura o una riga, fare clic sul pulsante Ulteriori opzioni e selezionarne una nell'elenco a discesa.
- 10** Per formattare le etichette o i valori di una colonna, fare clic sul pulsante Totali o Ulteriori opzioni, quindi selezionare l'opzione appropriata per il formato.
- 11** Salvare il report.

## Utilizzo degli elenchi a discesa in più pagine per le tabelle pivot

Quando si inseriscono più attributi nell'area Pagine di una tabella pivot, è possibile creare una pagina con più elenchi a discesa. Così, nel caso di una tabella pivot, gli utenti visualizzano un elenco a discesa per ciascun attributo, anziché un elenco concatenato di attributi collocati nell'intestazione della pagina (impostazione predefinita).

Ad esempio, se si collocano Regione e Brand nell'area Pagine, l'elenco a discesa Regione consente di selezionare una determinata regione e visualizzare solo i dati relativi a essa, anziché visualizzare la concatenazione Regione e Brand.

### ***Per creare un elenco a discesa indipendente in una tabella pivot di Oracle CRM On Demand Answers***

- 1** Selezionare e trascinare gli attributi di destinazione nell'area Pagine.
- 2** Fare clic sul pulsante Ulteriori opzioni per il secondo e i successivi attributi nell'area Layout pagine.
- 3** Selezionare l'opzione Elenco a discesa inizia nuova pagina.

L'elenco a discesa dell'attributo viene visualizzato al di sopra dell'anteprima della tabella pivot.

Nell'area Pagine è possibile creare elenchi a discesa per altri attributi. Quando si salva il report, gli elenchi a discesa diventano disponibili per tutti coloro che accedono al report.

## **Override delle regole di aggregazione predefinite nelle tabelle pivot**

È possibile eseguire l'override della regola di aggregazione predefinita relativa a una misura specificata dall'autore originale del report oppure dal sistema.

### ***Per eseguire l'override della regola di aggregazione predefinita per una misura in una tabella pivot***

- 1** Fare clic sul pulsante Ulteriori opzioni per la misura di cui desidera eseguire l'override della regola di aggregazione predefinita.
- 2** Selezionare l'opzione Regola di aggregazione, quindi scegliere la regola di aggregazione da applicare.

## **Aggiunta di formattazione alle tabelle pivot**

È possibile applicare lo stile delle barre verdi e una formattazione stilistica a una tabella pivot. È possibile anche personalizzare l'aspetto di sezioni, righe, colonne, misure e il rispettivo contenuto.

È possibile, ad esempio, specificare le opzioni relative a tipo di carattere, cella, bordi e foglio di stile per sezioni, valori ed etichette dei valori. Per le sezioni è possibile includere e personalizzare la posizione di intestazioni di colonna insieme ai valori presenti nella sezione interessata. È possibile anche inserire interruzioni di pagina in modo che, ogni volta che un valore presente nella sezione viene modificato, la nuova sezione viene visualizzata in una nuova pagina.

È inoltre possibile aggiungere la formattazione condizionale, che consente di dirigere più facilmente l'attenzione su un elemento dei dati che raggiunga una determinata soglia. Per aggiungere la formattazione condizionale alla colonna di una tabella pivot, vedere [Modifica delle proprietà delle colonne](#) (a pagina 914).

### **Aggiunta dello stile delle barre verdi e di una formattazione stilistica a una tabella pivot**

Lo stile delle barre verdi mostra righe o colonne alternate di colore verde chiaro. La formattazione stilistica influisce sull'aspetto complessivo della tabella pivot e consente inoltre di modificare il colore verde predefinito delle barre.

#### ***Per aggiungere lo stile delle barre verdi e una formattazione stilistica a una tabella pivot***

- 1** Nella vista Tabella pivot fare clic sul pulsante Proprietà vista tabella pivot in prossimità della parte superiore dell'area di lavoro.
- 2** Per aggiungere lo stile delle barre verdi selezionare la casella di controllo Abilita alternanza stile barre verdi per la riga.  
Per modificare le modalità di applicazione dello stile, effettuare una selezione nell'elenco Alternativo.
- 3** Per aggiungere la formattazione stilistica, fare clic sul pulsante Imposta formato alternativo.
- 4** Nella finestra di dialogo Modifica formato, per modificare il colore predefinito delle barre verdi selezionare un nuovo colore di sfondo per il formato delle celle.  
Per ulteriori informazioni sulla formattazione stilistica, vedere [Modifica dell'aspetto dei report](#) (a pagina 901).

### **Aggiunta di formattazione per sezioni e contenuto di sezioni**

Le opzioni di formattazione di sezioni e contenuto consentono di effettuare le operazioni seguenti:

- Includere e personalizzare la posizione di intestazioni di colonna insieme ai valori nella sezione interessata.
- Inserire interruzioni di pagina. Ogni volta che un valore cambia all'interno della sezione, la nuova sezione viene visualizzata in una nuova pagina. Questa funzione risulta utile per i report dettagliati guidati da dati.
- Applicare la formattazione stilistica a una sezione e al relativo contenuto.

#### ***Per aggiungere formattazione per le sezioni in una tabella pivot***

- 1** Per formattare l'aspetto di una sezione, effettuare le operazioni riportate di seguito.
    - a** Nella vista Tabella pivot fare clic sul pulsante Proprietà sezione.
    - b** Nella finestra di dialogo Proprietà sezione effettuare le selezioni desiderate e fare clic su OK.
  - 2** Per formattare l'aspetto del contenuto della sezione, effettuare le operazioni riportate di seguito.
    - a** Fare clic sul pulsante Proprietà contenuto.
    - b** Nella finestra di dialogo Proprietà contenuto effettuare le selezioni desiderate e fare clic su OK.
- Per informazioni sull'applicazione della formattazione stilistica, vedere [Modifica dell'aspetto dei report](#) (a pagina 901).

### Aggiunta di formattazione per le righe

Le opzioni di formattazione di righe e contenuto di righe consentono di effettuare le operazioni seguenti:

- Applicare la formattazione stilistica a righe, intestazioni e valori di righe.
- Utilizzare una riga nei calcoli di una tabella pivot ma eliminarne la visualizzazione nei risultati.
- Definire una nuova voce calcolata per utilizzarla in una tabella pivot.
- Duplicare la riga nella tabella pivot.
- Rimuovere una colonna dalla vista della tabella pivot.

### Per aggiungere la formattazione per le righe

- Nella vista Tabella pivot fare clic sul pulsante Ulteriori opzioni per la riga ed effettuare una selezione nell'elenco a discesa.
  - Per applicare la formattazione stilistica ai valori o alle intestazioni di riga, selezionare l'opzione appropriata.
  - Per informazioni sull'applicazione della formattazione stilistica, vedere [Modifica dell'aspetto dei report](#) (a pagina 901).
  - Per nascondere una riga dall'output, selezionare Nascosto.
  - Per definire una nuova voce calcolata, fare clic su Nuova voce calcolata.  
Per ulteriori informazioni sulle definizioni delle voci calcolate, vedere la sezione Per costruire i calcoli per una tabella pivot in questo argomento.
  - Per duplicare la riga nella tabella pivot, selezionare Duplica layer.
  - Per rimuovere la colonna dal report, selezionare Rimuovi colonna.
  - La colonna viene rimossa dalla tabella pivot e da tutte le altre viste dei risultati per il report.

**NOTA:** le impostazioni del formato dei dati per le colonne incluse nell'area Misure ereditano i valori per le colonne nella sezione.

### Visualizzazione delle somme parziali nelle tabelle pivot

Le misure numeriche in una tabella pivot possono essere visualizzate come somme parziali. Per ciascuna misura in ogni cella consecutiva viene visualizzato il totale di tutte le celle precedenti. Questa opzione ha funzione esclusivamente di visualizzazione e non influisce sui risultati effettivi della tabella pivot.

Le somme parziali vengono generalmente visualizzate per le colonne duplicate oppure per le misure per cui è stata selezionata l'opzione che consente di visualizzare i dati come percentuale della colonna, con l'ultimo valore pari a 100%. Le somme parziali si applicano a tutti i totali. La somma parziale per ciascun livello di dettaglio viene calcolata separatamente.

La selezione dell'opzione relativa alla somma parziale non influisce sulle intestazioni di colonna. È possibile formattare l'intestazione di colonna se si desidera che indichi che l'opzione relativa alla somma parziale è attiva.

Per le somme parziali sono attive le seguenti regole:

- Una somma parziale non è compatibile con la funzione RSUM SQL (l'effetto sarebbe una somma parziale della somma parziale).
- Tutte le somme parziali vengono reimpostate con ogni nuova sezione. Una somma parziale non viene reimpostata in corrispondenza di un'interruzione all'interno di una sezione o continua tra le sezioni.
- Se una misura non viene visualizzata in una sola colonna o in una sola riga, viene sommata da sinistra a destra e poi dall'alto in basso (la cella in basso a destra conterrà il totale complessivo). Una somma parziale non viene reimpostata con ogni riga o colonna.
- Non sono supportati i minimi, i massimi e i medi ricorrenti.

### ***Per visualizzare una misura come somma parziale***

- Nell'area Misure fare clic sul pulsante Ulteriori opzioni per la riga o la colonna da sommare e selezionare l'opzione seguente:  
  
Visualizza come somma parziale

## **Visualizzazione del valore relativo di una voce nelle tabelle pivot**

è possibile convertire dinamicamente una misura memorizzata o calcolata di una tabella pivot in una percentuale o in un indice. In questo modo viene presentato il valore relativo della voce, rispetto al totale, senza che sia necessario creare esplicitamente un calcolo.

Se, ad esempio, si utilizza una tabella pivot per esaminare le vendite per regione, è possibile duplicare le misure delle vendite e visualizzarle come percentuale del totale. In questo modo sarà possibile vedere le vendite effettive e la percentuale delle vendite per ciascuna regione.

è possibile visualizzare la misura come percentuale compresa tra 0 e 100 oppure come indice compreso tra 0 e 1. Il metodo da utilizzare viene scelto dall'utente.

### ***Per presentare una voce come valore relativo in una tabella pivot***

- 1 Nella vista Tabella pivot fare clic sul pulsante Ulteriori opzioni per fare in modo che la colonna venga mostrata come valore relativo.  
  
Il passaggio seguente è facoltativo. Quando si duplica la misura nella tabella pivot, è possibile visualizzarne sia il totale che il valore relativo della misura. In questo modo si elimina la necessità di aggiungere due volte la colonna nella pagina Definisci criteri per visualizzare il totale e il rispettivo valore relativo nella tabella pivot.
- 2 Per duplicare la misura scegliere Duplica layer.  
  
La misura appare una seconda volta con lo stesso nome nella tabella pivot. Per rinominare la misura, fare clic su Ulteriori opzioni e scegliere Formatta intestazioni, quindi immettere il nuovo nome nel primo campo.
- 3 Fare clic su Ulteriori opzioni, selezionare Mostra dati come, scegliere Percentuale di o Indice di e quindi scegliere l'opzione appropriata dal menu secondario.



**NOTA:** l'opzione **Mostra dati come** è disponibile solo per le voci che rappresentano misure memorizzate o calcolate.

Le opzioni disponibili per Percentuale di e Indice di sono:

- Colonna
- Riga
- Sezione
- Pagina
- Colonna principale
- Riga principale
- Layer (se si sceglie questa opzione è necessario scegliere anche la colonna di report in base alla quale raggruppare le percentuali)

## Utilizzo dei calcoli nelle tabelle pivot

È possibile utilizzare i calcoli in una tabella pivot per ottenere viste diverse dei dati. I calcoli consentono di eseguire l'override della regola di aggregazione predefinita specificata nel sistema e, per un report esistente, della regola di aggregazione scelta dall'autore.

Nella tabella che segue sono illustrati i calcoli che è possibile utilizzare nelle tabelle pivot.

Calcolo	Descrizione
Predefinito	Applica la regola di aggregazione definita nel repository di Oracle CRM On Demand Answers o dall'autore originale del report.
Somma	Consente di calcolare la somma ottenuta aggiungendo tutti i valori nell'insieme dei risultati. Utilizzare questo tipo di calcolo per le voci che presentano valori numerici.
Min	Consente di calcolare il valore minimo, ovvero il valore numerico più basso, delle righe nell'insieme dei risultati. Utilizzare questo tipo di calcolo per le voci che presentano valori numerici.
Max	Consente di calcolare il valore massimo, ovvero il valore numerico più alto, delle righe nell'insieme dei risultati. Utilizzare questo tipo di calcolo per le voci che presentano valori numerici.
Medio	Consente di calcolare il valore medio di una voce nell'insieme dei risultati. Utilizzare questo tipo di calcolo per le voci che presentano valori numerici. I valori medi delle tabelle pivot vengono arrotondati al numero intero più prossimo.
Primo	Seleziona la prima occorrenza della voce nell'insieme dei risultati.
Ultimo	Seleziona l'ultima occorrenza della voce nell'insieme dei risultati.
Conteggio	Consente di calcolare il numero di righe nell'insieme dei risultati che presentano un valore non nullo per la voce. La voce è generalmente rappresentata da un nome di colonna, nel qual caso viene restituito il

Calcolo	Descrizione
	numero delle righe con valori non nulli per la colonna.
Conteggio distinto	Consente di aggiungere alla funzione Conteggio l'elaborazione dei valori distinti. Ciò significa che ogni occorrenza distinta della voce viene conteggiata una sola volta.
Formula	Apri una barra degli strumenti che consente di selezionare operatori matematici da includere nel calcolo.
Aggregato complesso server	Questa impostazione fa sì che la regola di aggregazione sia determinata e calcolata dal server Analytics invece che dalla tabella pivot. Viene inviata un'istruzione 'AGGREGATE(x by y)', che il server Analytics interpreta in modo che venga utilizzata la regola di aggregazione più adeguata per la misura 'x' al fine di portarla al livello 'y'.
Nessuno	Non viene applicato alcun calcolo.

Per ulteriori informazioni sulle funzioni SQL, vedere [Uso delle funzioni nelle analisi](#) (a pagina 992).

## Per costruire i calcoli per una tabella pivot

È possibile creare calcoli per le voci nelle aree Pagine, Sezioni, Righe e Colonne.

### Per creare un calcolo per una voce in una tabella pivot

- 1 Nell'area Sezioni o Righe fare clic sul pulsante Ulteriori opzioni relativo alla misura di cui si desidera che venga eseguito il calcolo.
- 2 Selezionare l'opzione Nuova voce calcolata.  
Viene visualizzata la finestra Voce calcolata.
- 3 Immettere un nome da assegnare al calcolo nel campo Nome.
- 4 Per creare un calcolo diverso da una formula, selezionare una delle seguenti opzioni:
  - Per creare un solo calcolo, selezionare la funzione da utilizzare dall'elenco a discesa Funzione e fare clic su una o più voci dell'elenco Valori per aggiungerle al campo Funzione.
  - Per creare più calcoli per più voci, immettere le funzioni e fare clic sui nomi delle voci per aggiungerle al campo Funzione.
  - Se si crea la media dei valori di una colonna con un tipo di valore intero, modificare la formula in modo che la colonna lo converta in tipo doppio, ovvero a virgola mobile. Se, ad esempio, la formula corrente è  $x$ , modificarla in  $\text{CAST}(x \text{ come doppio})$ .

**NOTA:** i valori medi delle tabelle pivot vengono arrotondati al numero intero più prossimo.
- 5 Per creare una formula, selezionare la funzione Formula.

**NOTA:** una formula crea un raggruppamento dinamico personalizzato all'interno della tabella pivot. Tutte le misure cui fa riferimento una formula devono provenire dalla stessa colonna logica e devono essere presenti nei risultati. Le formule possono essere inserite in altri calcoli o con essi combinate.

Gli operatori matematici diventano visibili. Nella tabella che segue sono illustrati gli operatori.

Operatore	Descrizione
+	Segno più per l'operazione di addizione nella formula.
-	Segno meno per l'operazione di sottrazione nella formula.
*	Segno di moltiplicazione per l'operazione di moltiplicazione nella formula.
/	Segno di divisione per l'operazione di divisione nella formula.
\$	Simbolo del dollaro per agire sulla posizione di riga di una voce in una formula.
(	Parentesi aperta che indica l'inizio di un gruppo di operazioni nella formula.
)	Parentesi chiusa che indica la fine di un gruppo di operazioni nella formula.

**a** Nel campo Funzione creare la formula immettendo o selezionando i nomi delle misure e selezionando gli operatori da inserire nella formula.

**b** Utilizzare le parentesi quando opportuno.

**6** Al completamento del calcolo, fare clic su Finito.

Se vengono rilevati errori, viene visualizzato un messaggio. Correggere l'errore e fare nuovamente clic su Finito.

## Esempi di calcoli nelle tabelle pivot

Gli esempi e le spiegazioni presenti in questa sezione presuppongono una conoscenza di base di SQL e della rispettiva sintassi. Gli esempi sono ipotetici e non vengono illustrati tutti i calcoli possibili.

**Esempio 1.** In questo esempio si ottiene il valore della misura corrente, ad esempio il valore relativo alle vendite espresso in dollari per ognuno dei prodotti Bibita analcolica A, Bibita analcolica B e Bibita analcolica C e vengono sommati i valori.

```
somma('Bibita analcolica A','Bibita analcolica B','Bibita analcolica C')
```

Questa operazione equivale a selezionare Somma dall'elenco a discesa Funzione e a immettere o selezionare 'Bibita analcolica A','Bibita analcolica B','Bibita analcolica C' per aggiungerli al campo Funzione.

**Esempio 2.** In questo esempio si ottiene la misura corrente minima, ad esempio i dollari nelle vendite, per Bibita analcolica A o Bibita analcolica B, qualunque sia il valore più basso.

```
min('Bibita analcolica A','Bibita analcolica B')
```

Nell'Esempio 1 e nell'Esempio 2 ogni calcolo funzionale viene eseguito per ciascuna voce nel layer più esterno, ad esempio il layer Prodotto. Se, ad esempio, su un asse sono presenti Anno e Prodotto e uno dei calcoli precedenti viene creato sul layer Prodotto, il risultati verranno calcolati per anno.

**Esempio 3.** In questo esempio si ottengono i valori per ciascuna voce nel layer più esterno, ad esempio Anno e Prodotto, che vengono sommati.

```
sum(*)
```

**Esempio 4.** In questo esempio si ottiene la misura corrente, ad esempio le vendite in dollari, delle voci della prima, della seconda e della terza riga e ne viene calcolata la somma.

```
somma($1,$2,$3)
```

Invece di specificare una voce con nome, ad esempio Bibita analcolica A, è possibile specificare \$n o \$-n, in cui n è un numero intero che indica la posizione di riga della voce. Se si specifica \$n, la misura viene presa dall'ennesima riga. Se si specifica \$-n, la misura viene presa dall'ennesima all'ultima riga.

Per le vendite in dollari, ad esempio, specificando \$1 si ottiene la misura dalla prima riga nell'insieme di dati, mentre specificando \$-1 si ottiene la misura dall'ultima riga nell'insieme di dati.

**Esempio 5.** In questo esempio viene calcolata la somma delle vendite di Bibita analcolica A, Bibita analcolica B e Bibita analcolica C.

```
'Bibita analcolica A' + 'Bibita analcolica B' + 'Bibita analcolica C'
```

Questa operazione equivale al seguente calcolo:

```
somma('Bibita analcolica A','Bibita analcolica B','Bibita analcolica C')
```

**Esempio 6.** In questo esempio viene calcolata la somma delle vendite di Bibita analcolica A e di Bibita analcolica A dietetica, quindi viene calcolata la somma delle vendite di Bibita analcolica B e Bibita analcolica B dietetica e viene restituito il valore massimo dei due importi.

```
max('Bibita analcolica A' + 'Bibita analcolica A dietetica', 'Bibita analcolica B' + 'Bibita analcolica B dietetica')
```

## Visualizzazione dei risultati come indicatori mediante la vista Indicatore

Utilizzare la vista Indicatore per visualizzare i risultati negli indicatori. Gli indicatori risultano utili per la visualizzazione comparata di prestazioni e obiettivi. I tipi di indicatori supportati includono indicatori a quadrante, a barra e lampadina.

È possibile selezionare il tipo di indicatore e personalizzarne l'aspetto, compresi il titolo, gli intervalli da visualizzare, il numero di indicatori da visualizzare in una riga e altre caratteristiche quali la larghezza dell'indicatore e le dimensioni dell'ago dell'indicatore e del quadrante. È inoltre possibile impostare soglie, bordi e colori e controllare altre caratteristiche degli indicatori.

È possibile esplorare gli indicatori. L'utente che fa clic su un indicatore può essere indirizzato a un altro report salvato.

Questo argomento descrive gli indicatori e le impostazioni della vista Indicatore. Fornisce inoltre le istruzioni necessarie per l'esecuzione dei task seguenti:

- Aggiunta o modifica delle viste Indicatore in Oracle CRM On Demand Answers
- Impostazione delle proprietà di sfondo generali in una vista Indicatore
- Aggiunta di titoli e piè di pagina in una vista Indicatore

- Aggiunta di intervalli di indicatori in una vista Indicatore
- Specifica di proprietà aggiuntive nelle viste Indicatore
- Impostazione delle proprietà avanzate per i quadranti negli indicatori a quadrante

## Indicatori in Oracle CRM On Demand Answers

In questa sezione vengono descritti tipi, sottotipi e dimensioni degli indicatori.

### Tipi di indicatori

Nella tabella riportata di seguito sono visualizzati gli indicatori disponibili nell'elenco a discesa Indicatore e il relativo utilizzo. L'indicatore predefinito è quello a quadrante.

Tipo di indicatore	Descrizione
Componi	Un indicatore a quadrante presenta i dati mediante un quadrante con uno o più aghi che cambiano posizione per indicare se i dati rientrano nei limiti predefiniti.
A barra	Un indicatore a barra presenta i dati mediante una barra singola che cambia colore per indicare se i dati rientrano nei limiti predefiniti.
A lampadina	Un indicatore a lampadina presenta i dati mediante un cerchio che cambia colore per indicare se i dati rientrano nei limiti predefiniti. Un insieme di indicatori a lampadina è particolarmente utile per l'output di tipo scheda punteggio.

### Sottotipi di indicatori

La selezione del tipo di indicatore determina i sottotipi disponibili nell'elenco a discesa Tipo. L'indicatore a quadrante non presenta sottotipi. I sottotipi di indicatori comprendono:

- Indicatori a barra: a riempimento e a LED. Il sottotipo predefinito è a riempimento.
- Indicatori a lampadina: tridimensionali (3D) e bidimensionali (2D). Il sottotipo predefinito è 3D.






### Dimensioni degli indicatori

Le dimensioni degli indicatori sono piccolo, medio, grande e personalizzato. La dimensione predefinita è medio.

## Impostazioni della vista Indicatore in Oracle CRM On Demand Answers

Per specificare varie impostazioni per gli indicatori, utilizzare i pulsanti nella parte superiore della pagina della vista Indicatore. Nella tabella riportata di seguito sono descritti le impostazioni e i pulsanti della vista Indicatore.

Pulsante della vista Indicatore	Descrizione
---------------------------------	-------------

Pulsante della vista Indicatore	Descrizione
	<b>Proprietà sfondo indicatore.</b> Consente di impostare le proprietà generali per lo sfondo sul quale viene visualizzato l'indicatore.
	<b>Titoli indicatore.</b> Consente di specificare un titolo, un sottotitolo, un piè di pagina e un piè di pagina secondario per l'indicatore.
	<b>Intervalli indicatore.</b> Consente di specificare gli intervalli che possono essere rappresentati nell'indicatore.
	<b>Proprietà indicatore aggiuntive.</b> Consente di specificare le proprietà aggiuntive dell'indicatore, compresi il controllo sull'aspetto degli elementi all'interno dell'indicatore, l'impostazione delle proprietà per i limiti dell'indicatore e i contrassegni di graduazione nonché l'impostazione dell'interazione quando si fa clic sull'indicatore.
	<b>Proprietà avanzate.</b> Consente di impostare le proprietà avanzate per il quadrante nell'indicatore a quadrante, comprese la modalità di visualizzazione delle etichette di scala, la lunghezza dell'arco e lo spessore del quadrante.

## Aggiunta o modifica delle viste Indicatore in Oracle CRM On Demand Answers

Nella procedura seguente vengono descritti i passi fondamentali per l'aggiunta o la modifica di una vista Indicatore.

**NOTA:** se si seleziona un tipo di indicatore non compatibile con i risultati, non verrà visualizzato alcun risultato.

### Per aggiungere o modificare una vista Indicatore in Oracle CRM On Demand Answers

- 1 Eseguire una delle azioni riportate di seguito nella pagina Crea layout di Oracle CRM On Demand Answers.
  - Per aggiungere una nuova vista Indicatore fare clic su Aggiungi vista e quindi selezionare Indicatore.
  - Per modificare una vista Indicatore esistente, fare clic sul pulsante Modifica vista corrispondente.

Nell'area di lavoro vengono visualizzate le opzioni e le impostazioni della vista.
- 2 Effettuare le selezioni desiderate nei campi Indicatore, Tipo e Dimensione.
- 3 Per tutti i tipi di indicatori utilizzare l'elenco a discesa Misure per selezionare la misura da segnalare con l'indicatore.
- 4 Per gli indicatori a quadrante:

- a** Usare l'elenco a discesa dei tipi di indicatore per selezionare il tipo di ago da usare, ad esempio bussola, freccia o riga.
- b** Per selezionare un colore per l'ago, fare clic sul campo Colore ed effettuare la selezione.
- c** Per aggiungere un altro ago, fare clic su Aggiungi indicatore.
- 5** Per specificare altre impostazioni per l'indicatore, utilizzare i pulsanti nella parte superiore della pagina della vista Indicatore.
- 6** Per annullare le modifiche e iniziare di nuovo dalla vista Indicatore predefinita, fare clic su Ripristina predefiniti.
- 7** Salvare il report.

## Specifica delle proprietà di sfondo generali in una vista Indicatore

È possibile impostare proprietà generali per lo sfondo su cui viene visualizzato l'indicatore, ad esempio indicare se visualizzare un titolo e se con ciascun indicatore viene visualizzata una legenda. È possibile specificare anche un colore di sfondo, un colore per il titolo e se visualizzare un bordo attorno allo sfondo, il numero di indicatori da visualizzare per ogni riga e lo spazio tra essi.

### *Per impostare le proprietà dello sfondo generali per una vista Indicatore*

- 1** Fare clic sul pulsante Proprietà sfondo indicatore nella parte superiore della pagina della vista Indicatore.
- 2** Nella finestra di dialogo Proprietà sfondo indicatore effettuare la selezione desiderata per il titolo come riportato di seguito.
  - Per mostrare il nome della misura, non selezionare la casella di controllo Override predefinito e lasciare vuoto il campo di testo del titolo.
  - Per mostrare un titolo diverso, selezionare la casella di controllo Override predefinito e immettere il testo del titolo.
  - Se non si desidera visualizzare un titolo sullo sfondo, selezionare la casella di controllo Override predefinito e lasciare vuoto il campo di testo del titolo.
- 3** Per la legenda, effettuare una selezione dall'elenco oppure, se si desidera disabilitare la visualizzazione della legenda, selezionare Nessuno.  
La posizione predefinita per la legenda è sotto il titolo.
- 4** Per impostare il colore di sfondo per l'area in cui viene visualizzato l'indicatore, fare clic sul campo Colore sfondo ed effettuare la selezione.
- 5** Per applicare un colore al titolo, fare clic sul campo Colore testo ed effettuare la selezione.
- 6** Per visualizzare un bordo lungo i lati dello sfondo, fare clic sul campo Colore bordo ed effettuare la selezione.

- 7 Specificare il numero di indicatori da visualizzare per ciascuna riga e lo spazio tra di essi.

Lo spazio tra gli indicatori viene misurato in pixel.

- 8 Fare clic su OK.

La vista Indicatore viene aggiornata. È possibile che le dimensioni della vista vengano modificate per corrispondere alle selezioni effettuate.

### Aggiunta di titoli e piè di pagina nella vista Indicatore

È possibile specificare un titolo, un sottotitolo, un piè di pagina e un piè di pagina secondario per l'indicatore. Se nello sfondo sono presenti più indicatori, vengono visualizzati titolo e piè di pagina per ciascun indicatore. I titoli e i piè di pagina sono facoltativi.

#### *Per aggiungere titoli e piè di pagina in una vista Indicatore*

- 1 Fare clic sul pulsante Titoli indicatore nella pagina della vista Indicatore.

- 2 Nella finestra di dialogo Titoli indicatore digitare il testo da usare e fare clic su OK.

**NOTA:** come accade per la vista Descrizione, è possibile utilizzare il simbolo @n per includere i risultati dalla colonna designata nei titoli di indicatore. Ad esempio, @1 consente di inserire i risultati della prima colonna, mentre @3 quelli della terza colonna. Per ulteriori informazioni, vedere [Aggiunta di testo descrittivo ai risultati](#) (a pagina 978).

La vista Indicatore viene aggiornata.

### Aggiunta di intervalli di indicatori nella vista Indicatore

Gli intervalli degli indicatori identificano i valori minimo e massimo per ciascun intervallo e includono un colore con cui verrà visualizzato l'intervallo nell'indicatore, ad esempio verde per l'intervallo accettabile, giallo per una situazione che richiede attenzione e rosso per una situazione critica.

È possibile impostare gli intervalli degli indicatori su un valore statico, sul nome di colonna della misura oppure come risultato di un'interrogazione SQL.

#### *Per impostare un intervallo di indicatori in una vista Indicatore*

- 1 Fare clic sul pulsante Intervalli indicatore nella parte superiore della pagina della vista Indicatore.

- 2 Nella finestra di dialogo Intervalli indicatore effettuare le operazioni riportate di seguito.

**a** Immettere una didascalia per l'intervallo.

**b** Per impostare gli intervalli di indicatore minimo e massimo, fare clic sul pulsante delle proprietà ed effettuare una selezione dalla finestra di dialogo Opzioni avanzate.

**c** Per specificare il colore da applicare all'intervallo, fare clic sul campo Colore ed effettuare la selezione.



**3** Fare clic su OK.

La vista Indicatore viene aggiornata.

**Specifica di proprietà aggiuntive per un indicatore nella vista Indicatore**

Le proprietà aggiuntive di un indicatore comprendono il controllo dell'aspetto degli elementi all'interno dell'intervallo, l'impostazione delle proprietà relative ai contrassegni e ai limiti dell'indicatore, nonché la specifica dell'interazione cui dà inizio un utente facendo clic sull'indicatore. Tali proprietà vengono impostate nella finestra di dialogo Proprietà indicatore aggiuntive.

Le opzioni relative all'aspetto di un indicatore sono visualizzate nella scheda Aspetto e comprendono le voci seguenti:

■ La visualizzazione delle etichette dei dati.

Le etichette dei dati possono essere visualizzate sempre, solo quando l'utente lascia per qualche istante il puntatore del mouse sugli elementi dell'indicatore oppure mai.

■ Le selezioni per un colore di sfondo per l'indicatore, il colore del testo all'interno dell'indicatore e un bordo attorno all'indicatore.

■ L'altezza e la larghezza dell'indicatore, espresse in pixel.

Le opzioni per le proprietà della scala vengono visualizzate nella scheda Scala e includono le voci seguenti:

■ I limiti di indicatore predefiniti o personalizzati.

■ Il numero di contrassegni principali e secondari.

Le opzioni relative all'interazione dell'utente con l'indicatore sono visualizzate nella scheda Interazione e includono le azioni seguenti:

■ **Sfoggia.** Consente all'utente di esplorare un altro dashboard o report salvato.

■ **Nessuna.** Disabilita l'esplorazione dall'indicatore.

È possibile anche impostare le proprietà avanzate per il tipo di indicatore a barra facendo clic sull'icona.

***Per specificare proprietà aggiuntive in una vista Indicatore***

**1** Fare clic sul pulsante Proprietà indicatore aggiuntive nella parte superiore della pagina della vista Indicatore.

**2** Nella finestra di dialogo Proprietà indicatore aggiuntive effettuare le selezioni desiderate nelle schede Aspetto, Scala e Interazione.

**3** Fare clic su OK.

La vista Indicatore viene aggiornata.

## Impostazione delle proprietà avanzate per il quadrante in un indicatore a quadrante

Le proprietà avanzate consentono di specificare se le etichette di scala devono essere visualizzate e il valore che devono contenere, impostare la lunghezza dell'arco e selezionare lo spessore del quadrante.

Per la visualizzazione delle etichette di scala sono disponibili le opzioni seguenti:

- Percentuale del totale
- Valore effettivo

La lunghezza dell'arco del quadrante viene espressa in gradi. Se, ad esempio, si specifica 360, l'indicatore a quadrante è un cerchio completo.

Lo spessore del quadrante viene espresso in pixel. Se si specifica un valore maggiore, l'indicatore diventa più spesso mentre il perimetro interno del quadrante diventa più piccolo. Specificando valori molto alti per la dimensione del quadrante, l'indicatore può deformarsi, pertanto questa impostazione è sconsigliata.

### *Per specificare proprietà avanzate per il quadrante in un indicatore a quadrante*

- 1 Fare clic sul pulsante Proprietà avanzate nella parte superiore della vista Indicatore.
- 2 Nella finestra di dialogo delle proprietà specifiche del quadrante effettuare la selezione per indicare le modalità di visualizzazione delle etichette di scala.  
Per eliminare la visualizzazione delle etichette di scala, selezionare Nessuna.
- 3 Per impostare la lunghezza dell'arco e lo spessore del quadrante, fare clic sull'opzione che consente di specificare manualmente queste impostazioni e immettere i valori desiderati.
- 4 Fare clic su OK.  
La vista Indicatore viene aggiornata.

## Visualizzazione dei filtri applicati ai risultati

Questa vista consente di visualizzare i filtri attivi per un report. Per informazioni sull'aggiunta di filtri a un report, vedere [Aggiunta di filtri alle colonne](#) (a pagina 905).

### *Per aggiungere o modificare una vista Filtri*

- 1 Eseguire una delle azioni riportate di seguito nella pagina Crea layout di Oracle CRM On Demand Answers.
  - Per aggiungere una nuova vista Filtri, fare clic su Aggiungi vista e selezionare Filtri attivi.
  - Per modificare una vista Filtri esistente, fare clic sul pulsante Modifica vista corrispondente.La vista Filtri è visualizzata nell'area di lavoro.
- 2 Al termine fare clic su OK.

### 3 Salvare il report.

## Aggiunta di testo markup ai risultati

La vista Testo statico consente di aggiungere o modificare il testo markup da visualizzare con i risultati. È possibile aggiungere testo markup contenente testo formattato, controlli ActiveX o JavaScript, clip audio, animazione, loghi speciali e così via. Il testo markup può comprendere qualsiasi oggetto supportato dal browser in uso.

In questa sezione viene descritta la procedura per aggiungere o modificare una vista Testo statico e vengono visualizzati alcuni esempi di testo statico. Se si individua un esempio rispondente alle proprie esigenze, è possibile copiarlo e personalizzarlo.

### Per aggiungere o modificare una vista Testo statico

#### 1 Eseguire una delle azioni riportate di seguito nella pagina Crea layout di Oracle CRM On Demand Answers.

- Per aggiungere una vista Testo statico, fare clic su Aggiungi vista e selezionare Testo statico.
- Per modificare una vista Testo statico esistente, fare clic sul pulsante Modifica vista corrispondente.

Nell'area di lavoro viene visualizzata la vista Testo statico.

#### 2 Immettere il testo markup nella casella di testo.

Per visualizzare il testo in grassetto, in corsivo o sottolineato, fare clic sul pulsante appropriato per inserire i tag HTML di apertura e chiusura, quindi immettere il testo tra i tag. In alternativa, selezionare prima il testo e quindi il pulsante di formattazione desiderato.

**NOTA:** per includere un'interruzione di riga, utilizzare il pulsante Interruzione di riga. Se si preme Invio, il testo non viene suddiviso in più righe.

Nella tabella che segue vengono illustrati diversi esempi.

Esempio di vista Testo statico	Descrizione e note sull'utilizzo
Testo HTML	<p>Incollare o immettere il testo HTML, o un altro testo appropriatamente formattato, nella casella di testo. È anche possibile fare clic sui pulsanti dei tag HTML. Alcuni formati di testo si possono controllare utilizzando tag di markup. Di seguito vengono riportati esempi di varie possibilità.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Per impostare dimensione e colore del tipo di carattere:           <pre>&lt;FONT SIZE="4" COLOR="red"&gt;testo in rosso&lt;/FONT&gt;</pre> </li> <li>■ Per combinare i tag e ottenere altri effetti:           <pre>&lt;B&gt;&lt;FONT COLOR="red"&gt;testo in rosso grassetto&lt;/FONT&gt;&lt;/B&gt;</pre> </li> </ul>

Esempio di vista Testo statico	Descrizione e note sull'utilizzo
Oggetto ActiveX	<p>è necessario che l'oggetto Active-X sia indipendente da altri oggetti e sia supportato dal browser utilizzato. Incollare o digitare l'oggetto nella finestra Testo HTML, assicurandosi di includere i tag iniziale e finale &lt;object...&gt; e &lt;/object&gt;.</p>
JavaScript o VBScript	<p>è necessario che lo script sia indipendente da altri oggetti e sia supportato dal browser utilizzato. Incollare o immettere lo script nella casella di testo, assicurandosi di includere i tag iniziale e finale &lt;script&gt; e &lt;/script&gt;.</p>
Audio	<p>è necessario conoscere l'esatta posizione della clip audio. Se si desidera utilizzare la clip audio in ambiente condiviso, questa deve trovarsi in un'unità di rete accessibile a tutti gli utenti.</p> <p>Per aggiungere l'audio utilizzare il tag HTML &lt;EMBED&gt;, con il seguente formato:</p> <pre>&lt;EMBED SRC="audio" AUTOSTART="true" LOOP="true" HIDDEN="true"&gt;&lt;/EMBED&gt;</pre> <p>dove:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <i>"audio"</i> rappresenta la posizione e il nome della clip audio.</li> </ul> <p>Per aggiungere una clip audio situata sul disco rigido utilizzare, ad esempio, la seguente stringa HTML:</p> <pre>&lt;EMBED SRC="c:\computer\fileMIDI\sviglia.mid" AUTOSTART="true" LOOP="true" HIDDEN="true"&gt;&lt;/EMBED&gt;</pre> <p>Per aggiungere la stessa clip audio situata in una posizione condivisa del server Web utilizzare, ad esempio, la seguente stringa HTML:</p> <pre>&lt;EMBED SRC="http://serverweb.societa.com/suoni/sviglia.mid" AUTOSTART="true" LOOP="true" HIDDEN="true"&gt;&lt;/EMBED&gt;</pre>
Immagine di sfondo	<p>Nell'esempio seguente viene utilizzato JavaScript.</p> <p>è necessario conoscere esattamente la posizione dell'immagine da utilizzare come sfondo. Se si desidera utilizzare l'immagine in ambiente condiviso, questa deve trovarsi in un'unità di rete o sito Web accessibile a tutti gli utenti.</p> <p>Se l'immagine si trova in una cartella di file dashboard condivisi è possibile utilizzare, ad esempio, la seguente stringa HTML:</p> <pre>&lt;script language="javascript"&gt; document.body.background = "http://serverweb.societa.com/grafica/"NomeImmagine"; &lt;/script&gt;</pre> <p>dove:</p>

Esempio di vista Testo statico	Descrizione e note sull'utilizzo
	<p>■ <i>NomeImmagine</i> è il nome del file da usare, ad esempio bricks.gif o sand.jpg.</p>

- 1 Per applicare la formattazione stilistica al carattere utilizzato nella vista Testo statico, fare clic sul pulsante Formato vista.
- 2 Per importare la formattazione del tipo di carattere da una vista salvata in precedenza, fare clic sul pulsante Importa formattazione da altra analisi e passare alla vista salvata.
- 3 Al termine, fare clic su OK.
- 4 Salvare il report.

## Aggiunta di legende ai report mediante la vista Legenda

Utilizzare la vista Legenda per documentare il significato della formattazione speciale utilizzata in un report, come ad esempio il significato dei colori personalizzati applicati agli indicatori.

Ad esempio, è possibile utilizzare la formattazione condizionale in un report per mostrare le voci importanti in rosso e le voci che richiedono attenzione in giallo. È possibile aggiungere una legenda con testo che documenta il significato dei colori e didascalie che riepilogano l'azione appropriata. La formattazione consente di far corrispondere i colori di sfondo del testo ai colori del report condizionale.

### Per aggiungere o modificare una vista Legenda

- 1 Eseguire una delle azioni riportate di seguito nella pagina Crea layout di Oracle CRM On Demand Answers.
  - Per aggiungere una nuova vista Legenda, fare clic su Aggiungi vista e selezionare Legenda.
  - Per modificare una vista Legenda esistente, fare clic sul pulsante Modifica vista corrispondente.

Nell'area di lavoro viene visualizzata la vista Legenda.
- 2 Nel campo Didascalie selezionare la posizione di visualizzazione della didascalia.

Sono disponibili le opzioni Destra, Sinistra e Nessuna. Se non si desidera visualizzare la legenda, selezionare Nessuna.

- 3 Nel campo Elementi legenda per riga selezionare il numero di elementi desiderati per ciascuna riga.
- 4 (Facoltativo) Immettere un titolo per la legenda, ad esempio Legenda.
- 5 Nella prima casella di testo Didascalia immettere il significato della condizione, ad esempio Richiede attenzione immediata.
- 6 Nella prima casella di testo Testo di esempio immettere la prima condizione che si desidera documentare, ad esempio Critica.  
È possibile utilizzare la comune finestra di dialogo di formattazione per impostare il colore dello sfondo, ad esempio rosso. L'immissione di testo è facoltativa. Se lo si desidera, è possibile impostare solo il colore dello sfondo.
- 7 Per aggiungere un'altra didascalia, fare clic sul pulsante Aggiungi elemento.
- 8 Dopo aver aggiunto tutte le didascalie necessarie, fare clic su OK.
- 9 Salvare il report.

## Come consentire agli utenti di modificare le colonne dei report

Il selettore di colonne consente di modificare dinamicamente le colonne da visualizzare in un report. È possibile collegare un selettore a ogni colonna di un report specifico nonché più colonne (attributi) a ogni selettore di colonne.

### *Per aggiungere o modificare una vista Selettore colonne*

- 1 Eseguire una delle azioni riportate di seguito nella pagina Crea layout di Oracle CRM On Demand Answers.
  - Per aggiungere una nuova vista Selettore colonne, fare clic su Aggiungi vista, selezionare Avanzate e quindi Selettore colonne.
  - Per modificare una vista Selettore colonne esistente, fare clic su Modifica vista corrispondente.Nell'area di lavoro vengono visualizzate le opzioni e le impostazioni della vista.
- 2 Selezionare la casella di controllo Abilita per ogni colonna in cui si desidera visualizzare un selettore di colonne.
- 3 Immettere un'etichetta di colonna per ogni selettore e scegliere una posizione per l'etichetta.  
**NOTA:** se non si immette un'etichetta, gli utenti che visualizzano i risultati non potranno vedere un'etichetta nel selettore.

- 4 Per aggiornare i risultati non appena un utente effettua una nuova selezione dal selettore di colonne, selezionare la casella di controllo per l'aggiornamento automatico. Se si deseleziona questa casella di controllo, gli utenti vedranno accanto ai selettori di colonne un pulsante Vai, sul quale dovranno fare clic per visualizzare i nuovi risultati.
- 5 Selezionare la casella di controllo Visualizza risultati per visualizzare un'anteprima della vista Selettore colonne.
- 6 Fare clic su OK per tornare alla pagina Viste layout.
- 7 Per spostare o modificare la vista Selettore colonne, ed eventualmente le altre viste, nella pagina, effettuare le operazioni riportate di seguito.
  - Per spostare la vista in un altro punto della pagina, trascinarla e rilasciarla nella nuova posizione.
  - Per formattare l'aspetto della vista Selettore colonne, fare clic sul pulsante Formato vista corrispondente.  
 È possibile specificare Cella, Bordo, Sfondo e Opzioni di formattazione aggiuntive (Larghezza, Altezza, Rientro, Riempimento a destra, Riempimento in alto, Riempimento in basso).
  - Per modificare la vista Selettore colonne, fare clic sul pulsante Modifica vista corrispondente.
  - Per eliminare la vista Selettore colonne, fare clic sul pulsante Elimina vista corrispondente.
- 8 Dopo aver apportato tutte le modifiche necessarie, salvare il report.

## Consentire agli utenti di selezionare una vista specifica utilizzando la vista Selettore vista

Utilizzare la vista Selettore vista per selezionare una vista specifica dei risultati dalle viste salvate. Quando viene inserito in un report il Selettore vista viene visualizzato come elenco a discesa che consente agli utenti di selezionare la vista dei risultati specifica che desiderano visualizzare.

### *Per aggiungere o modificare una vista Selettore vista*

- 1 Eseguire una delle azioni riportate di seguito nella pagina Crea layout di Oracle CRM On Demand Answers.
  - Per aggiungere una nuova vista Selettore vista, fare clic su Aggiungi vista, selezionare Avanzate e quindi selezionare Selettore vista.
  - Per modificare una vista Selettore vista esistente, fare clic sul pulsante Modifica vista corrispondente.
 La vista Selettore vista viene visualizzata nell'area di lavoro.
- 2 Digitare una didascalia per il selettore e indicare dove deve apparire in relazione al selettore (facoltativo).
- 3 Effettuare le selezioni relative alle scelte di vista da includere nel Selettore vista.
  - Selezionare le viste nel riquadro Viste disponibili e spostarle nel riquadro Viste incluse.
  - Nel riquadro Viste incluse fare clic sul pulsante Rinomina per rinominare una vista selezionata.

**NOTA:** nella vista Nessuna è visualizzato solo il selettore.

- 4 Selezionare la casella di controllo Visualizza risultati per visualizzare un'anteprima della vista Selettore vista.
- 5 Fare clic su OK per tornare alla pagina Viste layout.
- 6 Per spostare o modificare la vista Selettore vista, ed eventualmente le altre viste, nella pagina, effettuare le operazioni riportate di seguito.
  - Per spostare la vista in un altro punto della pagina, trascinarla e rilasciarla nella nuova posizione.
  - Per formattare l'aspetto della vista Selettore vista, fare clic sul pulsante Formato vista corrispondente.  
È possibile specificare Cella, Bordo, Sfondo e Opzioni di formattazione aggiuntive (Larghezza, Altezza, Rientro, Riempimento a destra, Riempimento in alto, Riempimento in basso).
  - Per modificare la vista Selettore vista, fare clic sul pulsante Modifica vista corrispondente.
  - Per eliminare la vista Selettore vista, fare clic sul pulsante Elimina vista corrispondente.
- 7 Dopo aver apportato tutte le modifiche necessarie, salvare il report.

## Visualizzazione dei risultati nei diagrammi imbuto

Questa vista consente di visualizzare i risultati sotto forma di diagramma tridimensionale con la rappresentazione dei valori di destinazione ed effettivi e dei livelli attraverso i colori. I diagrammi a imbuto vengono utilizzati, di solito, per rappresentare graficamente i dati relativi alle fasi di un processo, ad esempio l'importo di fatturato potenziale per ogni fase di vendita.

Questo tipo di diagramma è ideale per confrontare i dati effettivi e i dati di destinazione nel caso in cui questi ultimi diminuiscano o aumentino in maniera significativa da una fase all'altra, ad esempio nei pipeline di vendita. È possibile fare clic su un'area colorata per visualizzare informazioni più dettagliate.

Nei diagrammi a imbuto le soglie indicano una percentuale del valore di destinazione, mentre i colori forniscono informazioni visive per ogni fase.

- Tutte le fasi in cui i valori effettivi sono al di sotto della soglia minima sono di colore rosso.
- Tutte le fasi in cui i valori effettivi sono al di sotto della soglia massima sono di colore giallo.
- Tutte le fasi in cui i valori effettivi sono maggiori della soglia massima sono di colore verde.

### **Per aggiungere o modificare una vista Diagramma imbuto**

- 1 Eseguire una delle azioni riportate di seguito nella pagina Crea layout di Oracle CRM On Demand Answers.
  - Per aggiungere una nuova vista Diagramma imbuto, fare clic su Aggiungi vista, selezionare Avanzate e quindi Diagramma imbuto.
  - Per modificare una vista Diagramma imbuto esistente, fare clic sul pulsante Modifica vista corrispondente.

Le opzioni e le impostazioni della vista Diagramma imbuto vengono visualizzate nell'area di lavoro.



**2** Selezionare i campi desiderati nell'area di lavoro.

Nella tabella riportata di seguito vengono descritti i campi.

Campo dell'area di lavoro della vista Diagramma imbuto	Descrizione
Titolo diagramma	Indica il titolo da visualizzare nella parte superiore del diagramma.
Fase	Identifica la fase da rappresentare, selezionata dall'elenco a discesa. Questi valori sono visualizzati sull'asse orizzontale.
Valore effettivo	Specifica il valore effettivo per la fase (colonna selezionate dall'elenco a discesa).
Valore di destinazione	Specifica il valore di destinazione per la fase (colonna selezionate dall'elenco a discesa).
Valore di destinazione solo per fase finale	Indica se il valore di destinazione deve comparire per ogni fase o solo per quella finale.
Fattore richiesto per soddisfare l'obiettivo	Identifica i fattori richiesti per soddisfare i valori di destinazione.
Soglia minima	Specifica la soglia minima. I valori al di sotto di questa soglia sono colorati in rosso. I valori compresi tra questa percentuale e la soglia massima sono colorati in giallo.
Soglia massima	Specifica la soglia massima. I valori al di sopra di questa soglia sono colorati in verde.
Dimensione	Specifica la dimensione.
Forza forma standard e larghezza uguale per le fasi	Indica se Oracle CRM On Demand Answers genera automaticamente forma standard e larghezza uguale per le fasi nel diagramma.
Interazione	Indica il livello di interazione consentito nel diagramma. Le opzioni disponibili sono Nessuno, Espandi e Sfoglia.

**3** Selezionare la casella di controllo Visualizza risultati per visualizzare un'anteprima della vista Diagramma imbuto.**4** Fare clic su OK per tornare alla pagina Viste layout.**5** Per spostare o modificare la vista Diagramma imbuto, ed eventualmente le altre viste, nella pagina, effettuare le operazioni riportate di seguito.

- Per spostare la vista in un altro punto della pagina, trascinarla e rilasciarla nella nuova posizione.
- Per formattare l'aspetto della vista Diagramma imbuto, fare clic sul pulsante Formato vista corrispondente.

È possibile specificare Cella, Bordo, Sfondo e Opzioni di formattazione aggiuntive (Larghezza, Altezza, Rientro, Riempimento a destra, Riempimento in alto, Riempimento in basso).

- Per modificare la vista Diagramma imbuto, fare clic sul pulsante Modifica vista corrispondente.
- Per eliminare la vista Diagramma imbuto, fare clic sul pulsante Elimina vista corrispondente.

6 Dopo aver apportato tutte le modifiche necessarie, salvare il report.

## Aggiunta di testo descrittivo ai risultati

La vista Descrizione consente di aggiungere uno o più paragrafi di testo da visualizzare insieme ai report. Il testo descrittivo è utile per offrire informazioni, quali il contesto, testo esplicativo o descrizioni estese. Nella vista Descrizione è possibile eseguire le azioni riportate di seguito:

- Immettere una frase con segnaposto per ogni colonna dei risultati.
- Specificare la modalità di separazione tra le righe.
- Utilizzare i pulsanti di formattazione per rendere il testo grassetto, corsivo o sottolineato e inserire interruzioni di riga.
- Applicare formattazione stilistica ai tipi di carattere utilizzati nella vista Descrizione o importare la formattazione del tipo di carattere da una vista precedentemente salvata.

## Scenario di utilizzo di esempio per la vista del testo descrittivo

Si supponga di creare un report che restituisca il nome della regione nella seconda colonna come parte dei risultati. Si desidera visualizzare la vista Descrizione come illustrato nell'esempio seguente, con un testo introduttivo e una riga per ogni regione.

**In questo report vengono visualizzate le vendite per regione. Le regioni sono le seguenti:**

Regione orientale

Regione occidentale

Nella tabella seguente vengono elencate e descritte le voci della vista Descrizione esaminata:

Campo	Voce	Spiegazione
Prefisso	[b] In questo report vengono visualizzate le vendite per regione. Le regioni sono le seguenti: [/b][br][br]	<p>Alla descrizione viene aggiunto un prefisso di testo. Il testo viene formattato in grassetto e seguito da due interruzioni di riga.</p> <p>L'utente posiziona il cursore nella casella di testo Prefisso e fa clic sul pulsante del grassetto (<b>B</b>) per inserire i tag che segnalano l'inizio e la fine del testo in grassetto. L'utente immette il testo seguente tra i tag:</p> <p>In questo report vengono visualizzate le vendite per regione. Le regioni sono le seguenti:</p> <p>L'utente fa due volte clic sul pulsante Interruzione di riga.</p>

Campo	Voce	Spiegazione
Descrizione	@2	Nel testo della descrizione vengono inclusi i risultati della seconda colonna, ovvero il nome della regione.  L'utente posiziona il cursore nella casella di testo descrizione e immette i caratteri @2.
Separatore di riga	[br]	Ogni riga del testo della descrizione viene inserita in una nuova riga.  L'utente posiziona il cursore nella casella di testo Separatore di riga e fa clic due volte sul pulsante Interruzione di riga.
Suffisso	[br][b] Report Fine vendita per regione[/b]	Viene aggiunto altro testo al termine della descrizione, come nel caso del prefisso.

## Caratteri riservati nella vista Descrizione

Nella vista Descrizione i seguenti caratteri sono riservati:

- @    @(segno at, se non utilizzato come segnaposto di colonna nella casella di testo Descrizione)
- [    [(parentesi quadra sinistra)
- ]    ](parentesi quadra destra)
- '    '(virgoletta singola)
- \    \ (barra rovesciata)

**NOTA:** per includere un carattere riservato, farlo precedere da una barra rovesciata (/). Ad esempio, per includere una barra rovesciata nel testo descrittivo, immettere \.

## Aggiunta o modifica di viste Descrizione

Nella procedura riportata di seguito vengono illustrate le operazioni necessarie per creare una vista Descrizione.

Nelle caselle di testo Prefisso, Descrizione e Suffisso è possibile utilizzare i pulsanti di formattazione per visualizzare il testo in grassetto, corsivo o sottolineato.

**NOTA:** per includere un'interruzione di riga, utilizzare il pulsante Interruzione di riga. Se si preme Invio, il testo non viene suddiviso in più righe.

### Per aggiungere o modificare una vista Descrizione

- 1 Eseguire una delle azioni riportate di seguito nella pagina Crea layout di Oracle CRM On Demand Answers.
  - Per aggiungere una nuova vista Descrizione, fare clic su Aggiungi vista, selezionare Avanzate e quindi selezionare Descrizione.

- Per modificare una vista Descrizione esistente, fare clic sul pulsante Modifica vista corrispondente. Le opzioni e le impostazioni della vista Descrizione vengono visualizzate nell'area di lavoro.

### 2 Selezionare i campi desiderati nell'area di lavoro.

Nella tabella riportata di seguito vengono descritti i campi.

Campo dell'area di lavoro della vista Descrizione	Commenti
Prefisso	Consente di specificare l'intestazione della descrizione. Il testo viene visualizzato all'inizio della descrizione.
Descrizione	Consente di indicare il testo descrizione che verrà visualizzato per ogni riga dei risultati. La combinazione @n consente di includere i risultati dalla colonna n della descrizione. Ad esempio, @1 consente di inserire i risultati della prima colonna della descrizione, mentre @3 quelli della terza colonna.
Separatore di riga	Consente di specificare un tag come separatore di riga. Per utilizzare un separatore diverso da quello predefinito per il formato, immettere il separatore desiderato nella casella di testo Separatore di riga.
Suffisso	Consente di specificare il piè di pagina della descrizione. Il testo viene visualizzato alla fine della descrizione.

- 3 Per applicare la formattazione stilistica al tipo di carattere utilizzato nella vista Descrizione, fare clic sul pulsante Formato vista.
- 4 Per importare la formattazione del tipo di carattere da una vista salvata in precedenza, fare clic sul pulsante Importa formattazione da altra analisi e passare alla vista salvata.
- 5 Selezionare la casella di controllo Visualizza risultati per visualizzare un'anteprima della vista Descrizione.
- 6 Fare clic su OK per tornare alla pagina Viste layout.
- 7 Per spostare o modificare la vista Descrizione, ed eventualmente le altre viste, nella pagina, effettuare le operazioni riportate di seguito.
  - Per spostare la vista in un altro punto della pagina, trascinarla e rilasciarla nella nuova posizione.
  - Per formattare l'aspetto della vista Descrizione, fare clic sul pulsante Formato vista corrispondente. È possibile specificare Cella, Bordo, Sfondo e Opzioni di formattazione aggiuntive (Larghezza, Altezza, Rientro, Riempimento a destra, Riempimento in alto, Riempimento in basso).
  - Per modificare la vista Descrizione, fare clic sul pulsante Modifica vista corrispondente.
  - Per eliminare la vista Descrizione, fare clic sul pulsante Elimina vista corrispondente.
- 8 Dopo aver apportato tutte le modifiche necessarie, salvare il report.

## Visualizzazione dei risultati nei ticker a scorrimento

Un ticker visualizza i risultati di un report sotto forma di testo animato che scorre lungo la pagina. È possibile personalizzare le dimensioni dell'area di scorrimento, la velocità e la direzione in cui scorrono i risultati e anche altre impostazioni di visualizzazione.

**NOTA:** se il browser Web in uso non supporta il testo mobile, i risultati verranno visualizzati, ma non scorreranno lungo la pagina.

### Per aggiungere o modificare una vista Ticker

- 1 Eseguire una delle azioni riportate di seguito nella pagina Crea layout di Oracle CRM On Demand Answers.
  - Per aggiungere una nuova vista Ticker fare clic su Aggiungi vista, selezionare Avanzate e quindi selezionare Ticker.
  - Per modificare una vista Ticker esistente fare clic sul pulsante Modifica vista corrispondente.

Le opzioni e le impostazioni della vista Ticker vengono visualizzate nell'area di lavoro.

- 2 Per generare impostazioni predefinite per i campi utilizzati più spesso, fare clic sul pulsante Imposta valori predefiniti.

**ATTENZIONE:** se si fa clic sul pulsante Imposta valori predefiniti dopo aver immesso valori in altri campi, quelli immessi verranno cancellati.

- 3 Per cancellare i valori di tutti i campi, fare clic sul pulsante Cancella campi.

**NOTA:** dopo aver cancellato il contenuto di tutti i campi, è possibile fare clic sul pulsante Imposta valore predefinito per ripristinare le impostazioni predefinite per i campi utilizzati più di frequente.

- 4 Selezionare i campi desiderati nell'area di lavoro.

Nella tabella riportata di seguito vengono descritti i campi.

Campo dell'area di lavoro della vista Ticker	Descrizione
Comportamento	<p>Specifica il movimento dei risultati nel ticker.</p> <p><b>Scorrimento.</b> All'inizio i risultati sono nascosti, quindi scorrono sulla pagina e poi scompaiono, per poi ripetere il ciclo.</p> <p><b>Scivolamento.</b> All'inizio i risultati sono nascosti, quindi scorrono sulla pagina e poi si fermano quando raggiungono il lato opposto.</p> <p><b>Alternato.</b> I risultati si muovono avanti e indietro all'interno del testo animato.</p>
Direzione	<p>Specifica la direzione in cui si muovono i risultati nel ticker (sinistra, destra, in basso o in alto).</p>

Campo dell'area di lavoro della vista Ticker	Descrizione
Larghezza	<p>Specifica la larghezza del ticker in pixel o come percentuale della larghezza della pagina.</p> <p>Ad esempio, un valore pari a 200 indica una larghezza di 200 pixel, mentre un valore pari a 25% indica che la larghezza è un quarto di pagina.</p>
Altezza	<p>Specifica l'altezza del ticker in pixel o come percentuale dell'altezza della pagina.</p> <p>Ad esempio, un valore pari a 200 indica un'altezza di 200 pixel, mentre un valore pari a 25% indica che l'altezza è un quarto di pagina.</p>
Testo iniziale	<p>Specifica un testo o un elemento grafico facoltativo da visualizzare all'inizio di ogni nuova presentazione dei risultati. È possibile utilizzare tag HTML per formattare il testo.</p> <p>Se si include un'immagine, è necessario conoscerne la posizione. Se l'immagine viene utilizzata solo dall'utente, potrebbe trovarsi nella seguente directory:</p> <p>c:\mycomputer\temp\report.gif</p> <p>Se si desidera utilizzare l'immagine in un ambiente condiviso o su un sito Web, questa deve trovarsi in un'unità di rete o sito Web accessibile a tutti gli utenti. Per le immagini condivise, specificare il nome UNC, ad esempio:</p> <p>\\ALLUSERS\graphics\report.gif</p>
Formato riga	<p>Specifica il codice HTML da utilizzare per formattare le righe dei risultati.</p> <p>Per includere i risultati di una determinata colonna, utilizzare @n. Ad esempio, @1 consente di inserire i risultati della prima colonna, mentre @3 quelli della terza colonna.</p>
Separatore di riga	<p>Specifica il carattere che separa una riga da un'altra.</p>
Separatore di colonna	<p>Specifica il carattere per separare le colonne. Da utilizzare se Formato riga è vuoto (verranno visualizzate tutte le colonne).</p>

Campo dell'area di lavoro della vista Ticker	Descrizione
Testo finale	<p>Specifica un testo o un elemento grafico facoltativo da visualizzare alla fine di ogni nuova presentazione dei risultati. È possibile utilizzare tag HTML per formattare il testo.</p> <p>Se si include un'immagine, è necessario conoscerne la posizione. Se l'immagine viene utilizzata solo dall'utente, potrebbe trovarsi nella seguente directory:</p> <p>c:\mycomputer\temp\report.gif</p> <p>Se si desidera utilizzare l'immagine in un ambiente condiviso o su un sito Web, questa deve trovarsi in un'unità di rete o sito Web accessibile a tutti gli utenti. Per le immagini condivise, specificare il nome UNC, ad esempio:</p> <p>\\ALLUSERS\graphics\report.gif</p>

**NOTA:** molti campi contengono già tag HTML per eseguire la formattazione iniziale. Occorre fare attenzione quando si modifica questo testo, in modo che i tag HTML originali siano sempre validi. Se si rimuove il codice HTML da uno dei campi, occorre rimuoverlo anche dagli altri campi, altrimenti il funzionamento del ticker sarà errato.

**5** Per specificare altre opzioni, effettuare una delle seguenti azioni.

**a** Fare clic sul pulsante Avanzate.

Viene visualizzata la finestra di dialogo Opzioni avanzate ticker.

**b** Effettuare le selezioni desiderate e fare clic su OK.

Nella tabella riportata di seguito vengono descritte le opzioni avanzate.

Opzioni avanzate nell'area di lavoro della vista Ticker	Descrizione
N. di loop	<p>Specifica quante volte verrà eseguito lo scorrimento dei risultati. Il valore predefinito è un numero infinito di volte.</p> <p>Specificare un numero intero.</p>
Quantità scorrimento	<p>Imposta il numero di pixel tra le rappresentazioni dei risultati. Valori più alti generano uno scorrimento più veloce e meno fluido.</p>
Ritardo scorrimento	<p>Specifica il numero di millisecondi tra le rappresentazioni dei risultati. Valori più alti generano uno scorrimento più lento.</p>
Colore sfondo	<p>Specificare il colore dello sfondo. A seconda delle impostazioni supportate dal browser, è possibile immettere il nome di un colore, ad esempio giallo o blu, o utilizzare il formato esadecimale a 6 cifre, ad esempio #AFEEEE per l'azzurro. Nel formato esadecimale è possibile omettere il carattere per il</p>

Opzioni avanzate nell'area di lavoro della vista Ticker	Descrizione
	numero (#).
Altri attributi del testo animato	Specifica altre opzioni del testo animato che il browser potrebbe supportare, ad esempio ALIGN="top   middle   bottom" per allineare il ticker in alto, al centro o in basso rispetto al testo che lo circonda. È possibile anche aggiungere tag HTML per personalizzare ulteriormente l'aspetto del ticker.

- 6 Selezionare la casella di controllo Visualizza risultati per visualizzare un'anteprima della vista Ticker.
- 7 Fare clic su OK per tornare alla pagina Viste layout.
- 8 Per spostare o modificare la vista Ticker, ed eventualmente le altre viste, nella pagina, effettuare le operazioni riportate di seguito.
  - Per spostare la vista in un altro punto della pagina, trascinarla e rilasciarla nella nuova posizione.
  - Per formattare l'aspetto della vista Ticker, fare clic sul pulsante Formato vista corrispondente.  
È possibile specificare Cella, Bordo, Sfondo e Opzioni di formattazione aggiuntive (Larghezza, Altezza, Rientro, Riempimento a destra, Riempimento in alto, Riempimento in basso).
  - Per modificare la vista Ticker, fare clic sul pulsante Modifica vista corrispondente.
  - Per eliminare la vista Ticker, fare clic sul pulsante Elimina vista corrispondente.
- 9 Dopo aver apportato tutte le modifiche necessarie, salvare il report.

## Come avvisare gli utenti dell'assenza di dati

La vista Nessun risultato consente di inserire il testo esplicativo da visualizzare nei report che non restituiscono alcun risultato. Il testo informa gli utenti che non sono disponibili dati.

### **Per aggiungere o modificare una vista Nessun risultato**

- 1 Eseguire una delle azioni riportate di seguito nella pagina Crea layout di Oracle CRM On Demand Answers.
  - Per aggiungere una nuova vista Nessun risultato, fare clic su Aggiungi vista, selezionare Avanzate e quindi selezionare Nessun risultato.
  - Per modificare una vista Nessun risultato esistente, fare clic sul pulsante Modifica vista corrispondente.Nell'area di lavoro viene visualizzata la vista Nessun risultato.



- 2 Immettere il testo esplicativo nelle caselle del titolo e del testo.
- 3 Selezionare la casella di controllo Visualizza risultati per visualizzare un'anteprima della vista Nessun risultato.
- 4 Fare clic su OK per tornare alla pagina Viste layout.
- 5 Per spostare o modificare la vista Nessun risultato, ed eventualmente le altre viste, nella pagina, effettuare le operazioni riportate di seguito.
  - Per spostare la vista in un altro punto della pagina, trascinarla e rilasciarla nella nuova posizione.
  - Per formattare l'aspetto della vista Nessun risultato, fare clic sul pulsante Formato vista corrispondente.

È possibile specificare Cella, Bordo, Sfondo e Opzioni di formattazione aggiuntive (Larghezza, Altezza, Rientro, Riempimento a destra, Riempimento in alto, Riempimento in basso).
  - Per modificare la vista Nessun risultato, fare clic sul pulsante Modifica vista corrispondente.
  - Per eliminare la vista Nessun risultato, fare clic sul pulsante Elimina vista corrispondente.
- 6 Dopo aver apportato tutte le modifiche necessarie, salvare il report.

## Passo 3: Definizione delle richieste (facoltativa)

Per consentire agli utenti di Oracle CRM On Demand Answers di specificare un valore di filtro quando si esegue un report, definire una richiesta di esecuzione per il report. Queste richieste sono molto utili poiché potrebbe essere necessario filtrare i report in maniera diversa, a seconda degli utenti o delle date relative all'esecuzione dei report.

Una richiesta di esecuzione è diversa da un filtro preimpostato poiché, quando si definisce il report, viene creato un filtro che non può essere modificato senza cambiare il report stesso. Ad esempio, se si definisce una richiesta per Tipo cliente per il report, ai dipendenti verrà chiesto di selezionare il valore da visualizzare per il tipo di cliente quando esegue il report. Se si definisce un filtro preimpostato come tipo di cliente specifico, ad esempio Concorrente, il filtro viene bloccato e non può essere modificato dall'utente in fase di esecuzione.

Per creare le richieste si usa la pagina Definisci richieste di Oracle CRM On Demand Answers. Per accedere alla pagina Definisci richieste creare una nuova analisi come descritto in [Guida introduttiva a Answers \(report personalizzati\)](#) (a pagina 762) oppure aprire un'analisi esistente in Oracle CRM On Demand Answers.

È possibile creare i due tipi di richieste riportati di seguito.

### ■ Richieste di filtro delle colonne

Questo tipo di richiesta permette di applicare un filtro generale a una colonna di un report. Può presentare tutte o solo alcune le scelte per la colonna. Ad esempio, se un report contiene un filtro Regione=Est e si limitano le scelte solo alla colonna Città, le selezioni potranno essere effettuate solo per le città nella regione Est. In questo modo viene eliminata la selezione di un filtro esclusivo che potrebbe non restituire dati.

### ■ Richieste di immagine

Questo tipo di richiesta presenta un'immagine sulla quale l'utente deve fare clic per selezionare i criteri di un report. Ad esempio, in un'organizzazione di vendita, gli utenti possono fare clic sui territori di una mappa per visualizzare informazioni di vendita oppure fare clic sull'immagine di un prodotto per visualizzarne le informazioni di vendita. Gli utenti che sanno come utilizzare il tag HTML <map> possono creare la definizione di un'immagine mappa.

**NOTA:** in Oracle CRM On Demand Answers le richieste non sono visibili nella pagine Definisci criteri, Crea layout, Definisci richieste e Revisione. Vengono invece visualizzate durante l'anteprima dell'analisi e quando gli utenti eseguono l'analisi.

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Aggiunta di richieste di filtro delle colonne](#) (a pagina 986)
- [Aggiunta di richieste di immagine](#) (a pagina 988)

## Aggiunta di richieste di filtro delle colonne

Questo tipo di richiesta permette agli utenti di selezionare valori per filtrare una colonna di un report. È possibile definire l'intervallo dei potenziali valori di filtro e come possono essere selezionati dall'utente.

Per definire le richieste di filtro delle colonne si usa la pagina Definisci richieste di Oracle CRM On Demand Answers. Se sono state create più richieste di questo tipo per un report, l'utente le visualizzerà una alla volta, nell'ordine in cui sono elencate, dall'alto verso il basso.

### *Per aggiungere o modificare una richiesta di filtro delle colonne*

- 1** Nella pagina Definisci richieste di Oracle CRM On Demand Answers fare clic su Crea richiesta e selezionare Richiesta filtro colonne.
- 2** Nella finestra di dialogo Proprietà richiesta immettere la didascalia per la richiesta di filtro delle colonne nella casella Didascalia.  
La didascalia verrà visualizzata quando un utente eseguirà il report.
- 3** Facoltativamente immettere una descrizione nella casella Descrizione.
- 4** Dall'elenco a discesa Filtro su colonna, selezionare la colonna del report che si desidera filtrare, quindi selezionare l'operatore desiderato dall'elenco a discesa Operatore.  
Se si desidera che sia l'utente a scegliere l'operatore, selezionare l'operatore \*Prompt User.
- 5** Specificare in che modo l'utente deve selezionare i valori facendo clic sull'opzione appropriata.  
Gli utenti possono selezionare i valori da un elenco a discesa o sfogliare le varie scelte e immetterle in una casella di testo.

**NOTA:** è consentito un massimo di 1000 valori se vengono selezionati da un elenco a discesa.

**6** Per consentire all'utente di selezionare solo un valore per la richiesta di filtro delle colonne, selezionare la casella di controllo Solo un valore.

**7** Alla voce Valori visualizzati all'utente, selezionare una di queste due opzioni.

- Per non mostrare alcun valore, fare clic su Nessuno.

L'utente dovrà immettere il valore.

- Per visualizzare tutti i valori possibili, fare clic su Tutti i valori.

- Per visualizzare un sottoinsieme di valori, fare clic su Valori limitati da filtro o su Risultati SQL.

**Valori limitati da filtro.** Limitare i valori è utile quando viene effettuata una richiesta di più colonne o se i risultati contengono già un filtro. In questo modo, gli utenti non potranno scegliere valori che non restituirebbero dati. Si supponga ad esempio che un report contenga una colonna per i paesi e una per le città, oltre a un filtro Paese=Francia. Selezionando i valori limitati per il filtro della colonna delle città, sarà possibile selezionare solo le città in Francia, evitando così che vengano scelti filtri ad esclusione reciproca come Paese=Italia e Città=Parigi. La limitazione dei valori potrebbe richiedere tempi di elaborazione della richiesta più lunghi rispetto alle altre due opzioni.

**Risultati SQL.** Per limitare i valori ai risultati di un'istruzione SQL, fare clic sull'opzione Risultati SQL e digitare l'istruzione SQL nella casella di testo. L'uso di una richiesta Risultati SQL comporta l'applicazione delle condizioni riportate di seguito.

- Non è possibile concatenare le richieste Risultati SQL. Ad esempio, se esistono due richieste Risultati SQL, i valori filtrati di una richiesta non avranno effetto sull'altra richiesta.
- Se la prima richiesta è di tipo Risultati SQL e la seconda è di tipo normale, il risultato della seconda richiesta sarà limitato ai risultati della prima se per la seconda richiesta è stata selezionata l'opzione Valori limitati da filtro. Se la prima richiesta è di tipo normale e la seconda è di tipo Risultati SQL, le due richieste non potranno essere concatenate.
- Le richieste Risultati non SQL possono essere sempre concatenate indipendentemente dall'ordine.
- Il numero di valori disponibili nell'elenco a discesa delle richieste è limitato a 1.000. Se nei risultati SQL vengono restituiti più di 1.000 record, verranno visualizzati solo i primi 1.000 record.

**8** Effettuare le selezioni delle varie opzioni nella sezione Altre opzioni.

- Per consentire all'utente di limitare le scelte di filtro, selezionare la casella di controllo Consenti all'utente di limitare le scelte. Selezionando questa casella di controllo, gli utenti visualizzeranno un elenco di selezione in cui possono utilizzare varie condizioni (ad esempio begins with, ends with e contains) per limitare le scelte.

La limitazione delle scelte permette agli utenti di trovare più facilmente i valori da utilizzare come filtro. Ad esempio, se un filtro contiene tutte le città della Francia, un utente può limitare le scelte di filtro alle città che iniziano per P.

- Per consentire all'utente di ignorare questo filtro di colonna, selezionare la casella di controllo Consenti all'utente di ignorare la richiesta.

Verrà visualizzata l'opzione Ignora richiesta. L'utente può fare clic su questa opzione per ignorare la selezione per questo filtro.

**9** Al termine, fare clic su OK.

La richiesta di filtro delle colonne compare nella pagina Definisci richieste.

**10** Per visualizzare la richiesta di filtro delle colonne, fare clic sul pulsante Anteprima analisi.

### ***Per modificare le proprietà di una richiesta di filtro delle colonne***

- 1** Fare clic sul pulsante Proprietà della richiesta.
- 2** Nella finestra di dialogo Proprietà richiesta apportare le modifiche desiderate e fare clic su OK.

### ***Per spostare in alto o in basso una richiesta di filtro delle colonne nell'ordine di esecuzione***

- Fare clic sulle frecce Su e Giù finché le richieste non saranno elencate secondo l'ordine desiderato.  
Le frecce Su e Giù sono disponibili solo quando esistono più richieste per l'analisi.

### ***Per eliminare una richiesta di filtro delle colonne***

- Fare clic sul pulsante Elimina corrispondente.

## **Aggiunta di richieste di immagine**

Questo tipo di richiesta presenta un'immagine sulla quale l'utente deve fare clic per selezionare i criteri di un report. Ad esempio, gli utenti possono fare clic su un'immagine di vari prodotti per selezionarne uno, che verrà utilizzato per filtrare il report. Per creare una richiesta di immagine, occorre saper utilizzare il tag HTML `<map>` per creare la definizione di un'immagine mappa.

Per definire le richieste di immagine si usa la pagina Definisci richieste di Oracle CRM On Demand Answers. Le molteplici richieste di immagine create per un report vengono eseguite secondo l'ordine in cui sono elencate, ovvero dall'alto verso il basso.

### ***Per aggiungere o modificare una richiesta di immagine***

- 1** Nella finestra di dialogo Definisci richieste di Oracle CRM On Demand Answers fare clic su Crea richiesta e selezionare Richiesta di immagine.
- 2** Nella finestra di dialogo Proprietà richiesta di mappa immagine immettere una didascalia per la richiesta di immagine nella casella Didascalia.  
La didascalia verrà visualizzata quando un utente eseguirà il report. È possibile includere tag di markup HTML nella didascalia, ad esempio `<b>`, `<center>`, `<font>` e `<table>`.
- 3** Facoltativamente immettere una descrizione nella casella Descrizione.
- 4** Immettere la posizione e il nome dell'immagine nella casella URL immagine.

Se l'immagine viene utilizzata solo dall'utente, è possibile specificare una posizione alla quale si ha accesso esclusivo, ad esempio c:\mycomputer\temp\map.gif. Per una richiesta di immagine disponibile ad altri utenti, specificare il nome UNC (Universal Naming Convention), ad esempio \\ALLUSERS\graphics\map.gif, o un sito Web al quale possono accedere tutti gli utenti, ad esempio http://societa.com/mappaimmagine.gif.

- 5 Immettere i tag <map> e i dati HTML appropriati nella casella HTML.

è richiesta un'istruzione HTML <map> con elementi <area>. Ogni elemento <area> deve specificare attributi shape= e coords=. Se si specifica l'attributo alt=, verrà mappato al titolo dell'area. Ad esempio:

```
<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 Per estrarre le informazioni di mappa dell'immagine dal codice HTML, fare clic sul collegamento Estrai mappa immagine da HTML.

La finestra di dialogo Proprietà richiesta di mappa immagine si espande per mostrare i titoli di area, le forme e le coordinate immesse nella casella HTML.

- è possibile modificare a piacimento i valori nel titolo dell'area. Questo testo viene visualizzato quando l'utente sposta il puntatore sull'area dell'immagine.
- Per ogni area, immettere nella casella Colonna il nome della colonna da inviare quando l'utente fa clic su di esso, oltre al valore da utilizzare.

**NOTA:** il nome della colonna deve essere completo, nel formato *Tabella.Nome colonna*.

- Racchiudere tra virgolette doppie i nomi colonna che contengono spazi. Ad esempio:
  - Cliente."Paese cliente"
  - "Unità consegnate"

- 7 Al termine, fare clic su OK.

La richiesta di immagine compare nella pagina Definisci richieste.

- 8 Per visualizzare la richiesta di immagine, fare clic sul pulsante Anteprima analisi.

Se si fa clic su un'area dell'immagine, viene visualizzato il filtro creato per l'area. Per visualizzare i risultati, fare clic sul collegamento Aggiorna. È possibile cambiare i criteri di filtro e fare clic di nuovo sul collegamento Aggiorna per visualizzare le modifiche nei risultati.

### **Per modificare le proprietà di una richiesta di immagine**

- 1 Fare clic sul pulsante Proprietà della richiesta.

- Nella finestra di dialogo Proprietà richiesta di mappa immagine apportare le modifiche desiderate e fare clic su OK.

**NOTA:** in Oracle CRM On Demand Answers le richieste non sono visibili nella pagine Definisci criteri, Crea layout, Definisci richieste e Revisione. Vengono invece visualizzate durante l'anteprima dell'analisi e quando gli utenti eseguono l'analisi.

## Passo 4: Revisione dei report

Al termine della creazione o della modifica di un report è possibile visualizzare il risultato nella pagina Revisione di Oracle CRM On Demand Answers.

### *Per rivedere un report*

- In Oracle CRM On Demand Answers fare clic su Passo 4: Revisione.

Dopo aver esaminato i criteri, il layout e gli altri elementi del report, è possibile fare clic sul pulsante Anteprima analisi per visualizzare la versione finale del report in una finestra separata.

**NOTA:** per visualizzare le eventuali richieste definite nel report è necessario fare clic su Anteprima analisi.

La pagina Revisione consente inoltre di stampare o eseguire il download del report.

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Come rendere pubblici i report personalizzati](#) (a pagina 990)
- [Completamento dell'analisi](#) (a pagina 991)

## Come rendere pubblici i report personalizzati

Prima di rendere disponibile un report a tutti i dipendenti, verificarne i contenuti e il formato eseguendo un test e ricevendo l'approvazione della persona che lo ha richiesto. Il revisore dovrà controllare quanto segue.

- Il report contiene tutte le colonne necessarie.
- Le colonne sono ordinate correttamente.
- I filtri limitano i dati correttamente.
- I diagrammi presentano i dati in maniera adeguata e utile.

È possibile rilasciare i report creati in modo che tutti i dipendenti dell'azienda possano utilizzarli. I report rilasciati vengono visualizzati nella sezione Analisi personalizzate condivise della home page Report.

**Per rendere pubblico un report**

- 1 Fare clic sulla scheda Report in Oracle CRM On Demand.
- 2 Nella sezione Report personalizzati e analisi della home page Report fare clic su Progettazione analisi per aprire Oracle CRM On Demand Answers.
- 3 Aprire il report in Oracle CRM On Demand Answers.
- 4 Fare clic su Salva.
- 5 Selezionare la cartella nella quale si desidera salvare il report.
- 6 Per salvare il report fare clic su OK.

Rendere pubblico un report significa rilasciarlo in modo che gli altri dipendenti dell'azienda che usufruiscono della visibilità per la cartella di salvataggio del report possano accedervi. Il report privato nelle cartelle personali viene comunque salvato qualora fosse necessario eseguirlo oppure esaminarlo per un'analisi dinamica successiva.

## Completamento dell'analisi

Dopo aver definito i criteri, il layout e le richieste facoltative per l'analisi in Oracle CRM On Demand Answers, salvare l'analisi.

**Per completare e salvare l'analisi**

- 1 Fare clic sul pulsante Fine nella pagina Definisci criteri, Crea layout, Definisci richieste o Revisione di Oracle CRM On Demand Answers.
- 2 Selezionare la cartella nella quale si desidera salvare il report.  
**SUGGERIMENTO:** salvare il report come privato utilizzando in primo luogo le cartelle personali. Dopo aver controllato l'impostazione, è possibile salvarlo nelle cartelle condivise pubbliche per renderlo disponibile ad altri utenti, salvarlo in cartelle condivise e quindi eliminarlo dalle cartelle personali. Ai report salvati nelle cartelle condivise è possibile accedere mediante il collegamento Analisi personalizzate condivise nella sezione Report personalizzati e analisi della home page dei report; inoltre, sono visibili a tutti i dipendenti che hanno accesso alla cartella in cui è stato salvato il report.
- 3 Immettere un nome per il report.  
**SUGGERIMENTO:** utilizzare uno standard che tutti gli utenti possano riconoscere quando si scelgono i nomi dei report. Evitare inoltre l'uso di spazi aggiuntivi o di simboli come apostrofi nei nomi dei report.
- 4 Immettere una breve descrizione del report, utilizzando al massimo 2.000 caratteri. Le informazioni fornite per il nome e la descrizione vengono visualizzate nella home page Report dei dipendenti esattamente come sono state immesse.  
**SUGGERIMENTO:** utilizzare la descrizione per comunicare agli utenti se il report contiene dati cronologici o in tempo reale.

## 5 Fare clic su OK.

Il report viene salvato, la finestra Crea e visualizza analisi viene chiusa e viene visualizzata di nuovo la pagina Guida introduttiva a Answers. Il report personalizzato viene memorizzato nella cartella specificata. È possibile accedervi in seguito in Oracle CRM On Demand Answers facendo clic sul pulsante Apri analisi.

## Uso delle funzioni nelle analisi

Le funzioni SQL consentono di effettuare numerosi calcoli sui valori delle colonne. In questa sezione viene descritta la sintassi delle funzioni supportate da Oracle CRM On Demand Answers. Viene descritta inoltre la modalità di espressione dei valori letterali. Esistono funzioni di aggregazione, per le stringhe, matematiche, di data/ora di calendario, di conversione e di sistema.

È possibile utilizzare le funzioni in qualsiasi punto in cui è possibile inserire formule o espressioni SQL all'interno di Oracle CRM On Demand Answers. Ad esempio:

- **Formule di colonna.** Per ulteriori informazioni, vedere [Impostazione delle formule di colonna](#) (a pagina 925).
- **Formule di filtro.** Per ulteriori informazioni, vedere [Aggiunta di filtri alle colonne](#) (a pagina 905).
- **Contenitori.** Per ulteriori informazioni, vedere [Aggiunta di filtri alle colonne](#) (a pagina 905).

## Nomi delle formule

Quando si fa riferimento a una colonna in una funzione, è necessario utilizzarne il nome di formula interno. Tutte le colonne hanno i due nomi diversi riportati di seguito.

- Il *nome di visualizzazione* della colonna è il nome che viene visualizzato nella sezione Area argomenti attiva sul lato sinistro della pagina, sotto un nome di cartella specifico. Questi nomi sono utilizzati come etichette predefinite per le intestazioni di colonna. I nomi variano in base all'impostazione della lingua dell'utente e alle eventuali modifiche apportate dall'amministratore Oracle CRM On Demand dell'azienda ai nomi di campo.
- Il *nome della formula* è un nome interno fisso assegnato a ciascuna colonna. Questi nomi sono sempre in inglese. I nomi delle formule sono costituiti da due parti separate da un punto. La prima parte corrisponde al nome della cartella, mentre la seconda corrisponde alla colonna. Se nel nome della cartella o nel nome della colonna sono presenti degli spazi, tale parte deve essere racchiusa tra virgolette doppie. La parte del nome della formula costituita dal nome della cartella spesso è uguale al nome della cartella visualizzato, ma questo non sempre è vero.

Nella tabella seguente sono riportati esempi di nomi di formula corrispondenti a nomi specifici di cartella e di visualizzazione per una colonna.

Nome della cartella	Nome visualizzazione	Nome della formula
Cliente	N. tel. principale	Account."Phone Number"
Cliente	Fatturati annuali	Account."Annual Revenue"



Nome della cartella	Nome visualizzazione	Nome della formula
Data creazione	Trimestre/anno fiscale	"Date Created"."Fiscal Quarter/Yr"
Di proprietà dell'utente	ID utente	Employee."Employee ID"

## Ricerca del nome della formula

Per determinare il nome della formula per una colonna, prima aggiungere la colonna a un report. Fare clic su Modifica formula [fx], quindi sulla scheda Formula colonna nella finestra di dialogo visualizzata. Il nome della formula per quella colonna è visualizzato nella casella di testo Formula colonna.

**SUGGERIMENTO:** quando il cursore si trova nella finestra di dialogo Formula colonna, facendo clic su una colonna nella barra Azione verrà inserito il nome della formula della colonna direttamente nella casella di testo in corrispondenza del cursore. La colonna, tuttavia, non viene aggiunta all'elenco delle colonne per il report. Questa scelta rapida funziona solo per la finestra di dialogo Formula colonna e non per le altre finestre di dialogo in cui possono essere inserite le espressioni SQL.

Per ulteriori informazioni, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Espressione di letterali](#) (a pagina 993)
- [Funzioni aggregate](#) (a pagina 994)
- [Funzioni di stringa](#) (a pagina 1005)
- [Funzioni matematiche](#) (a pagina 1013)
- [Funzioni data/ora di calendario](#) (a pagina 1019)
- [Funzioni di conversione](#) (a pagina 1027)
- [Funzioni di sistema](#) (a pagina 1028)

## Espressione di letterali

Un letterale è un valore non nullo corrispondente a un determinato tipo di dati. I letterali sono generalmente valori costanti, ovvero valori che vengono presi letteralmente *così come sono*, senza apportare alcuna modifica. Un valore letterale deve essere conforme al tipo di dati che rappresenta.

In questa sezione viene descritto come esprimere ciascun tipo di letterale in Oracle CRM On Demand Answers.

### Letterali di caratteri

Un letterale di caratteri contiene caratteri quali lettere, numeri e simboli. Per esprimere un letterale di caratteri, racchiudere la stringa di caratteri tra virgolette singole ( ' ). La lunghezza del letterale è determinata dal numero di caratteri racchiusi tra virgolette singole.

### Letterali data e orario

Lo standard SQL 92 definisce tre tipi di letterali data e orario digitati nei seguenti formati:

DATE 'aaaa-MM-gg'

TIME 'hh:MM:ss'

TIMESTAMP 'aaaa-MM-gg hh:mm:ss'

Questi formati sono fissi. Per esprimere un letterale data e orario digitato, utilizzare le parole chiave DATE, TIME o TIMESTAMP seguiti da una stringa di data e orario racchiusa tra virgolette singole. È necessario digitare due cifre per tutti i componenti non relativi all'anno anche se il valore è una cifra singola.

Esempio:

CASE

WHEN Opportunity."Close Date" >= TIMESTAMP '2006-01-01 00:00:00' THEN '2006'

ELSE 'Pre-2006'

END

### Letterali numerici

Un letterale numerico rappresenta un valore di un tipo di dati numerico. Per esprimere un letterale numerico, includere semplicemente il numero.

Non racchiudere i letterali numerici tra virgolette singole perché, in tal modo, si esprime il letterale come letterale di caratteri.

Un numero può essere preceduto da un segno più (+) o da un segno meno (-) per indicare un numero positivo o negativo, rispettivamente. I numeri possono contenere un punto decimale e numeri decimali.

Per esprimere numeri a virgola mobile come costanti letterali, immettere un numero seguito dalla lettera *E* (maiuscola o minuscola) e seguito dal segno più (+) o dal segno meno (-) per indicare un esponente positivo o negativo. Non sono consentiti spazi tra il numero intero, la lettera *E* e il segno dell'esponente.

Esempi:

52

2,98

-326

12,5E6

## Funzioni aggregate

Le funzioni aggregate eseguono operazioni su più valori per creare risultati riepilogativi. Non possono essere utilizzate per formare un'aggregazione nidificata in espressioni su colonne per le quali esiste una regola di aggregazione predefinita da Oracle CRM On Demand Answers.

## Avg

Consente di calcolare il valore medio di un'espressione nell'insieme dei risultati. L'argomento deve essere un'espressione numerica.

Sintassi:

```
AVG (n_expression)
```

dove:

*n\_expression*      Qualsiasi espressione il cui valore è numerico.

## AvgDistinct

Consente di calcolare il valore medio di tutti i valori distinti di un'espressione. L'argomento deve essere un'espressione numerica.

Sintassi:

```
AVG (DISTINCT n_expression)
```

dove:

*n\_expression*      Qualsiasi espressione il cui valore è numerico.

## BottomN

Consente di classificare i valori più bassi dell'argomento di espressione da 1 al numero di valori, dove 1 corrisponde al valore numerico più basso. La funzione BOTTOMN viene applicata ai valori restituiti nell'insieme dei risultati.

Sintassi:

```
BOTTOMN (n_expression, n)
```

dove:

*n\_expression*      Qualsiasi espressione il cui valore è numerico.

*n*      Qualsiasi numero intero positivo. Rappresenta il numero più basso di classificazione visualizzato nell'insieme di risultati, dove 1 è la classificazione più bassa.

**NOTA:** un'interrogazione può contenere solo una espressione BOTTOMN.

### Count

Consente di calcolare il numero di righe che presentano un valore non nullo per l'espressione. Questa è generalmente rappresentata da un nome di colonna, nel qual caso viene restituito il numero delle righe con valori non nulli per la colonna.

Sintassi:

```
COUNT (expression)
```

dove:

*espressione*            Qualsiasi espressione.

### CountDistinct

Consente di aggiungere alla funzione COUNT l'elaborazione dei valori distinti.

Sintassi:

```
COUNT (DISTINCT expression)
```

dove:

*espressione*            Qualsiasi espressione.

### Count (\*) (CountStar)

Consente di contare il numero di righe.

Sintassi:

```
COUNT(*)
```

Ad esempio, se una tabella denominata dati fact contiene 200.000.000 di righe, la seguente interrogazione restituirebbe i risultati riportati di seguito.

```
SELECT COUNT(*) FROM Dati fact  
  
COUNT(*)  
  
200000000
```

### Mavg

Consente di calcolare una media mobile per le ultime righe di dati, compresa quella attuale.

La media della prima riga è pari all'espressione numerica per la prima riga, la media della seconda riga viene calcolata prendendo la media delle prime due righe di dati, la media della terza riga viene calcolata prendendo la media delle prime tre righe di dati e così via. Quando si raggiunge l'ultima riga, la media viene calcolata in base alle ultime righe di dati.

Sintassi:

```
MAVG (numExpr, integer)
```

dove:

<i>numExpr</i>	Qualsiasi espressione il cui valore è numerico.
<i>integer</i>	Qualsiasi numero intero positivo. Rappresenta la media delle ultime righe di dati.

## Max

Consente di calcolare il valore massimo, ovvero il valore numerico più alto, delle righe che soddisfano l'argomento dell'espressione numerica.

Sintassi:

```
MAX (expression)
```

dove:

<i>espressione</i>	Qualsiasi espressione.
--------------------	------------------------

## Median

Consente di calcolare il valore medio delle righe che soddisfano l'argomento dell'espressione numerica. Nel caso di un numero pari di righe, viene presa la media delle due righe centrali. Questa funzione restituisce sempre un valore doppio.

Sintassi:

```
MEDIAN (n_expression)
```

dove:

<i>n_expression</i>	Qualsiasi espressione il cui valore è numerico.
---------------------	---

## Min

Consente di calcolare il valore minimo, ovvero il valore numerico più basso, delle righe che soddisfano l'argomento dell'espressione numerica.

Sintassi:

MIN (expression)

dove:

*espressione*            Qualsiasi espressione.

## NTile

La funzione NTILE determina la classificazione di un valore in base a un intervallo specificato dall'utente. Restituisce valori interi per rappresentare un qualsiasi intervallo di classificazioni. In altre parole, i dati ordinati che vengono restituiti sono suddivisi in varie colonne che contengono circa lo stesso numero di valori.

Sintassi:

NTILE (n\_expression, n)

dove:

*n\_expression*            Qualsiasi espressione il cui valore è numerico.

*n*                            Un numero intero positivo e non nullo che rappresenta il numero di colonne.

Se l'argomento *n\_expression* non è NULL, la funzione restituisce un numero intero che rappresenta una classificazione nell'intervallo restituito.

NTile con *n*=100 restituisce un valore comunemente detto *percentile* (con numeri che vanno da 1 a 100, dove 100 rappresenta il valore più alto dell'ordinamento). Questo valore è diverso dai risultati della funzione di percentile del Oracle BI Server, che è conforme alla cosiddetta *classificazione percentuale* di SQL 92 e che restituisce valori compresi tra 0 e 1.

## Percentile

Consente di calcolare una classificazione percentuale per ogni valore che soddisfa l'argomento dell'espressione numerica. Le classificazioni percentuali vanno da 0 (primo percentile) a 1 (centesimo percentile) incluso.

La funzione PERCENTILE calcola il percentile in base ai valori restituiti nell'insieme dei risultati dell'interrogazione.

Sintassi:

PERCENTILE (n\_expression)

dove:

*n\_expression*            Qualsiasi espressione il cui valore è numerico.

## Rank

Consente di calcolare la classificazione per ogni valore che soddisfa l'argomento dell'espressione numerica. Al numero più alto è assegnata una classificazione pari a 1, mentre a ogni classificazione successiva viene

assegnato il successivo valore intero in sequenza (2, 3, 4,...). Se alcuni valori sono uguali, avranno la stessa classificazione (ad esempio 1, 1, 1, 4, 5, 5, 7...).

La funzione RANK calcola la classificazione in base ai valori restituiti nell'insieme dei risultati dell'interrogazione.

Sintassi:

```
RANK (n_expression)
```

dove:

*n\_expression*      Qualsiasi espressione il cui valore è numerico.

## StdDev

La funzione STDDEV restituisce la deviazione standard per un insieme di valori. Viene restituito sempre un valore doppio.

Sintassi:

```
STDDEV([ALL | DISTINCT] n_expression)
```

dove:

*n\_expression*      Qualsiasi espressione il cui valore è numerico.

- Se si specifica ALL, la deviazione standard viene calcolata per tutti i dati nell'insieme.
- Se si specifica DISTINCT, tutti i duplicati vengono ignorati nel calcolo.
- Se non si specifica nulla (impostazione predefinita), vengono presi in considerazione tutti i dati.

Esistono altre due funzioni correlate a STDDEV.

```
STDDEV_POP([ALL | DISTINCT] n_expression)
```

```
STDDEV_SAMP([ALL | DISTINCT] n_expression)
```

STDDEV e STDDEV\_SAMP sono sinonimi.

## StdDev\_Pop

Restituisce la deviazione standard per un insieme di valori utilizzando la formula di calcolo per la varianza della popolazione e la deviazione standard.

Sintassi:

```
StdDev_Pop([ALL | DISTINCT] numExpr)
```

dove:

*numExpr*      Qualsiasi espressione il cui valore è numerico.

- Se si specifica ALL, la deviazione standard viene calcolata per tutti i dati nell'insieme.
- Se si specifica DISTINCT, tutti i duplicati vengono ignorati nel calcolo.

### Sum

Consente di calcolare la somma ottenuta aggiungendo tutti i valori che soddisfano l'argomento dell'espressione numerica.

Sintassi:

```
SUM (n_expression)
```

dove:

*n\_expression*      Qualsiasi espressione il cui valore è numerico.

### SumDistinct

Consente di calcolare la somma ottenuta aggiungendo tutti i valori distinti che soddisfano l'argomento dell'espressione numerica.

Sintassi:

```
SUM(DISTINCT n_expression)
```

dove:

*n\_expression*      Qualsiasi espressione il cui valore è numerico.

### TopN

Consente di classificare i valori più alti dell'argomento di espressione da 1 al numero di valori, dove 1 corrisponde al valore numerico più alto.

La funzione TOPN viene applicata ai valori restituiti nell'insieme dei risultati.

Sintassi:

```
TOPN (n_expression, n)
```

dove:

*n\_expression*      Qualsiasi espressione il cui valore è numerico.

*n*      Qualsiasi numero intero positivo. Rappresenta il numero più alto di classificazione visualizzato nell'insieme di risultati, dove 1 è la classificazione più alta.



un'interrogazione può contenere solo una espressione TOPN.

## Esecuzione di funzioni aggregate

L'esecuzione di funzioni aggregate è simile all'esecuzione di aggregati di funzioni, nel senso che viene preso un insieme di record come input ma, invece di restituire il singolo aggregato per tutto l'insieme di record, viene restituito l'aggregato basato sui record rilevati.

In questa sezione viene descritta l'esecuzione delle funzioni aggregate supportate da Oracle BI Server.

### MAVG

Consente di calcolare una media mobile per le ultime righe di dati nell'insieme di risultati, compresa quella attuale.

Sintassi:

```
MAVG (n_expression, n)
```

dove:

*n\_expression*      Qualsiasi espressione il cui valore è numerico.

*n*                      Qualsiasi numero intero positivo. Rappresenta la media delle ultime righe di dati.

La media della prima riga è pari all'espressione numerica per la prima riga, la media della seconda riga viene calcolata prendendo la media delle prime due righe di dati, la media della terza riga viene calcolata prendendo la media delle prime tre righe di dati e così via, fino a raggiungere l'ultima riga, quando la media viene calcolata in base alle ultime righe di dati.

### MSUM

Questa funzione consente di calcolare una somma mobile per le ultime righe di dati, compresa quella attuale.

La somma della prima riga è pari all'espressione numerica per la prima riga, la somma della seconda riga viene calcolata prendendo la somma delle prime due righe di dati, la somma della terza riga viene calcolata prendendo la somma delle prime tre righe di dati e così via. Quando si raggiunge l'ultima riga, la somma viene calcolata in base alle ultime righe di dati.

Sintassi:

```
MSUM (n_expression, n)
```

Dove:

*n\_expression*      Qualsiasi espressione il cui valore è numerico.

*n*                      Qualsiasi numero intero positivo. Rappresenta la somma delle ultime righe di dati.

Esempio:

Nel seguente esempio viene mostrato un report che utilizza la funzione MSUM.

MESE	FATTURATO	3_MO_SUM
GEN	100.00	100.00
FEB	200.00	300.00
MAR	100.00	400.00
APR	100.00	400.00
MAG	300.00	500.00
GIU	400.00	800.00
LUG	500.00	1200.00
AGO	500.00	1400.00
SET	500.00	1500.00
OTT	300.00	1300.00
NOV	200.00	1000.00
DIC	100.00	600.00

## RSUM

Questa funzione calcola una somma parziale basata sui record rilevati. La somma della prima riga è pari all'espressione numerica per la prima riga, la somma della seconda riga viene calcolata prendendo la somma delle prime due righe di dati, la somma della terza riga viene calcolata prendendo la somma delle prime tre righe di dati e così via.

Sintassi:

RSUM (*n\_expression*)

Dove:

*n\_expression*      Qualsiasi espressione il cui valore è numerico.

Esempio:

Nel seguente esempio viene mostrato un report che utilizza la funzione RSUM.

MESE	FATTURATO	RUNNING_SUM
GEN	100.00	100.00
FEB	200.00	300.00
MAR	100.00	400.00
APR	100.00	500.00

MAG	300.00	800.00
GIU	400.00	1200.00
LUG	500.00	1700.00
AGO	500.00	2200.00
SET	500.00	2700.00
OTT	300.00	3000.00
NOV	200.00	3200.00
DIC	100.00	3300.00

## RCOUNT

Questa funzione accetta un insieme di record come input ed esegue il conteggio del numero di record rilevati. Il valore della funzione viene reimpostato per ogni gruppo nella query. Se è stato definito un criterio di ordinamento su una colonna qualsiasi, il valore della funzione non viene incrementato per i valori identici attigui per la colonna ordinata. Per ovviare al problema, è necessario che i report non contengano criteri di ordinamento nelle colonne oppure che contengano criteri di ordinamento in tutte le colonne.

Sintassi:

RCOUNT (Expr)

Dove:

*Expr*                      Espressione di qualsiasi tipo di dati.

Esempio:

Nel seguente esempio viene mostrato un report che utilizza la funzione RCOUNT.

MESE	PROFITTO	RCOUNT
MAG	300.00	2
GIU	400.00	3
LUG	500.00	4
AGO	500.00	5
SET	500.00	6
OTT	300.00	7

## RMAX

Questa funzione prende un insieme di record come input e mostra il valore massimo basato sui record rilevati. Il tipo di dati specificato deve poter essere ordinato.

## Report

---

Sintassi:

RMAX (expression)

Dove:

*espressione*          Espressione di qualsiasi tipo di dati. Il tipo di dati specificato deve poter avere un ordinamento associato.

Esempio:

Nel seguente esempio viene mostrato un report che utilizza la funzione RMAX.

MESE	PROFITTO	RMAX
GEN	100.00	100.00
FEB	200.00	200.00
MAR	100.00	200.00
APR	100.00	200.00
MAG	300.00	300.00
GIU	400.00	400.00
LUG	500.00	500.00
AGO	500.00	500.00
SET	500.00	500.00
OTT	300.00	500.00
NOV	200.00	500.00
DIC	100.00	500.00

## RMIN

Questa funzione prende un insieme di record come input e mostra il valore minimo basato sui record rilevati. Il tipo di dati specificato deve poter essere ordinato.

Sintassi:

RMIN (expression)

Dove:

*espressione*          Espressione di qualsiasi tipo di dati. Il tipo di dati specificato deve poter avere un ordinamento associato.

Esempio:

Nel seguente esempio viene mostrato un report che utilizza la funzione RMIN.

MESE	PROFITTO	RMIN
GEN	400.00	400.00
FEB	200.00	200.00
MAR	100.00	100.00
APR	100.00	100.00
MAG	300.00	100.00
GIU	400.00	100.00
LUG	500.00	100.00
AGO	500.00	100.00
SET	500.00	100.00
OTT	300.00	100.00
NOV	200.00	100.00
DIC	100.00	100.00

## Funzioni di stringa

Le funzioni di stringa permettono di eseguire varie operazioni sui caratteri e vengono applicate a stringhe di caratteri.

### ASCII

Consente di convertire una singola stringa di caratteri nel codice ASCII corrispondente, compreso tra 0 e 255.

Sintassi:

`ASCII (character_expression)`

dove:

*character\_expression*      Qualsiasi espressione il cui valore è uguale a un carattere ASCII.

Se l'espressione è uguale a più di un carattere, viene restituito il codice ASCII corrispondente al primo carattere nell'espressione.

## BIT\_LENGTH

Restituisce la lunghezza, in bit, di una determinata stringa. Ogni carattere Unicode ha una lunghezza di 2 byte, pari a 16 bit.

Sintassi:

`BIT_LENGTH (character_expression)`

dove:

*character\_expression*      Qualsiasi espressione il cui valore è uguale a una stringa di caratteri.

## CHAR

Consente di convertire un valore numerico compreso tra 0 e 255 nel valore di carattere corrispondente al codice ASCII.

Sintassi:

`CHAR (n_expression)`

dove:

*n\_expression*      Qualsiasi espressione il cui valore è un numero compreso tra 0 e 255.

## CHAR\_LENGTH

Restituisce la lunghezza, in numero di caratteri, di una determinata stringa. Gli spazi iniziali e finali non vengono contati nella lunghezza della stringa.

Sintassi:

`CHAR_LENGTH (character_expression)`

dove:

*character\_expression*      Qualsiasi espressione il cui valore è un numero compreso tra 0 e 255.

## CONCAT

Esistono due versioni di questa operazione. La prima permette di concatenare due stringhe di caratteri, mentre la seconda utilizza un carattere specifico per concatenare più di due stringhe di caratteri.

Sintassi versione 1:

CONCAT (character\_expression1, character\_expression2)

dove:

*character\_expression* Espressioni il cui valore è uguale a stringhe di caratteri.

Sintassi versione 2:

string\_expression1 || string\_expression2 || ... string\_expressionxx

dove:

*string\_expression* Espressioni il cui valore è uguale a stringhe di caratteri, separate dall'operatore || (doppie barre verticali) per il concatenamento delle stringhe di caratteri. La prima stringa è concatenata alla seconda per formare una stringa intermedia, che successivamente viene concatenata a quella successiva e così via.

Esempio:

Account."Account Name" || '-' || Account."Account Location"

Risultati visualizzati:

Action Rentals - Sede centrale

## INSERT

Consente di inserire una stringa di caratteri specifica in una determinata posizione all'interno di un'altra stringa, sostituendo un certo numero di caratteri nella stringa di destinazione.

Sintassi:

INSERT(character\_expression1, n, m, character\_expression2)

dove:

*character\_expression1* Qualsiasi espressione il cui valore è uguale a una stringa di caratteri. Questa è la stringa in cui viene effettuato l'inserimento.

*character\_expression2* Qualsiasi espressione il cui valore è uguale a una stringa di caratteri. Questa è la stringa da inserire.

*n* Qualsiasi numero intero positivo che rappresenta il numero di caratteri dall'inizio della prima stringa in cui viene inserita una parte della seconda stringa.

*m* Qualsiasi numero intero positivo che rappresenta il numero di caratteri nella prima stringa da sostituire con l'intera seconda stringa.

## LEFT

Restituisce un numero specificato di caratteri dalla sinistra di una stringa.

Sintassi:

`LEFT(character_expression, n)`

dove:

*character\_expression* Qualsiasi espressione il cui valore è uguale a una stringa di caratteri.

*n* Qualsiasi numero intero positivo che rappresenta il numero di caratteri dalla sinistra della stringa che vengono restituiti.

## LENGTH

Restituisce la lunghezza, in numero di caratteri, di una determinata stringa. La lunghezza non comprende i caratteri vuoti finali.

Sintassi:

`LENGTH(character_expression)`

dove:

*character\_expression* Qualsiasi espressione il cui valore è uguale a una stringa di caratteri.

## LOCATE

Restituisce la posizione numerica di una stringa all'interno di un'altra stringa. Se la stringa non viene trovata, la funzione LOCATE restituisce il valore 0. Per specificare una posizione iniziale dalla quale avviare la ricerca, utilizzare la funzione LOCATEN.

Sintassi:

`LOCATE(character_expression1, character_expression2)`

dove:

*character\_expression1* Qualsiasi espressione il cui valore è uguale a una stringa di caratteri.  
Espressione da cercare nell'espressione di caratteri.

*character\_expression2* Qualsiasi espressione il cui valore è uguale a una stringa di caratteri.  
Espressione su cui eseguire la ricerca.



## LOCATEN

Restituisce la posizione numerica di una stringa all'interno di un'altra. È identica alla funzione LOCATE, ma la ricerca viene avviata a partire dalla posizione specificata da un argomento con numeri interi. Se la stringa non viene trovata, la funzione LOCATEN restituisce un valore pari a 0. La posizione numerica da restituire è determinata considerando il primo carattere nella stringa nella posizione 1, indipendentemente dal valore dell'argomento con numeri interi.

Sintassi:

```
LOCATEN (character_expression1, character_expression2, n)
```

dove:

<i>character_expression1</i>	Qualsiasi espressione il cui valore è uguale a una stringa di caratteri. Questa è la stringa da cercare.
<i>character_expression2</i>	Qualsiasi espressione il cui valore è uguale a una stringa di caratteri. Questa è la stringa su cui eseguire la ricerca.
<i>n</i>	Qualsiasi numero intero positivo e diverso da zero che rappresenta la posizione iniziale dalla quale iniziare la ricerca per trovare l'espressione.

## LOWER

Converte una stringa di caratteri in minuscolo.

Sintassi:

```
LOWER (character_expression)
```

dove:

<i>character_expression</i>	Qualsiasi espressione il cui valore è uguale a una stringa di caratteri.
-----------------------------	--

## OCTET\_LENGTH

Restituisce i bit, con unità in base 8 (numero di byte), di una determinata stringa.

Sintassi:

```
OCTET_LENGTH (character_expression)
```

dove:

*character\_expression* Qualsiasi espressione il cui valore è uguale a una stringa di caratteri.

### POSITION

Restituisce la posizione numerica di una stringa all'interno di un'altra. Se la stringa non viene trovata, la funzione restituisce un valore pari a 0.

Sintassi:

```
POSITION(character_expression1 IN character_expression2)
```

dove:

*character\_expression1* Qualsiasi espressione il cui valore è uguale a una stringa di caratteri.  
Questa è la stringa da cercare.

*character\_expression2* Qualsiasi espressione il cui valore è uguale a una stringa di caratteri.  
Questa è la stringa in cui eseguire la ricerca.

### REPEAT

Consente di ripetere un'espressione specifica più volte (specificare un numero intero positivo).

Sintassi:

```
REPEAT(character_expression, n)
```

### REPLACE

Sostituisce caratteri specifici di una stringa con altri caratteri.

Sintassi:

```
REPLACE(character_expression, change_expression, replace_with_expression)
```

dove:

*character\_expression* Qualsiasi espressione il cui valore è uguale a una stringa di caratteri. In questa stringa i caratteri verranno sostituiti.

*change\_expression* Qualsiasi espressione il cui valore è uguale a una stringa di caratteri. Specifica i caratteri nella prima stringa che verranno sostituiti.

*replace\_with\_expression*      Qualsiasi espressione il cui valore è uguale a una stringa di caratteri. Specifica i caratteri che sostituiranno quelli precedenti nella prima stringa.

## RIGHT

Restituisce un numero specificato di caratteri dalla destra di una stringa.

Sintassi:

RIGHT(*character\_expression*, *n*)

dove:

*character\_expression*      Qualsiasi espressione il cui valore è uguale a una stringa di caratteri.

*n*      Qualsiasi numero intero positivo che rappresenta il numero di caratteri dalla destra della prima stringa che vengono restituiti.

## SPACE

Inserisce spazi vuoti.

Sintassi:

SPACE (*integer*)

dove:

*integer*      Qualsiasi espressione il cui valore è uguale a una stringa di caratteri.

## SUBSTRING

Crea una nuova stringa a partire da un numero fisso di caratteri nella stringa originale.

Sintassi:

SUBSTRING (*character\_expression* FROM *starting\_position*)

dove:

*character\_expression*      Qualsiasi espressione il cui valore è uguale a una stringa di caratteri.

*starting\_position*      Un numero intero positivo che indica la posizione iniziale all'interno della prima stringa di caratteri.

Esempio:

```
SUBSTRING ('ABCDEF' FROM 3)
```

Produce:

```
CDEF
```

## TRIM

Elimina i caratteri iniziali e/o finali specificati da una stringa di caratteri.

Sintassi:

```
TRIM (type 'character' FROM character_expression)
```

dove:

<i>type</i>	LEADING	Elimina i caratteri iniziali specificati da una stringa di caratteri.
	TRAILING	Elimina i caratteri finali specificati da una stringa di caratteri.
	BOTH	Elimina i caratteri specifica, sia iniziali che finali, da una stringa di caratteri.
<i>character</i>		Qualsiasi carattere singolo. Se la parte del carattere della specifica e le virgolette singole sono omesse, un carattere di spazio viene utilizzato per impostazione predefinita.
<i>character_expression</i>		Qualsiasi espressione il cui valore è uguale a una stringa di caratteri.

**NOTA:** è valida anche la sintassi `TRIM (character_expression)`, che comporta la rimozione di tutti gli spazi iniziali e finali.

## UPPER

Converte una stringa di caratteri in maiuscolo.

Sintassi:

```
UPPER (character_expression)
```

dove:

<i>character_expression</i>	Qualsiasi espressione il cui valore è uguale a una stringa di caratteri.
-----------------------------	--

## Funzioni matematiche

Le funzioni matematiche eseguono operazioni matematiche.

### Abs

Calcola il valore assoluto di un'espressione numerica.

Sintassi:

`ABS (n_expression)`

dove:

*n\_expression*      Qualsiasi espressione il cui valore è numerico.

### Acos

Calcola l'arcocoseno di un'espressione numerica.

Sintassi:

`ACOS (n_expression)`

dove:

*n\_expression*      Qualsiasi espressione il cui valore è numerico.

### Asin

Calcola l'arcoseno di un'espressione numerica.

Sintassi:

`ASIN (n_expression)`

dove:

*n\_expression*      Qualsiasi espressione il cui valore è numerico.

### Atan

Calcola l'arco tangente di un'espressione numerica.

Sintassi:

`ATAN (n_expression)`

dove:

*n\_expression*      Qualsiasi espressione il cui valore è numerico.

### Atan2

Calcola l'arco tangente di  $y/x$ , dove  $y$  è la prima espressione numerica e  $x$  è la seconda espressione numerica.

Sintassi:

ATAN2 (*n\_expression1*, *n\_expression2*)

dove:

*n\_expression (1 e 2)*      Qualsiasi espressione il cui valore è numerico.

### Ceiling

Arrotonda un'espressione numerica non intera al numero intero successivo più alto. Se il valore dell'espressione numerica è uguale a un numero intero, la funzione Ceiling restituisce quel numero intero.

Sintassi:

CEILING (*n\_expression*)

dove:

*n\_expression*      Qualsiasi espressione il cui valore è numerico.

### Cos

Calcola il coseno di un'espressione numerica.

Sintassi:

COS (*n\_expression*)

dove:

*n\_expression*      Qualsiasi espressione il cui valore è numerico.

### Cot

Calcola la cotangente di un'espressione numerica.

Sintassi:

COT (*n\_expression*)

dove:

*n\_expression*      Qualsiasi espressione il cui valore è numerico.

## Degrees

Converte un'espressione da radianti in gradi.

Sintassi:

DEGREES (*n\_expression*)

dove:

*n\_expression*      Qualsiasi espressione il cui valore è numerico.

## Exp

Calcola il valore e elevato alla potenza specificata.

Sintassi:

EXP (*n\_expression*)

dove:

*n\_expression*      Qualsiasi espressione il cui valore è numerico.

## Piano

Arrotonda un'espressione numerica non intera al numero intero successivo più basso. Se il valore dell'espressione numerica è uguale a un numero intero, la funzione FLOOR restituisce quel numero intero.

Sintassi:

FLOOR (*n\_expression*)

dove:

*n\_expression*      Qualsiasi espressione il cui valore è numerico.

## Log

Calcola il logaritmo naturale di un'espressione.

Sintassi:

LOG (*n\_expression*)

dove:

*n\_expression*      Qualsiasi espressione il cui valore è numerico.

### Log10

Calcola il logaritmo base 10 di un'espressione.

Sintassi:

LOG10 (*n\_expression*)

dove:

*n\_expression*      Qualsiasi espressione il cui valore è numerico.

### Mod

Divide la prima espressione numerica per la seconda e restituisce la porzione rimanente del quoziente.

Sintassi:

MOD (*n\_expression1*, *n\_expression2*)

dove:

*n\_expression (1 e 2)*      Qualsiasi espressione il cui valore è numerico.

### Pi

Restituisce il valore costante di pi (la circonferenza di un cerchio divisa per il diametro di un cerchio).

Sintassi:

PI()

### Power

Prende la prima espressione numerica e la eleva alla potenza specificata nella seconda espressione numerica.

Sintassi:

POWER(*n\_expression1*, *n\_expression2*)

dove:

*n\_expression (1 e 2)*      Qualsiasi espressione il cui valore è numerico.



## Radians

Converte un'espressione da gradi in radianti.

Sintassi:

```
RADIANS (n_expression)
```

dove:

*n\_expression*      Qualsiasi espressione il cui valore è numerico.

## Rand

Restituisce un numero pseudo-casuale tra 0 e 1.

Sintassi:

```
RAND()
```

## RandFromSeed

Restituisce un numero pseudo-casuale in base a un valore di inizializzazione. Per un dato valore di inizializzazione, viene generato lo stesso insieme di numeri casuali.

Sintassi:

```
RAND (n_expression)
```

dove:

*n\_expression*      Qualsiasi espressione il cui valore è numerico.

## Round

Arrotonda un'espressione numerica non intera a n cifre di precisione.

Sintassi:

```
ROUND (n_expression, n)
```

dove:

*n\_expression*      Qualsiasi espressione il cui valore è numerico.

*n*      Qualsiasi numero intero positivo che rappresenta il numero di cifre di precisione (cioè, il numero di posizioni decimali) a cui arrotondarlo.

Esempio:

```
ROUND (12.358,2)
```

Restituisce:

12.36

### Sign

Restituisce un valore di 1 se il valore dell'argomento dell'espressione numerica è uguale a un numero positivo, un valore di -1 se il valore dell'argomento dell'espressione numerica è uguale a un numero negativo e 0 se il valore dell'argomento dell'espressione numerica è uguale a zero.

Sintassi:

`SIGN (n_expression)`

dove:

*n\_expression*      Qualsiasi espressione il cui valore è numerico.

### Sin

Calcola il seno di un'espressione numerica.

Sintassi:

`SIN (n_expression)`

dove:

*n\_expression*      Qualsiasi espressione il cui valore è numerico.

### Sqrt

Calcola la radice quadrata dell'argomento dell'espressione numerica. Il valore dell'espressione numerica deve essere uguale a un numero non negativo.

Sintassi:

`SQRT (n_expression)`

dove:

*n\_expression*      Qualsiasi espressione il cui valore è un numero non negativo.

### Tan

Calcola la tangente di un'espressione numerica.

Sintassi:

TAN (*n\_expression*)

dove:

*n\_expression*      Qualsiasi espressione il cui valore è numerico.

## Truncate

Tronca un numero decimale in modo da restituire un numero specificato di posizioni decimali.

Sintassi:

TRUNCATE (*n\_expression*, *n*)

dove:

*n\_expression*      Qualsiasi espressione il cui valore è numerico.

*n*                      Qualsiasi numero intero positivo che rappresenta il numero di posizione decimali restituite.

Esempio:

TRUNCATE (12.358,2)

Restituisce:

12.35

## Funzioni data/ora di calendario

Le funzioni data/ora di calendario modificano i dati in tipi di dati per data, ora e datazione. (Il tipo di dati datazione è una combinazione di data e ora).

Tutte le funzioni data sono conformi allo standard ISO 8601. Ciò influisce in modo particolare sulle funzioni quali *Week\_Of\_Year* e *Week\_Of\_Quarter*, in cui la settimana iniziale dell'anno è la prima settimana completa che include un giovedì. Per informazioni dettagliate sulle modalità di calcolo delle funzioni data, vedere lo standard ISO 8601.

## Current\_Date

Restituisce la data corrente. La data è determinata dal sistema in cui Oracle CRM On Demand Answers è in esecuzione. Il valore non contiene un componente di ora.

Sintassi:

CURRENT\_DATE

### Current\_Time

Restituisce l'ora corrente. L'ora è determinata dal sistema in cui Oracle CRM On Demand Answers è in esecuzione. Il valore non contiene un componente di data.

**Nota:** questa funzione ottiene l'ora corrente al momento dell'esecuzione del report. L'uso di questa funzione con un'area argomenti Analytics impedisce l'inserimento del report nella cache, con conseguente deterioramento delle prestazioni.

Sintassi:

`CURRENT_TIME (n)`

dove:

- n*      Qualsiasi numero intero che rappresenta il numero di cifre di precisione con cui visualizzare il secondo frazionale. L'argomento è facoltativo; quando non è specificato alcun argomento, la funzione restituisce la precisione predefinita.

### Current\_TimeStamp

Restituisce la data/datazione corrente. La datazione viene determinata dal sistema nel quale è in esecuzione Oracle CRM On Demand Answers.

**Nota:** questa funzione ottiene l'ora corrente al momento dell'esecuzione del report. L'uso di questa funzione con un'area argomenti Analytics impedisce l'inserimento del report nella cache, con conseguente deterioramento delle prestazioni.

Sintassi:

`CURRENT_TIMESTAMP (n)`

dove:

- n*      Qualsiasi numero intero che rappresenta il numero di cifre di precisione con cui visualizzare il secondo frazionale. L'argomento è facoltativo; quando non è specificato alcun argomento, la funzione restituisce la precisione predefinita.

### Day\_Of\_Quarter

Restituisce un numero (tra 1 e 92) corrispondente al giorno del trimestre per la data specificata.

Sintassi:

`DAY_OF_QUARTER (espressione_data)`

dove:

*espressione\_data*    Qualsiasi espressione il cui valore è una data.

## DayName

Restituisce il nome del giorno della settimana (in inglese) per una data specificata.

Sintassi:

DAYNAME (espressione\_data)

dove:

*espressione\_data* Qualsiasi espressione il cui valore è una data.

## DayOfMonth

Restituisce il numero corrispondente al giorno del mese per una data specificata.

Sintassi:

DAYOFMONTH (espressione\_data)

dove:

*espressione\_data* Qualsiasi espressione il cui valore è una data.

## DayOfWeek

Restituisce un numero tra 1 e 7 corrispondente al giorno della settimana per una data specificata. Il numero 1 corrisponde a domenica, il numero 7 corrisponde a sabato.

Sintassi:

DAYOFWEEK (espressione\_data)

dove:

*espressione\_data* Qualsiasi espressione il cui valore è una data.

## DayOfYear

Restituisce il numero (tra 1 e 366) corrispondente al giorno dell'anno per una data specificata.

Sintassi:

DAYOFYEAR (espressione\_data)

dove:

*espressione\_data* Qualsiasi espressione il cui valore è una data.

### Ora

Restituisce un numero (tra 0 e 23) corrispondente all'ora per un'ora specificata. Ad esempio, 0 corrisponde alle 12,00 e 23 corrisponde alle 23,00.

Sintassi:

`HOUR (espressione_ora)`

dove:

*espressione\_ora*    Qualsiasi espressione il cui valore è un'ora.

### Minuto

Restituisce un numero (tra 0 e 59) corrispondente al minuto per un'ora specificata.

Sintassi:

`MINUTE (espressione_ora)`

dove:

*espressione\_ora*    Qualsiasi espressione il cui valore è un'ora.

### Mese

Restituisce il numero (tra 1 e 12) corrispondente al mese per una data specificata.

Sintassi:

`MONTH (espressione_data)`

dove:

*espressione\_data*    Qualsiasi espressione il cui valore è una data.

### Month\_Of\_Quarter

Restituisce il numero (tra 1 e 3) corrispondente al mese nel trimestre per la data specificata.

Sintassi:

`MONTH_OF_QUARTER (espressione_data)`

dove:

*espressione\_data*    Qualsiasi espressione il cui valore è una data.

## MonthName

Restituisce il nome del mese (in inglese) per una data specificata.

Sintassi:

```
MONTHNAME (espressione_data)
```

dove:

*espressione\_data* Qualsiasi espressione il cui valore è una data.

## Now

Restituisce la datazione corrente. La funzione NOW equivale alla funzione CURRENT\_TIMESTAMP.

**Nota:** questa funzione ottiene l'ora corrente al momento dell'esecuzione del report. L'uso di questa funzione con un'area argomenti Analytics impedisce l'inserimento del report nella cache, con conseguente deterioramento delle prestazioni.

Sintassi:

```
NOW ()
```

## Quarter\_Of\_Year

Restituisce il numero (tra 1 e 4) corrispondente al trimestre dell'anno per una data specificata.

Sintassi:

```
QUARTER_OF_YEAR (espressione_data)
```

dove:

*espressione\_data* Qualsiasi espressione il cui valore è una data.

## Secondo

Restituisce il numero (tra 0 e 59) corrispondente ai secondi per un'ora specificata.

Sintassi:

```
SECOND (espressione_ora)
```

dove:

*espressione\_ora* Qualsiasi espressione il cui valore è un'ora.

## TimestampAdd

La funzione TimestampAdd aggiunge un numero di intervalli specificato a una datazione specificata. Viene restituita una singola datazione.

Sintassi:

TimestampAdd (intervallo, espressione\_intero, espressione\_data/ora)

dove:

<i>intervallo</i>	L'intervallo specificato. I valori validi sono:  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>espressione_intero</i>	Qualsiasi espressione il cui valore è un numero intero. Questo è il numero di intervalli da aggiungere.
<i>espressione_data/ora</i>	La datazione utilizzata come base nel calcolo.

Un'espressione di numero intero o di datazione nulla passata a questa funzione produrrà un valore di restituzione nullo.

Nello scenario più semplice, questa funzione aggiunge semplicemente il valore di numero intero specificato (*integer\_expression*) al componente della datazione appropriato, in base all'intervallo. L'aggiunta di una settimana corrisponde all'aggiunta di sette giorni, l'aggiunta di un trimestre corrisponde all'aggiunta di tre mesi. Un valore di numero intero negativo produce una sottrazione (arretrando nel tempo).

Un'eccedenza del componente specificato (ad esempio più di 60 secondi, di 24 ore, di dodici mesi e così via) necessita dell'aggiunta di una quantità appropriata al componente successivo. Ad esempio, quando si effettua un'aggiunta al componente del giorno di una datazione, questa funzione prende in considerazione l'eccedenza e il numero di giorni in un particolare mese (inclusi gli anni bisestili in cui febbraio è composto di 29 giorni).

Quando si effettua un'aggiunta al componente del mese di una datazione, questa funzione verifica che la datazione risultante disponga di un numero di giorni sufficiente per il componente del giorno. Ad esempio, l'aggiunta di 1 mese a 2000-05-31 non produce 2000-06-31 perché giugno non è composto di 31 giorni. Questa funzione riduce il componente del giorno all'ultimo giorno del mese, 2000-06-30 in questo esempio.

Un problema simile si verifica quando si effettua un'aggiunta al componente dell'anno di una datazione con un componente del mese di febbraio e componente del giorno di 29 (cioè, l'ultimo giorno di febbraio in un anno bisestile). Se la datazione risultante non rientra in un anno bisestile, la funzione riduce il componente del giorno a 28.

Di seguito vengono riportati esempi della funzione TimestampAdd.



Il seguente esempio di codice richiede la data e l'ora risultanti quando vengono aggiunti 3 giorni a 2000-02-27 14:30:00. Poiché Febbraio 2000 è un anno bisestile, viene restituito un solo indicatore orario 2000-03-01 14:30:00.

```
TimestampAdd(SQL_TSI_DAY, 3, TIMESTAMP'2000-02-27 14:30:00')
```

Il seguente esempio di codice richiede la datazione risultante quando 7 mesi vengono aggiunti a 1999-07-31 0:0:0. Questo restituisce una datazione singola di 2000-02-29 00:00:00. Notare la riduzione del componente del giorno a 29 perché il mese di febbraio è composto da un numero di giorni inferiore.

```
TimestampAdd(SQL_TSI_MONTH, 7, TIMESTAMP'1999-07-31 00:00:00')
```

Il seguente esempio di codice richiede la datazione risultante quando 25 minuti vengono aggiunti a 2000-07-31 23:35:00. Questo restituisce una datazione singola di 2000-08-01 00:00:00. Notare la propagazione dell'eccedenza al componente del mese.

```
TimestampAdd(SQL_TSI_MINUTE, 25, TIMESTAMP'2000-07-31 23:35:00')
```

## TimeStampDiff

La funzione TimeStampDiff restituisce il numero totale di intervalli specificati tra due datazioni.

Sintassi:

```
TimeStampDiff (intervallo, espressione_data/ora1, espressione_data/ora2)
```

dove:

<i>intervallo</i>	L'intervallo specificato. I valori validi sono: 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>espressione_data/ora1</i>	La datazione da sottrarre alla seconda datazione.
<i>espressione_data/ora2</i>	La seconda datazione. timestamp_expression1 viene sottratta da questa datazione in modo da determinare la differenza.

Un parametro di espressione di datazione nullo passato a questa funzione produrrà un valore di restituzione nullo.

Questa funzione determina prima il componente della datazione che corrisponde al parametro di intervallo specificato. Ad esempio, SQL\_TSI\_DAY corrisponde al componente del giorno e SQL\_TSI\_MONTH corrisponde al componente del mese.

La funzione quindi utilizza i componenti di ordine superiore di entrambe le datazioni per calcolare il numero totale di intervalli per ciascuna datazione. Ad esempio, se l'intervallo specificato corrisponde al componente del mese, la funzione calcola il numero totale di mesi per ciascuna datazione mediante l'aggiunta del componente del mese e dodici volte il componente dell'anno.

Infine, la funzione sottrae il numero totale di intervalli della prima datazione dal numero totale di intervalli della seconda datazione.

La funzione TimestampDiff arrotonda al numero intero successivo se gli intervalli frazionali rappresentano un superamento di un limite di intervallo. Ad esempio, la differenza in anni tra 1999-12-31 e 2000-01-01 è di un anno perché l'anno frazionale rappresenta un superamento da un anno a quello successivo (cioè, da 1999 a 2000). Al contrario, la differenza di anni tra 1999-01-01 e 1999-12-31 è zero perché l'intervallo frazionale rientra completamente in un particolare anno (cioè, 1999).

Quando si calcola la differenza in settimane, la funzione calcola la differenza in giorni e divide per sette prima di arrotondare.

Quando si calcola la differenza in trimestri, la funzione calcola la differenza in mesi e divide per tre prima di arrotondare.

### Esempio della funzione TimestampDiff e risultati

Il seguente esempio di codice richiede una differenza in giorni tra le datazioni 1998-07-31 23:35:00 e 2000-04-01 14:24:00. Restituisce un valore di 610. Notare che l'anno bisestile nel 2000 produce un giorno aggiuntivo.

```
TimestampDiff(SQL_TSI_DAY, TIMESTAMP'1998-07-31 23:35:00', TIMESTAMP'2000-04-01 14:24:00')
```

## Week\_Of\_Quarter

Restituisce un numero (tra 1 e 13) corrispondente alla settimana del trimestre per la data specificata.

Sintassi:

```
WEEK_OF_QUARTER (espressione_data)
```

dove:

*espressione\_data* Qualsiasi espressione il cui valore è una data.

## Week\_Of\_Year

Restituisce un numero (tra 1 e 53) corrispondente alla settimana dell'anno per la data specificata.

Sintassi:

WEEK\_OF\_YEAR (espressione\_data)

dove:

*espressione\_data* Qualsiasi espressione il cui valore è una data.

## Anno

Restituisce l'anno per la data specificata.

Sintassi:

YEAR (espressione\_data)

dove:

*espressione\_data* Qualsiasi espressione il cui valore è una data.

Esempio:

YEAR (CURRENT\_DATE)

## Funzioni di conversione

Le funzioni di conversione convertono un valore da un modulo all'altro.

### Cast

Modifica il tipo di dati di uno dei valori o di un valore nullo in un altro tipo di dati. Questa modifica è necessaria prima dell'utilizzo di valori di un tipo di dati in una funzione o in una operazione che prevede un altro tipo di dati.

Sintassi:

CAST (expression|NULL AS datatype)

I tipi di dati supportati in cui è possibile modificare il valore sono i seguenti:

CHARACTER, VARCHAR, INTEGER, FLOAT, SMALLINT, DOUBLE PRECISION, DATE, TIME, TIMESTAMP, BIT, BIT VARYING

In base al tipo di dati di origine, alcuni tipi di destinazione non sono supportati. Ad esempio, se il tipo di dati di origine è una stringa BIT, il tipo di dati di destinazione deve essere una stringa di caratteri o un'altra stringa BIT.

Esempio:

La seguente espressione modifica (CASTs) i fatturati annuali prima in un numero intero (INTEGER) per rimuovere le posizioni decimali, quindi in un carattere (CHARACTER) in modo da poterlo concatenare con un carattere letterale (il testo 'K'):

CAST ( CAST ( Account."Account Revenue"/1000 AS INTEGER ) AS CHARACTER ) || ' K'

### IfNull

Verifica se il valore di un'espressione è nullo e, in tal caso, assegna il valore specificato all'espressione.

Sintassi:

```
IFNULL (expression, value)
```

### ValueOf( )

Utilizzare la funzione VALUEOF in un generatore di espressioni o in un filtro per fare riferimento al valore di una variabile di sessione definita in Oracle CRM On Demand Answers. Per ulteriori informazioni, vedere [Variabili di sessione](#) (a pagina 1032).

Le variabili di sessione devono essere utilizzate come argomenti della funzione VALUEOF. Fare riferimento alle variabili di sessione per nome.

Esempio:

Per utilizzare il valore di una variabile di sessione denominata NQ\_SESSION.CURRENT\_YEAR:

```
CASE WHEN "Year" > VALUEOF(NQ_SESSION.CURRENT_YEAR) THEN 'Future' WHEN ... ELSE...END
```

è necessario fare riferimento a una variabile di sessione mediante il nome completo.

## Funzioni di sistema

Le funzioni di sistema restituiscono valori relativi alla sessione.

### Utente

Restituisce l'ID dell'utente Oracle CRM On Demand corrente. Questo ID è univoco per ogni utente.

Sintassi:

```
USER ( )
```

## Operatori

Gli operatori vengono utilizzati per combinare gli elementi di un'espressione in modo da eseguire determinati tipi di confronti in essa.

Operatore	Funzione in un'espressione
+	Segno più per l'addizione.
-	Segno meno per la sottrazione
*	Segno di moltiplicazione per la moltiplicazione

Operatore	Funzione in un'espressione
/	Segno di divisione per la divisione
	Concatenazione della stringa di caratteri
(	Parentesi aperta per il raggruppamento di operazioni
)	Parentesi chiusa per il raggruppamento di operazioni
>	Segno maggiore di, che indica valori maggiori rispetto al confronto
<	Segno minore di, che indica valori minori rispetto al confronto
=	Segno uguale, che indica lo stesso valore
<=	Minore di o uguale a, che indica valori minori o uguali rispetto al confronto
>=	Maggiore di o uguale a, che indica valori maggiori o uguali rispetto al confronto
<>	Non uguale a, che indica valori maggiori o minori, ma non uguali
AND	AND di connessione, che indica l'intersezione con una o più condizioni per formare una condizione composta
OR	OR di connessione, che indica l'unione con una o più condizioni per formare una condizione composta
NOT	NOT di connessione, che indica una condizione non soddisfatta
,	Virgola, utilizzata per separare elementi in un elenco

## Istruzioni Case

Le istruzioni Case sono blocchi di costruzione per la creazione di espressioni condizionali che possono produrre diversi risultati per diversi valori di colonna.

### Case (Switch)

Questo modulo dell'istruzione Case viene anche denominato modulo CASE (Lookup). Viene esaminato il valore di expression1, quindi le espressioni WHEN. Se expression1 corrisponde a qualsiasi espressione WHEN, assegna il valore nell'espressione THEN corrispondente.

Se expression1 corrisponde a un'espressione in più di una clausola WHEN, viene assegnata solo l'espressione che segue la prima corrispondenza.

Se nessuna delle espressioni WHEN corrisponde, assegna il valore specificato nell'espressione ELSE. Se non è specificata alcuna espressione ELSE, assegna il valore NULL.

Fare riferimento anche all'istruzione Case (If).

Sintassi:

```
CASE expression1
    Espressione WHEN espressione THEN
    {espressione WHEN... espressione THEN...}
    espressione ELSE
END
```

Dove:

CASE

Inizia l'istruzione CASE. Deve essere seguito da un'espressione e una o più istruzioni THEN, un'istruzione ELSE facoltativa e la parola chiave END.

WHEN

Specifica la condizione da soddisfare.

THEN

Specifica il valore da assegnare se l'espressione WHEN corrispondente è soddisfatta.

ELSE

Specifica il valore che deve essere assegnato se non viene soddisfatta alcuna espressione WHEN. Se omessa, viene assegnato il valore ELSE NULL.

END

Termina l'istruzione CASE.

### Esempio

```
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
```

Nell'esempio precedente, le istruzioni WHEN devono riflettere un'uguaglianza esatta; una condizione WHEN di

```
WHEN < 0 THEN 'Under Par'
```

non è valida perché gli operatori di confronto non sono consentiti.

## Case (If)

Questo modulo dell'istruzione Case valuta ogni condizione WHEN e, se soddisfatta, assegna il valore nell'espressione THEN corrispondente.

Se nessuna delle condizioni WHEN è soddisfatta, assegna il valore predefinito specificato nell'espressione ELSE. Se non è specificata alcuna espressione ELSE, assegna il valore NULL.

Fare riferimento anche all'istruzione Case (Switch).

Sintassi:

```
CASE
    WHEN request_condition1 THEN expression1
    {WHEN request_condition2 THEN expression2}
    {WHEN request_condition... espressione THEN...}
    espressione ELSE
END
```

Dove:

CASE

Inizia l'istruzione CASE. Deve essere seguito da una o più istruzioni WHEN e THEN, un'istruzione ELSE facoltativa e la parola chiave END.

WHEN

Specifica la condizione da soddisfare.

THEN

Il valore da assegnare se l'espressione WHEN corrispondente è soddisfatta.

ELSE

Specifica il valore da assegnare se nessuna condizione WHEN è soddisfatta. Se omissa, si presuppone ELSE NULL.

END

Termina l'istruzione CASE.

## Esempio

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
```

A differenza del modulo Switch dell'istruzione CASE, le istruzioni WHEN nel modulo If consentono operatori di confronto; una condizione WHEN di

```
WHEN < 0 THEN 'Under Par'
```

è valida.

## Variabili di sessione

Le variabili di sessione contengono i valori predefiniti per un utente e vengono inizializzate quando un utente si collega a Oracle CRM On Demand. Una volta inizializzate, le variabili di sessione non vengono modificate per tutta la durata della sessione. Si tratta di valori privati di un utente e ogni istanza di una variabile di sessione può essere inizializzata con un valore diverso per utenti differenti. È possibile farvi riferimento nelle aree seguenti: viste Titolo, viste Descrizione, filtri di colonna, formule di colonna, Prompt dashboard e così via.

L'uso più diffuso di una variabile di sessione consiste nel farvi riferimento in una condizione di filtro di colonna di un report in cui si desidera limitare i risultati in modo dinamico. Il limite viene impostato sul valore di una variabile di sessione, ad esempio l'anno e il mese fiscali correnti.

Per fare riferimento a una variabile di sessione si usa la sintassi NQ\_SESSION.{nome variabile}. Per usarla in una formula di colonna, occorre farvi riferimento usando la sintassi VALUEOF(NQ\_SESSION.Nome variabile).

CURRENT_DT	Data e ora correnti.
COMPANY_LANG	Lingua predefinita dell'azienda.
COMPANY_TIMEZONE	Fuso orario predefinito dell'azienda.
COMPANY_TMPLT_COUNTRY	Paese predefinito dell'azienda.
CURRENT_MONTH	Mese fiscale corrente della sessione per l'utente. I valori sono compresi nell'intervallo da 1 a 12.
CURRENT_QTR	Trimestre fiscale corrente della sessione per l'utente. I valori sono compresi nell'intervallo da 1 a 4.
CURRENT_YEAR	Anno fiscale corrente della sessione per l'utente. È un valore a quattro cifre, ad esempio 2011.
DISPLAYNAME	Nome dell'utente corrente.
LAST_QTR	Trimestre precedente.



LAST_QTR_YEAR	Anno del trimestre precedente.
LAST_YEAR	Anno precedente.
NEXT_QTR	Trimestre successivo.
NEXT_QTR_YEAR	Anno del trimestre successivo
NEXT_YEAR	Anno successivo.
QAGO	Ultimo trimestre.
QTR_BEFORE_LAST	Due trimestri prima.
QTR_BEFORE_LAST_YEAR	Anno dei due trimestri precedenti.
REPLUSER	ID di login dell'utente corrente.
SERVER_COMPANY_TIMEZONE_OFFSET	L'offset, in minuti, tra l'indicatore orario del server e l'indicatore orario predefinito dell'azienda. Il valore di questa variabile viene impostato quando si esegue il login. La variabile non viene aggiornata nel corso della sessione.
USER_ALIAS	Alias dell'utente corrente.
USER_COMPANY_CURCY	Valuta predefinita dell'azienda.
USER_COMPANY_TIMEZONE_OFFSET	L'offset, in minuti, tra l'indicatore orario dell'utente e l'indicatore orario predefinito dell'azienda. Il valore di questa variabile viene impostato quando si esegue il login. La variabile non viene aggiornata nel corso della sessione.
USER_DEFAULT_CURCY	Valuta predefinita dell'utente.
USER_FISCAL_CALENDAR	Primo mese dell'anno fiscale dell'utente corrente.
USER_LANG	Lingua predefinita dell'utente.
USER_SERVER_TIMEZONE_OFFSET	L'offset, in minuti, tra l'indicatore orario dell'utente e l'indicatore orario del server. Il valore di questa variabile viene impostato quando si esegue il login e non viene aggiornato nel corso della sessione.
USER_TIMESTAMP	L'indicatore orario dell'utente in base all'impostazione del fuso orario definita nel profilo utente. Il valore di questa variabile viene impostato quando si esegue il login. La variabile non viene aggiornata durante la sessione.

USER_TIMEZONE	La descrizione del fuso orario definito nel profilo utente. Il valore di questa variabile viene impostato quando si esegue il login. La variabile non viene aggiornata durante la sessione.
YAGO	Anno precedente.
YEAR_MINUS_THREE	Tre anni prima.
YEAR_MINUS_TWO	Due anni prima.
YEAR_PLUS_TWO	Due anni a partire dalla data corrente.

## Informazioni sulle prestazioni di report

Le prestazioni di report rivestono un'importanza particolare per le aziende con grandi volumi di dati e numerosi utenti. L'importanza delle prestazioni aumenta con l'evolvere delle esigenze di report. Capire il modo in cui Oracle CRM On Demand Answers compensa ed elabora i dati in modo efficiente con l'inserimento in cache e la gestione in momenti diversi contribuisce a creare report in grado di garantire prestazioni ottimali.

Questo argomento descrive il meccanismo built-in di inserimento dati nella cache, che garantisce tempi di risposta più rapidi e prestazioni ottimali nel corso degli aggiornamenti notturni e quando si usano le aree argomenti Reporting invece delle aree argomenti Analytics. Per ulteriori informazioni sulle prestazioni di report, vedere [Ottimizzazione delle prestazioni](#) (a pagina 1035).

### Informazioni sull'inserimento dati in cache

Quando si eseguono report e query che utilizzano le aree argomenti Analytics, i risultati delle query vengono inseriti nella cache. Questa funzione consente a Oracle CRM On Demand Answers di soddisfare più velocemente le richieste delle query successive, in quanto i dati richiesti verranno acquisiti dalla cache e non dal database. In questo modo i tempi di risposta alle query risultano più brevi. Oltre a tempi di risposta ridotti, la funzione consente di conservare le risorse della rete ed elimina la necessità di elaborazione del database. Per usufruire al meglio della funzione di inserimento delle query nella cache non è necessario che le query siano identiche. Anche un sottoinsieme di una query eseguita in precedenza con una condizione di filtro oppure la stessa query con un numero di colonne inferiore può utilizzare la cache generata da una query precedente. La visibilità dei dati è totalmente garantita con l'inserimento delle query nella cache. Poiché il database viene aggiornato durante l'aggiornamento incrementale, il contenuto della cache delle query viene rimosso e ricostituito quando vengono eseguite più query in sequenza.

La funzione di inserimento delle query nella cache è supportata solo per i report e le query che utilizzano le aree argomenti Analytics. I report e le query in tempo reale non sono abilitati con la cache delle query. Le query e i report cronologici e in tempo reale utilizzano tuttavia una cache del Web server. La cache del Web server è diversa dalla cache delle query supportata da Oracle CRM On Demand Answers. La cache del Web server per le query in tempo reale e cronologiche esiste per almeno 10 minuti dopo la creazione o l'uso, ma viene rimossa dopo 60 minuti. A seconda del numero di richieste in esecuzione, alcune query potrebbero essere rimosse prima dello scadere dei 60 minuti.

## Report Analytics (cronologici) vs. report Reporting (in tempo reale)

Le esecuzioni di query che usano le aree argomenti Analytics (cronologiche) sono in genere più veloci di quelle che usano le aree argomenti Reporting (in tempo reale). Le aree argomenti Analytics utilizzano un data warehouse specializzato progettato e ottimizzato in modo esclusivo per le funzioni di analisi e report. Le aree argomenti in tempo reale utilizzano il database, che è ottimizzato per il supporto delle attività transazionali, in cui un volume ridotto di dati viene letto, scritto e aggiornato molto velocemente. Pertanto, quando si usano le aree argomenti in tempo reale, le query richiedono risorse di database che devono soddisfare anche le esigenze di aggiornamento delle transazioni di Oracle CRM On Demand, con conseguenti effetti negativi sulle prestazioni di Oracle CRM On Demand e delle stesse query in tempo reale. Data la necessità di supportare il report dei dati più aggiornati, le aree argomenti in tempo reale non sono abilitate per la funzione di inserimento delle query nella cache, che riduce i problemi delle prestazioni delle query anche in caso di query identiche.

Usare le aree argomenti in tempo reale solo quando la raccolta di dati aggiornati al minuto è importante oppure quando le aree argomenti cronologiche non soddisfano le esigenze di report dell'azienda.

## Prestazioni di report durante l'aggiornamento notturno

Il processo di aggiornamento notturno può avere un effetto negativo sulle prestazioni delle query di report in tempo reale, in quanto i dati recuperati per soddisfare la richiesta vengono letti anche dal processo di aggiornamento per popolare il data warehouse utilizzato dalle aree argomenti cronologiche. Al contrario, il processo di aggiornamento notturno non ha effetto sulle prestazioni delle query di report cronologiche, poiché all'inizio del processo viene acquisito uno snapshot del data warehouse e gli utenti vengono reindirizzati a questa copia replicata. Al termine dell'aggiornamento notturno, gli utenti vengono reindirizzati in modo automatico al data warehouse aggiornato. Questa funzione è completamente trasparente per gli utenti.

# Ottimizzazione delle prestazioni

Ogni volta che si accede a un report o a un'analisi, i dati vengono recuperati dal database, elaborati dal server di report e visualizzati sulla pagina. Più complessa è l'analisi, più tempo è possibile sia richiesto per interrogare il database, recuperare e presentare i dati. Questo argomento contiene linee guida per la creazione di report visualizzabili nel modo più rapido possibile.

**Procedure preliminari.** Effettuare le operazioni riportate di seguito.

- Rivedere i report predefiniti disponibili in Oracle CRM On Demand. Questi report potrebbero adattarsi a gran parte delle esigenze.
- Svolgere i corsi di formazione.
- Raccogliere i requisiti di report e farli approvare dagli azionisti.
- Verificare le impostazioni del browser per assicurarsi che il client del browser sia configurato in modo da ottenere le migliori prestazioni.
- Capire le prestazioni di report. Per ulteriori informazioni, vedere [Informazioni sulle prestazioni di report](#) (a pagina 1034).

### Informazioni sulle aree argomenti

È possibile utilizzare i due tipi di area argomenti a seconda delle proprie esigenze aziendali e di report.

Le aree argomenti Analytics andrebbero utilizzate regolarmente per la creazione di report. Queste aree argomenti vengono create utilizzando un warehouse costruito in modo speciale e regolato per ottenere le migliori prestazioni per le interrogazioni. Il data warehouse utilizzato per le aree argomenti Analytics viene aggiornato giornalmente e i report creati utilizzando queste aree argomenti sono più rapidi nella visualizzazione dei risultati di quelli delle aree argomenti di report, anche nel caso di interrogazioni estese e complesse.

Le aree argomenti reporting vengono create utilizzando lo stesso database in cui hanno luogo tutte le altre transazioni utente, pertanto utilizzano le stesse risorse da cui dipende l'applicazione durante il recupero dei dati per i report.

### Linee guida per l'utilizzo di un'area argomenti reporting

Se si utilizza un'area argomenti reporting, seguire le linee guida riportate di seguito.

- Quando possibile, utilizzare i campi delle cartelle Indirizzo (esteso).
- Quando possibile, limitare al minimo l'uso degli elementi riportati di seguito.
  - Campi elenco di selezione personalizzati.
  - Campi da qualsiasi cartella Utente proprietario. Utilizzare invece il campo Proprietario.
  - Campi dalla cartella Contatto primario interna alla cartella Cliente.
  - Funzioni CAST per i campi Data o Data/ora.
  - I campi Cliente primario, Ultima modifica effettuata da, Creazione di e Responsabile.
  - Campi dalle cartelle di tipo data, quali le cartelle Data creazione e Data chiusura.

Sebbene queste cartelle rappresentino un modo comodo per raggruppare l'attributo data per settimana, mese, trimestre o anno, il loro uso rende più complessa la e interessa le prestazioni del report. È consigliabile utilizzare invece i campi Data o Data/ora dalla cartella del tipo di record principale, quando possibile. Ad esempio, aprire l'area argomenti Opportunità e selezionare il campo Data chiusura nella cartella Opportunità piuttosto che un campo dalla cartella Data chiusura.

### Linee guida per il miglioramento delle prestazioni

Per migliorare le prestazioni, seguire le linee guida riportate di seguito.

#### Creare i report in modo incrementale

Effettuare le operazioni riportate di seguito.

- Iniziare con pochi elementi ed effettuare test del report durante la creazione. Iniziare con pochi campi, quindi eseguire test su di essi prima di aggiungere altre colonne.
- Effettuare test sui filtri per determinare la miglior sequenza da utilizzare.

Sequenze differenti possono migliorare o peggiorare le prestazioni, ma solo effettuando delle prove è possibile determinarlo.

### Ridurre al minimo l'uso di tipi di record trasversali a campi o colonne

Seguire le linee guida riportate di seguito.

- **Colonne.** Quando si selezionano colonne da più tipi di record per l'analisi, si aggiunge complessità all'interrogazione dei dati. Tale complessità può incidere sulla velocità di visualizzazione dei risultati. Pertanto, tenere presente questa considerazione quando si includono campi con tipi di record incrociati.
- **Selettori di colonna.** Mantenere tutti i selettori di colonna nello stesso tipo di record. Quando possibile, non utilizzare un selettore di colonna che passa trasversalmente a un altro tipo di record.
- **Richieste.** Tentare di creare tutti i campi di riferimento delle richieste nella stessa cartella del tipo di record.

### Utilizzare campi indicizzati

Effettuare le operazioni riportate di seguito.

- Utilizzare un campo indicizzato per filtrare i dati nei report in tempo reale.  
I campi indicizzati sono ottimizzati in modo che i risultati dei report vengano visualizzati nel modo più rapido possibile.
- Pianificare in anticipo l'impostazione dei dati per essere certi che nei campi indicizzati siano memorizzati i dati corretti.  
In questo modo è possibile creare report che utilizzano i campi indicizzati, incorporandoli nelle posizioni migliori. Oracle CRM On Demand dispone inoltre di un numero ristretto di campi personalizzati indicizzati. Il numero varia in base al tipo di campo e al tipo di record.

### Limitare la gerarchia organizzativa a cinque livelli

Più alta la posizione dell'utente nella gerarchia organizzativa, più dati vengono restituiti e più lenta è l'esecuzione del report. Pertanto, limitare la gerarchia a un massimo di cinque livelli.

### Utilizzare i filtri

L'uso dei filtri riduce la quantità di dati restituiti quando si accede a un'analisi. I filtri possono rendere più veloce l'esecuzione del report.

- Applicare i filtri come primo passo per la creazione di un report. Se l'azienda dispone di molti dati non eseguire l'anteprima di un report prima di aver applicato i filtri.
- L'applicazione dei filtri al tipo di record principale è prioritaria. Ad esempio, quando si utilizza un'area argomenti Attività, filtrare Attività.
- Scegliere in primo luogo i filtri più restrittivi, quindi, dopo qualche prova, allentare le restrizioni.

Tuttavia, per l'aggiunta dei filtri tenere presenti le linee guida riportate di seguito.

- Se un filtro fa riferimento a una colonna con una formula di base CASE, il filtro può influenzare negativamente le prestazioni del report, a seconda della formula e della relativa elaborazione richiesta. Quando si filtra un campo con un'istruzione CASE o un'altra formula, fare alcune prove per determinare come il filtro influisce sulle prestazioni del report.
- Prima di utilizzare una formula CASE, è consigliabile porsi le domande riportate di seguito.
  - Questa classificazione può essere eseguita in Oracle CRM On Demand utilizzando la funzione Workflow?
  - Il codice di classificazione viene visualizzato in altri report? In caso affermativo, considerare di creare una nuova colonna e un workflow per popolarla.
- L'esecuzione di un report che filtra un campo Data personalizzato può essere più veloce di quella di un report simile che filtra un campo personalizzato Data e ora, poiché tutti i campi Data e ora comportano la conversione dei fusi orari, che influenza le prestazioni del report. Pertanto, quando possibile, filtrare i campi Data personalizzati piuttosto che i campi Data e ora personalizzati.
- Evitare di utilizzare la clausola OR su tipi di record o colonne diversi (ad esempio, dove SR.Type = 'A' OR SR.Priority = 'High' OR Account.Industry = 'Medical'). Tentare piuttosto una delle operazioni riportate di seguito.
  - Rimuovere la clausola OR ed effettuare un'ulteriore classificazione nella tabella pivot.
  - Suddividere il report in più report più piccoli e unire i risultati utilizzando l'analisi combinata.

### **Seguire le linee guida per la definizione delle richieste**

È possibile definire le richieste per il report nel Passo 3 della pagina Crea e visualizza analisi in Oracle CRM On Demand. Queste richieste consentono agli utenti che accedono al report finito di effettuare selezioni per limitare i dati visualizzati nel report. Quando si esegue un report che utilizza le richieste, l'esperienza dell'utente è influenzata dal tempo di elaborazione delle richieste e dal tempo di elaborazione del report.

Se si aggiungono richieste al proprio report, effettuare le operazioni riportate di seguito.

- Ridurre al minimo il numero di richieste utilizzate per un report.
- Evitare di utilizzare le immagini ad alta risoluzione per le richieste Immagine. Si consiglia di non utilizzare nei report immagini che superino i 100 dpi. Per prestazioni ottimali, utilizzare immagini di 50 dpi o meno.
- Quando si definiscono i prompt, per ottenere le prestazioni più veloci, nel menu dei valori da mostrare scegliere Nessuno o Tutti i valori. Evitare di utilizzare l'opzione Valori limitati da filtro. Tale opzione limita le selezioni delle richieste visualizzate nel report. La limitazione si basa su altri filtri e richieste applicati al report. Se un report contiene grandi volumi di dati, l'opzione può rallentare le prestazioni del report.

Quando si decide se selezionare l'opzione Nessuno, Tutti i valori o Valori limitati da filtro, si consiglia di trovare un compromesso tra il livello delle prestazioni del report desiderato e la presentazione ottimale dei valori selezionabili per gli utenti.

### **Fornire collegamenti per l'accesso ai report dei dettagli**

Invece di creare un report che presenta un lungo elenco di tabelle dati, diagrammi e grafici, effettuare le operazioni riportate di seguito.

- Progettare un report iniziale per mostrare le informazioni di riepilogo o gli andamenti e consentire all'utente di espandere i dettagli.

- Creare report per informazioni più dettagliate selezionando i dati dal primo report. Quindi, fornire collegamenti per l'accesso al report di riepilogo.

La procedura riportata di seguito descrive come collegare i report alle tabelle.

#### ***Per collegare i report alle tabelle***

- 1 Fare clic sull'icona Formato colonna per aprire la finestra di dialogo Proprietà colonne.
- 2 Fare clic sulla scheda Formato colonna.
- 3 Nell'elenco a discesa Tipo interazione valori, scegliere Naviga.
- 4 Nel campo Passa ad altra analisi, individuare un report dettagliato che si desidera espandere, quindi fare clic su OK.

La procedura riportata di seguito descrive come collegare i report ai diagrammi.

#### ***Per collegare i report ai diagrammi***

- 1 Fare clic sull'icona Opzioni diagrammi aggiuntive nella pagina di modifica del diagramma (nella barra Analisi: Titolo report, nella parte sinistra della pagina).
- 2 Fare clic sulla scheda Interazione.
- 3 Selezionare Naviga e individuare un report dettagliato a cui accedere dal diagramma.

#### **Limitare il numero di operazioni sugli insiemi**

Alcune funzionalità avanzate consentono di combinare le interrogazioni. È quindi possibile effettuare operazioni sugli insiemi quali unioni, intersezioni e altre azioni di collegamento su tali interrogazioni per creare un report finale. Maggiore è il numero di risultati delle interrogazioni combinati, maggiore è il tempo di elaborazione richiesto per eseguire il report finale. Per un'elaborazione più veloce, limitare il numero di operazioni sugli insiemi a non più di tre.

#### **Chiarire il codice HTML e le descrizioni**

Quando si utilizza il codice HTML insieme a istruzioni SQL, effettuare le operazioni riportate di seguito.

- Assicurarsi che il codice HTML sia chiaro e preciso e non contenga tag non necessarie o informazioni superflue.
- Assicurarsi che le descrizioni siano chiare e precise e non contengano istruzioni non necessarie.

Descrizioni precise rendono la formattazione specificata più efficiente e riducono i problemi di prestazioni.

### **Rimuovere le colonne nelle tabelle pivot.**

Le tabelle pivot consentono di mostrare il report in più viste senza scrivere più report, ma possono anche influenzare le prestazioni. Quando possibile, rimuovere dai criteri di report (nel Passo 1 - Definisci criteri) le colonne che non sono utilizzati nella tabella pivot stessa.

### **Utilizzare i risultati del diagramma pivot**

Quando possibile, per ciascuna tabella pivot che richiede un diagramma, utilizzare l'opzione Risultati diagramma pivot invece di creare una vista Diagramma separata. Più diagrammi in un report possono richiedere maggiore elaborazione, poiché Oracle CRM On Demand deve creare i diagrammi singolarmente, piuttosto che simultaneamente con la tabella pivot.

### **Assicurarsi che i report siano scalabili**

I report possono anche essere eseguiti in un test prima di importare tutti i dati di produzione. Una volta importati tutti i dati di produzione, il maggior volume dei dati influenza negativamente le prestazioni del report. Se si è in fase di implementazione di Oracle CRM On Demand, considerare del tempo per effettuare nuovi test e regolare i report dopo aver terminato di importare tutti i dati di produzione.

### **Utilizzare i campi Codice e UTC ottimizzati nei filtri**

Nelle dimensioni di molte aree argomenti reporting sono disponibili campi speciali ottimizzati per ridurre il tempo di interrogazione quando vengono usati nei filtri. I campi ottimizzati si contraddistinguono per la presenza della parola *Codice* o *UTC* nel nome. Ad esempio, la dimensione Cliente dispone del campo Tipo di cliente, ma esiste anche il campo Codice tipo cliente, ovvero la versione ottimizzata del campo Tipo di cliente. I campi ottimizzati e i campi non ottimizzati producono gli stessi risultati nei report, ma l'uso di un campo ottimizzato nel filtro consente di generare interrogazioni più veloci. Questo metodo è più rapido di quello che prevede l'uso di un campo non ottimizzato. L'uso di questi campi nelle condizioni di filtro riduce il numero di join di tabelle aggiuntivi e consente di evitare le conversioni di data e ora basate sul fuso orario dell'azienda.

**Nota:** i campi ottimizzati supportano le traduzioni per tutte le lingue supportate, ma non supportano la ridenominazione dei tipi di record.

Per determinare se esistono campi filtro ottimizzati per un'area argomenti reporting specifica, consultare la Guida in linea dell'area argomenti interessata e cercare il titolo *Campi filtro ottimizzati*.



# 15 Dashboard

---

La home page Dashboard riporta un elenco di dashboard disponibili. I dashboard possono visualizzare richieste salvate, immagini, diagrammi, tabelle, testo da Oracle CRM On Demand Answers e collegamenti a siti Web e documenti. Un *dashboard* consiste in una o più pagine visualizzate come schede lungo la parte superiore del dashboard.

In Oracle CRM On Demand sono disponibili alcuni dashboard precostruiti. Inoltre, gli utenti con il privilegio Gestisci dashboard possono creare dashboard interattivi che forniscono viste personalizzate delle informazioni aziendali ed esterne. Se il ruolo include questo privilegio, è possibile utilizzare l'Editor dashboard di Oracle CRM On Demand Answers per aggiungere contenuto a un dashboard interattivo trascinando il contenuto da un riquadro di selezione e rilasciandolo nella pagina di layout del dashboard. La pagina di layout è costituita da colonne per l'allineamento del contenuto, ciascuna delle quali contiene delle sezioni in cui è incluso il contenuto. L'aspetto di un dashboard, ad esempio i colori di sfondo e la dimensione del testo, è controllato dagli stili. È inoltre possibile utilizzare la finestra di dialogo di formattazione del layout per modificare l'aspetto del dashboard.

**NOTA:** non è possibile modificare i dashboard precostruiti in Oracle CRM On Demand.

I dashboard interattivi possono contenere tre tipi di contenuto:

- Oggetti dashboard
- Contenuto salvato nel catalogo di presentazione di Oracle CRM On Demand
- Viste delle cartelle nel catalogo di presentazione di Oracle CRM On Demand

## Limitazioni valide durante la creazione o visualizzazione di dashboard

Quando si creano o si visualizzano i dashboard interattivi, considerare quanto riportato di seguito.

- A un utente che crea o modifica dashboard interattivi è consentito aggiungere al dashboard qualsiasi report a cui abbia accesso.  
  
I report vengono memorizzati nelle cartelle, l'accesso alle quali è determinato dai ruoli degli utenti. Il privilegio Gestisci dashboard, che consente agli utenti di creare e modificare i dashboard interattivi, non include il privilegio Gestisci report personalizzati, che fornisce accesso completo a tutte le sottocartelle dei report e ai report nella cartella condivisa a livello aziendale. Per ulteriori informazioni sulla visibilità delle cartelle, vedere gli argomenti [Report](#) (a pagina 737) e [Impostazione della visibilità degli utenti sulle cartelle dei report condivise](#) (vedere "Impostazione della visibilità utente sulle cartelle di report condivise" a pagina 753).
- I report aggiunti ai dashboard interattivi potrebbero non essere visibili per tutti gli utenti dell'azienda. L'accesso ai report dipende dal ruolo utente.  
  
Se il ruolo di un utente non consente all'utente di visualizzare un determinato report su un dashboard, nel dashboard viene visualizzato un messaggio di errore.

- Se un report aggiunto a un dashboard viene eliminato, durante la modifica del dashboard nell'Editor dashboard viene visualizzato un punto esclamativo (!) accanto al nome del report. Se un utente sta visualizzando il dashboard riceverà un messaggio di errore.
- I periodi nei report possono essere basati sul calendario fiscale dell'azienda, che può essere diverso da quello standard. Ad esempio, l'anno fiscale dell'azienda potrebbe iniziare il 1 giugno di ogni anno di calendario. Se l'azienda ha modificato di recente il proprio anno di calendario fiscale in Oracle CRM On Demand, è necessario esaminare attentamente le analisi cronologiche se si estendono su più anni. I dati dei report basati sul calendario fiscale precedente non possono essere allineati ai dati che utilizzano un nuovo calendario fiscale.

La tabella riportata di seguito descrive i termini presenti nell'Editor dashboard di Oracle CRM On Demand Answers.

Termine	Definizione
Colonne	Le colonne vengono utilizzate per allineare il contenuto in un dashboard. Il contenuto effettivo è incluso nelle sezioni all'interno delle colonne. In una pagina del dashboard è possibile creare il numero desiderato di colonne. In ogni nuova pagina del dashboard viene inclusa automaticamente una colonna vuota contenente una sezione vuota. Le colonne utilizzate nei dashboard non sono correlate alle colonne utilizzate nei report.
Oggetti dashboard	Gli oggetti dashboard sono gli elementi utilizzati solo nei dashboard. Le sezioni in cui è incluso il contenuto e i collegamenti di navigazione sono esempi di oggetti dashboard.
Cartelle	Le cartelle rappresentano elementi organizzativi in cui sono memorizzati i contenuti salvati nel catalogo di presentazione di Oracle CRM On Demand, ad esempio le richieste create in Oracle CRM On Demand Answers. Una cartella è simile a una directory di UNIX oppure a una cartella di Microsoft Windows.
Pagine	<p>Nelle pagine sono riportate le colonne e le sezioni in cui è raccolto il contenuto di un dashboard. Ciascun dashboard contiene almeno una pagina. Nell'Editor dashboard le pagine sono identificate da schede lungo la parte superiore del dashboard. Per organizzare il contenuto vengono utilizzate più pagine, ad esempio le seguenti:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>■ una pagina per memorizzare i risultati da Oracle CRM On Demand Answers a cui si fa riferimento quotidianamente;</li><li>■ una pagina che contiene collegamenti ai siti Web dei propri fornitori;</li><li>■ una pagina con i collegamenti alla intranet aziendale.</li></ul>
Risultati	I risultati, definiti anche report, rappresentano l'output restituito dal server Oracle CRM On Demand. I risultati corrispondono ai criteri della richiesta specificati mediante Oracle CRM On Demand Answers. Il formato predefinito per la visualizzazione dei risultati in un dashboard è la visualizzazione in tabella. È possibile visualizzare i risultati in altri formati, ad esempio nei diagrammi. I risultati possono essere esaminati, analizzati, salvati, stampati o scaricati in un foglio di lavoro.

Termine	Definizione
Sezioni	Le sezioni sono contenute nelle colonne all'interno del layout del dashboard. Includono il contenuto trascinato dal riquadro di selezione e vengono utilizzate per organizzare il contenuto all'interno delle colonne.
Stili	Gli stili controllano la formattazione dei risultati e dei dashboard per la visualizzazione, ad esempio il colore del testo e dei collegamenti, il tipo di carattere e la dimensione del testo, i bordi nelle tabelle, i colori e gli attributi dei diagrammi e così via. Gli stili sono organizzati in cartelle contenenti fogli di stile CSS (file con estensione .css), immagini e modelli di diagramma. Durante la formattazione dei risultati in Oracle CRM On Demand Answers è possibile modificare alcuni elementi nei fogli di stile, ad esempio i bordi delle tabelle e la dimensione del testo.
Catalogo di presentazione	Nel Catalogo di presentazione di Oracle CRM On Demand è memorizzato il contenuto creato utilizzando Oracle CRM On Demand Answers. I tipi di contenuto memorizzati nel Catalogo di presentazione includono: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ richieste create con Oracle CRM On Demand Answers;</li> <li>■ filtri applicati ai risultati;</li> <li>■ informazioni sui dashboard.</li> </ul>

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Gestione dei dashboard](#) (a pagina 1043)
- [Report](#) (a pagina 737)

## Gestione dei dashboard

Se il ruolo utente include il privilegio per la gestione dei dashboard, è possibile utilizzare l'editor dashboard di Oracle CRM On Demand Answers per creare e modificare i dashboard interattivi. Per gestire i dashboard, effettuare le operazioni descritte di seguito:

- [Creazione di dashboard interattivi](#) (a pagina 1044)
- [Aggiunta di pagine ai dashboard interattivi](#) (a pagina 1045)
- [Aggiunta e visualizzazione di contenuto nelle pagine dei dashboard interattivi](#) (a pagina 1046)
- [Ridenominazione degli oggetti dashboard](#) (a pagina 1058)
- [Eliminazione degli oggetti dashboard](#) (a pagina 1058)
- [Modifica delle proprietà dei dashboard interattivi](#) (a pagina 1060)
- [Modifica delle opzioni di stampa e PDF nei dashboard interattivi](#) (a pagina 1059)
- [Creazione di prompt per dashboard interattivi](#) (a pagina 1062)

- [Modifica del nome o della descrizione di un dashboard interattivo](#) (a pagina 1065)
- [Visualizzazione dei dashboard](#) (a pagina 1066)
- [Informazioni sulla navigazione guidata nei dashboard interattivi](#) (a pagina 1066)
- [Informazioni sulle aree argomenti nei report](#) (a pagina 768)
- [Note d'uso nelle aree argomenti](#) (a pagina 1067)

## Creazione di dashboard interattivi

In questo argomento viene descritto come creare un nuovo dashboard interattivo.

**Procedure preliminari.** Per creare e modificare i dashboard interattivi, il ruolo dell'utente deve includere il privilegio Gestisci dashboard.

### *Per creare un dashboard interattivo*

- 1 Fare clic sulla scheda Dashboard.
- 2 Nella pagina Dashboard, fare clic sul collegamento Gestisci dashboard.
- 3 Nella pagina Gestisci dashboard, fare clic su Nuovo dashboard.
- 4 Nella pagina Modifica dashboard, immettere il nome e la descrizione per il dashboard e fare clic su Salva. Viene di nuovo visualizzata la pagina Gestisci dashboard.

- 5 Nella pagina Gestisci dashboard, fare clic sul collegamento Progettazione per il dashboard creato.

L'Editor dashboard di Oracle CRM On Demand Answers viene visualizzato in una finestra separata, indipendente dalle altre pagine di Oracle CRM On Demand. Il nome del nuovo dashboard viene visualizzato nella parte superiore della pagina.

**NOTA:** i dashboard appena creati contengono una pagina vuota. Nei dashboard contenenti una sola pagina, il nome della stessa non viene visualizzato come scheda nella parte superiore del dashboard. I nomi delle pagine del dashboard vengono visualizzati nella parte superiore del dashboard solo quando il dashboard contiene più pagine.

**NOTA:** nel menu a discesa Dashboard possono essere visualizzati fino a 199 dashboard. Se si crea un numero di dashboard superiore a tale limite, non sarà possibile usare il menu a discesa Dashboard per accedervi.

Una volta creato il dashboard, è possibile aggiungervi del contenuto. Per ulteriori informazioni su come gestire il contenuto dei dashboard, controllarne l'aspetto e aggiungervi pagine, vedere gli argomenti seguenti:

- [Aggiunta di pagine ai dashboard interattivi](#) (a pagina 1045)
- [Aggiunta e visualizzazione di contenuto nelle pagine dei dashboard interattivi](#) (a pagina 1046)
- [Modifica delle proprietà dei dashboard interattivi](#) (a pagina 1060)
- [Creazione di prompt per dashboard interattivi](#) (a pagina 1062)

## Passaggio all'Editor dashboard

Nell'Editor dashboard di Oracle CRM On Demand Answers è possibile aggiungere contenuto ai dashboard interattivi, controllare l'aspetto dei dashboard nonché rinominare ed eliminare gli oggetti in essi contenuti.

**NOTA:** non è possibile modificare i dashboard precostruiti forniti in Oracle CRM On Demand.

In questo argomento viene descritto come passare all'Editor dashboard per utilizzare i dashboard interattivi esistenti. Se si desidera creare un nuovo dashboard, vedere [Creazione di dashboard interattivi](#) (a pagina 1044).

**Procedure preliminari.** Per creare e modificare i dashboard interattivi, il ruolo dell'utente deve includere il privilegio Gestisci dashboard.

### *Per passare all'Editor dashboard*

- 1 Fare clic sulla scheda Dashboard.
- 2 Nella pagina Dashboard, fare clic sul collegamento Gestisci dashboard.
- 3 Nella pagina Gestisci dashboard, selezionare Progettazione nel menu a livello di record per il dashboard che si desidera modificare.

L'Editor dashboard in Oracle CRM On Demand Answers viene visualizzato in una finestra separata, indipendente dalle altre pagine di Oracle CRM On Demand.

Nella procedura riportata di seguito viene descritto come selezionare la pagina del dashboard che si desidera utilizzare.

### *Per selezionare una pagina del dashboard*

**NOTA:** se si stava già utilizzando una pagina del dashboard, l'esecuzione di questa azione determina il salvataggio delle modifiche apportate a tale pagina.

- Dall'elenco a discesa Pagina accanto al nome del dashboard nella pagina Editor dashboard, selezionare la pagina che si desidera modificare.

## Aggiunta di pagine ai dashboard interattivi

È possibile aggiungere pagine a un dashboard interattivo.

**Procedure preliminari.** Per creare e modificare i dashboard interattivi, il ruolo dell'utente deve includere il privilegio Gestisci dashboard.

### *Per aggiungere una pagina a un dashboard interattivo*

- 1 Passare all'Editor dashboard.

Per informazioni su come passare all'Editor dashboard, vedere [Passaggio all'Editor dashboard](#) (a pagina 1045).

- 2 Nella pagina Editor dashboard, fare clic sull'icona Aggiungi pagina dashboard nella parte superiore della pagina.



- 3 Immettere un nome e una descrizione per la pagina del dashboard.

- 4 Fare clic su OK.

La nuova pagina viene visualizzata nel dashboard.

**NOTA:** se il dashboard contiene una sola pagina, il nome della pagina non verrà visualizzato su una scheda. Le schede appaiono solo quando il dashboard contiene più pagine per consentire di spostarsi da una pagina all'altra facendo clic sulle schede.

## Aggiunta e visualizzazione di contenuto nelle pagine dei dashboard interattivi

Negli argomenti riportati di seguito viene descritto come aggiungere e visualizzare il contenuto nelle pagine dei dashboard interattivi.

**NOTA:** per creare e modificare i dashboard interattivi, il ruolo dell'utente deve includere il privilegio Gestisci dashboard.

- [Passaggio all'Editor dashboard](#) (a pagina 1045)
- [Aggiunta di pagine ai dashboard interattivi](#) (a pagina 1045)
- [Controllo dell'aspetto delle pagine dei dashboard interattivi](#) (a pagina 1047)
- [Visualizzazione condizionale del contenuto nelle pagine dei dashboard interattivi](#) (a pagina 1049)
- [Aggiunta di collegamenti di navigazione guidata alle pagine dei dashboard interattivi](#) (a pagina 1050)
- [Aggiunta di collegamenti di testo e immagine alle pagine dei dashboard interattivi](#) (a pagina 1050)
- [Aggiunta di viste delle cartelle del catalogo di presentazione alle pagine dei dashboard interattivi](#) (a pagina 1053)
- [Aggiunta del contenuto salvato nel catalogo di presentazione alle pagine dei dashboard interattivi](#) (a pagina 1054)
- [Controllo della modalità di visualizzazione dei risultati quando gli utenti eseguono l'espansione nelle pagine dei dashboard interattivi](#) (a pagina 1055)
- [Modifica delle proprietà dei prompt dei dashboard interattivi e dei report](#) (a pagina 1055)

- [Applicazione della formattazione ai dashboard interattivi](#) (a pagina 1057)

### Argomenti correlati

Per informazioni correlate sui dashboard interattivi, vedere gli argomenti seguenti:

- [Creazione di dashboard interattivi](#) (a pagina 1044)
- [Ridenominazione degli oggetti dashboard](#) (a pagina 1058)
- [Eliminazione degli oggetti dashboard](#) (a pagina 1058)
- [Modifica delle proprietà dei dashboard interattivi](#) (a pagina 1060)
- [Modifica delle opzioni di stampa e PDF nei dashboard interattivi](#) (a pagina 1059)
- [Creazione di prompt per dashboard interattivi](#) (a pagina 1062)
- [Informazioni sulla navigazione guidata nei dashboard interattivi](#) (a pagina 1066)

## Controllo dell'aspetto delle pagine dei dashboard interattivi

In questo argomento viene descritto come controllare l'aspetto delle pagine del dashboard utilizzando l'Editor dashboard. Per ulteriori informazioni su come passare all'Editor dashboard, vedere [Passaggio all'Editor dashboard](#) (a pagina 1045).

**Procedure preliminari.** Per creare e modificare i dashboard interattivi, il ruolo dell'utente deve includere il privilegio Gestisci dashboard.

### Utilizzo delle colonne nelle pagine dei dashboard interattivi

Le colonne vengono utilizzate per allineare il contenuto in un dashboard. Il contenuto effettivo è incluso nelle sezioni all'interno delle colonne. È possibile aggiungere o rimuovere le colonne, impostarne la larghezza in pixel oppure come percentuale della pagina del dashboard, nonché inserire interruzioni di colonna.

Quando una pagina del dashboard contiene più colonne, è possibile suddividerle per disporle correttamente sulla pagina. La funzione di trascinamento della selezione non comporta il riposizionamento delle colonne. Ad esempio, se sono presenti due colonne affiancate, l'inserimento di un'interruzione di colonna nella colonna a destra sposterà tale colonna sotto la prima colonna. Entrambe le colonne occuperanno pertanto l'intera larghezza originariamente occupata dalle due colonne affiancate. Se invece sono presenti tre colonne affiancate, l'inserimento di un'interruzione di colonna nella colonna centrale comporterà lo spostamento delle due colonne più esterne sotto la prima colonna, che pertanto occuperà l'intera larghezza originariamente occupata dalle prime due colonne.

### ***Per aggiungere una nuova colonna***

- Fare clic sull'icona Aggiungi colonna nella parte superiore dell'Editor dashboard.



Alla pagina del dashboard viene aggiunta una nuova colonna.

### ***Per impostare la larghezza di una colonna***

- 1 Fare clic su Proprietà e scegliere Proprietà colonna.
- 2 Nella finestra di dialogo Proprietà colonna espandere il collegamento Opzioni di formattazione aggiuntive.
- 3 Nella sezione Opzioni di formattazione aggiuntive, specificare la larghezza della colonna come descritto di seguito.
  - Per specificare la larghezza in pixel, immettere il numero di pixel, ad esempio 200.
  - Per specificare la larghezza come percentuale della pagina del dashboard, utilizzare il simbolo di percentuale (%), ad esempio 20%.
- 4 Fare clic su OK.

### ***Per inserire un'interruzione di colonna***

- Fare clic su Proprietà, scegliere Inserisci interruzione colonna e selezionare il tipo di interruzione desiderato.

Se si esegue di nuovo l'interruzione di colonna, viene reimpostato il layout precedente della colonna.

## **Aggiunta di sezioni alle pagine dei dashboard interattivi**

Le sezioni vengono utilizzate all'interno delle colonne per includere il contenuto di un dashboard. Per impostazione predefinita le sezioni vengono allineate verticalmente. In una colonna è possibile trascinare il numero desiderato di sezioni.

Se all'interno di una colonna viene trascinato il contenuto senza aver prima aggiunto una sezione per contenerlo, verrà creata automaticamente una sezione.

Se si trascina una sezione da una colonna a un'altra, nell'operazione di trascinamento viene anche incluso tutto il contenuto della sezione.

### ***Per aggiungere una sezione a una colonna***

- Nel riquadro di selezione, trascinare un oggetto Sezione dall'area Oggetti dashboard nella colonna.

Quando il cursore si trova nella posizione appropriata all'interno della colonna per rilasciare la sezione, la colonna viene evidenziata.



## Visualizzazione orizzontale delle sezioni nelle pagine dei dashboard interattivi

Per impostazione predefinita le sezioni vengono allineate verticalmente.

### *Per visualizzare una sezione orizzontalmente*

- Fare clic su Proprietà per la sezione e scegliere Disponi orizzontalmente.

## Salvataggio delle modifiche apportate alle pagine dei dashboard interattivi

È possibile salvare le modifiche in qualsiasi momento.

### *Per salvare le modifiche apportate a una pagina del dashboard interattivo*

Effettuare una delle operazioni riportate di seguito.

- Fare clic su Salva.
- Lasciare la pagina sulla quale si sta lavorando nell'Editor dashboard.

Ad esempio, le modifiche vengono salvate se si aggiunge o si modifica un'altra pagina, se si cambiano le proprietà di un dashboard oppure se si modifica un prompt, un filtro o una richiesta.

## Visualizzazione condizionale del contenuto nelle pagine dei dashboard interattivi

È possibile fare in modo che un'intera sezione di un dashboard e il relativo contenuto vengano visualizzati in modo condizionale in base ai risultati restituiti per una determinata richiesta di Oracle CRM On Demand Answers. È possibile utilizzare questa funzionalità per guidare gli utenti durante la visualizzazione dei dashboard. Per ulteriori informazioni su questa funzionalità, vedere [Informazioni sulla navigazione guidata nei dashboard interattivi](#) (a pagina 1066).

**Procedure preliminari.** Per creare e modificare i dashboard interattivi, il ruolo dell'utente deve includere il privilegio Gestisci dashboard.

### *Per visualizzare il contenuto in modo condizionale in una pagina del dashboard interattivo*

- 1 Passare all'Editor dashboard.

Per informazioni su come passare all'Editor dashboard, vedere [Passaggio all'Editor dashboard](#) (a pagina 1045).

- 2 Nella pagina Editor dashboard, fare clic su Proprietà per la sezione che include il contenuto e selezionare Navigazione guidata.

- 3 Nella finestra di dialogo Proprietà navigazione guidata, specificare le opzioni desiderate e selezionare la richiesta dal catalogo di presentazione.
- 4 Fare clic su OK.

## Aggiunta di collegamenti di navigazione guidata alle pagine dei dashboard interattivi

I collegamenti di navigazione guidata nelle pagine dei dashboard interattivi possono essere statici o condizionali. I collegamenti statici vengono sempre visualizzati, mentre i collegamenti condizionali appaiono solo se i risultati soddisfano determinati criteri. È possibile utilizzare questa funzionalità per guidare gli utenti durante la visualizzazione dei dashboard. Per ulteriori informazioni sulla navigazione guidata, vedere [Informazioni sulla navigazione guidata nei dashboard interattivi](#) (a pagina 1066).

**Procedure preliminari.** Per creare e modificare i dashboard interattivi, il ruolo dell'utente deve includere il privilegio Gestisci dashboard.

### *Per aggiungere un collegamento di navigazione guidata a una pagina del dashboard interattivo*

- 1 Passare all'Editor dashboard.  
Per informazioni su come passare all'Editor dashboard, vedere [Passaggio all'Editor dashboard](#) (a pagina 1045).
- 2 Nella pagina Editor dashboard, trascinare un oggetto Collegamento navigazione guidata dal riquadro di selezione in una sezione della pagina del dashboard.
- 3 Fare clic sul pulsante Proprietà del collegamento.
- 4 Nella finestra di dialogo Proprietà del collegamento di navigazione guidata, effettuare le operazioni riportate di seguito.
  - Se si desidera rendere il collegamento condizionale, selezionare Sì per l'opzione Richiesta origine di riferimento, quindi specificare la richiesta dell'origine.
  - Specificare le proprietà del collegamento.

**NOTA:** per gli URL fornire il percorso completo.
- 5 Fare clic su OK.

## Aggiunta di collegamenti di testo e immagine alle pagine dei dashboard interattivi

È possibile aggiungere collegamenti di testo e immagine a un dashboard e specificare le operazioni da eseguire quando si fa clic su di essi. Ad esempio, è possibile reindirizzare gli utenti a un altro sito Web o a un

dashboard diverso, aprire i documenti, avviare le applicazioni oppure eseguire un'altra azione supportata dal browser in uso. È anche possibile aggiungere solo un'immagine o del testo senza collegamenti.

**Procedure preliminari.** Per creare e modificare i dashboard interattivi, il ruolo dell'utente deve includere il privilegio Gestisci dashboard.

### ***Per aggiungere un collegamento di testo o un'immagine a una pagina del dashboard interattivo***

**1** Passare all'Editor dashboard.

Per informazioni su come passare all'Editor dashboard, vedere [Passaggio all'Editor dashboard](#) (a pagina 1045).

**2** Nel riquadro di selezione della pagina Editor dashboard, trascinare un oggetto Collegamento o Immagine in una sezione all'interno della pagina del dashboard.

**3** Fare clic sul pulsante Proprietà dell'oggetto.

Viene visualizzata la finestra di dialogo Proprietà collegamento o immagine.

**4** Specificare le opzioni desiderate.

- Per un collegamento di testo, immettere il testo nel campo Didascalia.

- Per un collegamento basato su un'immagine, immettere la posizione e il nome dell'immagine nel campo Immagine.

Specificare la posizione sotto forma di URL. Di seguito sono riportati alcuni esempi.

`http://imageserver/MyImage.gif`

`/DashboardFiles/image.gif`

Se l'immagine non si trova sul server locale, l'URL deve includere `http://`. Se l'immagine deve essere utilizzata in un ambiente condiviso, è necessario che sia posizionata in un'unità di rete accessibile a tutti gli utenti.

Se si desidera associare l'immagine a una didascalia, immettere la didascalia desiderata nella casella Didascalia, quindi utilizzare l'elenco a discesa Layout per scegliere la posizione della didascalia rispetto all'immagine.

**5** Specificare l'operazione da eseguire quando si fa clic sul testo o sull'immagine.

- Per impostare la visualizzazione di una richiesta o un dashboard quando si fa clic sul collegamento o sull'immagine, come destinazione specificare Richiesta o Dashboard, quindi fare clic sul pulsante Sfoglia per selezionare la richiesta o il dashboard.

- Per impostare l'esecuzione di un'altra operazione, ad esempio l'apertura di un sito Web, di un documento o di un programma, specificare la destinazione sotto forma di URL e immettere il percorso completo nel campo che segue le opzioni relative alla destinazione. Nell'area Destinazione, scegliere se la destinazione deve essere visualizzata nella finestra del browser esistente o in un'altra finestra.

Per collegamento si intende qualsiasi URL (Uniform Resource Locator) che il browser può interpretare. Gli URL possono puntare a siti Web, documenti, immagini, siti FTP, newsgroup e così via. In base al browser in uso, di seguito sono riportati alcuni esempi di URL validi:

`http://home.netscape.com/index.html`

`ftp://ftp.microsoft.com`

`news:news.announce.newusers`

Per ulteriori informazioni sui tipi di contenuto interno o esterno al quale è possibile collegarsi, vedere tabella riportata di seguito.

**NOTA:** per i documenti condivisi l'amministratore dell'azienda può creare una directory virtuale sul server di presentazione denominata `\DashboardFiles` ed eseguirne la mappatura a una directory di rete condivisa con lo stesso nome. Questa directory virtuale consente agli utenti che dispongono delle autorizzazioni appropriate di pubblicare file in questa cartella e di fare riferimento ad essi tramite i relativi nomi di URL anziché i nomi di condivisione di rete completamente qualificati, ad esempio `\DashboardFiles\AnnualReport.doc` anziché `\\SharedServer\CommonShare\DashboardFiles\AnnualReport.doc`.

**SUGGERIMENTO:** quando si sceglie se la destinazione deve essere visualizzata nella finestra del browser esistente o in una nuova finestra, tenere presente le informazioni seguenti. È possibile controllare la modalità di visualizzazione del collegamento per tutte le operazioni, ad eccezione dell'invio della posta e dell'esecuzione di un programma. Se si desidera che l'operazione venga eseguita nel riquadro di visualizzazione del dashboard, scegliere la finestra corrente. Se si desidera che l'operazione venga eseguita in una nuova finestra del browser, scegliere una nuova finestra.

**NOTA:** per aggiungere solo testo o immagini senza collegamenti, non specificare alcun valore nel campo che segue le opzioni relative alla destinazione.

### 6 Fare clic su OK.

Nella tabella seguente sono riportate le opzioni di collegamento per l'aggiunta di un collegamento di testo o un'immagine mediante l'Editor dashboard.

Opzione di collegamento	Commenti
Sito Web o documento	<p>È necessario individuare l'URL o l'indirizzo del sito o del documento. È possibile copiare l'indirizzo di destinazione dalla casella dell'indirizzo o dell'ubicazione del browser, quindi incollarlo.</p> <p>Per un sito Web, è possibile omettere la parte <code>http://</code> dell'indirizzo se l'URL risiede sul server Web, come nel caso di un sito intranet.</p> <p>Se l'URL risiede sul server Web dell'organizzazione, è possibile immettere l'indirizzo relativo del file, ad esempio:</p> <p><code>\DashboardFiles\Logo.gif</code></p>
Documento locale o condiviso	<p>Se il documento deve essere utilizzato in un ambiente condiviso, è necessario che sia posizionato su un'unità di rete accessibile a tutti gli utenti. Esempi dei tipi di documenti che è possibile aprire sono i fogli di lavoro contenenti i report delle vendite recenti, una presentazione in diapositive relativa a un nuovo prodotto, un documento di Microsoft Word contenente il report annuale dell'azienda, un file grafico che contiene una mappa del percorso dall'aeroporto alla sede dell'azienda e così via.</p> <p>Ad esempio, se il documento è per uso personale, la posizione potrebbe essere:</p>

Opzione di collegamento	Commenti
	<p>c:\mycomputer\reports\report.doc</p> <p>Nel caso di un documento condiviso, specificare il nome UNC, ad esempio:</p> <p>\\ALLUSERS\reports\report.doc</p>
Invio di e-mail a un utente specificato	<p>È necessario conoscere l'URL mailto, ad esempio:</p> <p>mailto:support@oracle.com</p> <p>Quando l'utente seleziona questo collegamento, il browser avvia l'applicazione di e-mail con il campo Destinatario: compilato. Il browser controlla l'avvio del programma di e-mail.</p>
Esecuzione di un programma	<p>Se il programma deve essere utilizzato in un ambiente condiviso, è necessario che sia posizionato su un'unità di rete accessibile a tutti gli utenti. È possibile utilizzare questa funzione per scaricare ed eseguire un'applicazione. L'avvio dell'applicazione è controllato dal sistema operativo. Ad esempio, se si desidera avviare Microsoft Word solo per uso personale, la posizione potrebbe essere:</p> <p>c:\MSOFFICE\OFFICE\winword.exe</p> <p>Per un programma in licenza a più utenti su un'unità condivisa, specificare il nome UNC per la posizione, ad esempio:</p> <p>\\ALLUSERS\SOFTWARE\MSOFFICE\OFFICE\WORD\winword.exe</p>
Aggiornamento del browser mediante JavaScript	<p>È necessario che il browser supporti JavaScript per utilizzare l'esempio riportato di seguito.</p> <p>javascript&gt;window.location.reload()</p> <p>Nell'area Destinazione, scegliere l'opzione Finestra corrente.</p>

## Aggiunta di viste delle cartelle del catalogo di presentazione alle pagine dei dashboard interattivi

È possibile aggiungere a un dashboard una vista di una cartella per il catalogo di presentazione di Oracle CRM On Demand e il relativo contenuto, come le richieste salvate. Ad esempio, se si dispone di un gruppo di richieste salvate che vengono eseguite di frequente, è possibile aprire la cartella nel dashboard, passare a una richiesta salvata, quindi fare clic su di essa per eseguirla.

**Procedure preliminari.** Per creare e modificare i dashboard interattivi, il ruolo dell'utente deve includere il privilegio Gestisci dashboard.

### ***Per aggiungere una vista di una cartella del catalogo di presentazione a una pagina del dashboard interattivo***

- 1** Passare all'Editor dashboard.  
Per informazioni su come passare all'Editor dashboard, vedere [Passaggio all'Editor dashboard](#) (a pagina 1045).
- 2** Nel riquadro di selezione trascinare un oggetto Cartella in una sezione della pagina del dashboard.
- 3** Fare clic sul pulsante Proprietà della cartella.  
Viene visualizzata la finestra di dialogo Proprietà cartella.
- 4** Selezionare la cartella desiderata e fare clic su OK.
- 5** Fare clic su OK per salvare le proprietà.

## **Aggiunta del contenuto salvato nel catalogo di presentazione alle pagine dei dashboard interattivi**

È possibile aggiungere il contenuto precedentemente salvato in una cartella condivisa o in un dashboard, ad esempio i prompt del dashboard e i report. Per individuare il contenuto, è possibile selezionare i dati ricercandoli nella cartella del catalogo di presentazione in cui sono memorizzati oppure nel dashboard che li contiene.

**Procedure preliminari.** Per creare e modificare i dashboard interattivi, il ruolo dell'utente deve includere il privilegio Gestisci dashboard.

### ***Per aggiungere del contenuto salvato nel catalogo di presentazione alle pagine dei dashboard interattivi***

- 1** Passare all'Editor dashboard.  
Per informazioni su come passare all'Editor dashboard, vedere [Passaggio all'Editor dashboard](#) (a pagina 1045).
- 2** Nell'area Contenuto salvato nel riquadro di selezione della pagina Editor dashboard, passare alla cartella o al dashboard in cui si trova il contenuto che si desidera aggiungere al dashboard.
- 3** Individuare il contenuto che si desidera aggiungere, quindi trascinarlo in una sezione della pagina del dashboard.  
In questo modo viene aggiunto un collegamento al contenuto salvato nel catalogo di presentazione. Se il contenuto viene modificato, le modifiche verranno applicate anche alla pagina del dashboard.  
Per informazioni sulla modifica delle proprietà dei prompt dei dashboard e dei report, vedere [Modifica delle proprietà dei prompt dei dashboard interattivi e dei report](#) (a pagina 1055).

## Controllo della modalità di visualizzazione dei risultati quando gli utenti eseguono l'espansione nelle pagine dei dashboard interattivi

È possibile controllare la modalità di visualizzazione dei risultati quando un utente espande un prospetto in un dashboard interattivo. I risultati possono essere visualizzati in uno dei modi riportati di seguito.

- I nuovi risultati possono essere visualizzati direttamente nel dashboard sostituendo il prospetto originale.

Si tratta della modalità di visualizzazione predefinita. L'area occupata dal prospetto originale viene ridimensionata automaticamente in modo da contenere i nuovi risultati.

- L'intero dashboard può essere sostituito con i nuovi risultati.

Questa modalità di visualizzazione viene gestita dall'opzione Espandi in questa posizione dell'Editor dashboard. Questa opzione viene impostata a livello di sezione, ovvero viene applicata a tutti i prospetti espandibili all'interno della sezione. Gli utenti possono fare clic sul pulsante Indietro del browser in uso per tornare al prospetto o al dashboard originale.

**Procedure preliminari.** Per creare e modificare i dashboard interattivi, il ruolo dell'utente deve includere il privilegio Gestisci dashboard.

### *Per controllare la modalità di visualizzazione dei risultati quando gli utenti eseguono l'espansione nelle pagine dei dashboard interattivi*

- 1 Passare all'Editor dashboard.

Per informazioni su come passare all'Editor dashboard, vedere [Passaggio all'Editor dashboard](#) (a pagina 1045).

- 2 Nella pagina Editor dashboard, fare clic sul pulsante Proprietà della sezione, quindi impostare l'opzione Espandi in questa posizione in uno dei modi descritti di seguito.

- Per visualizzare i nuovi risultati direttamente nel dashboard, fare clic sull'opzione Espandi in questa posizione per selezionarla. Accanto al nome dell'opzione viene visualizzato un segno di spunta. Questa è l'impostazione predefinita.
- Per sostituire il dashboard con i nuovi risultati, fare clic sull'opzione Espandi in questa posizione per deseleggerla.

## Modifica delle proprietà dei prompt dei dashboard interattivi e dei report

È possibile modificare le proprietà dei prompt dei dashboard interattivi e dei report aggiunti a un dashboard dal catalogo di presentazione.

**NOTA:** quando si modificano le proprietà dei prompt dei dashboard interattivi e dei report nel modo descritto in questa sezione, vengono salvate anche le altre modifiche apportate alla pagina nella quale si sta lavorando.

**Procedure preliminari.** Per creare e modificare i dashboard interattivi, il ruolo dell'utente deve includere il privilegio Gestisci dashboard.

### ***Per modificare le proprietà di un prompt del dashboard interattivo***

- 1 Passare all'Editor dashboard.

Per informazioni su come passare all'Editor dashboard, vedere [Passaggio all'Editor dashboard](#) (a pagina 1045).

- 2 Nella pagina Editor dashboard, fare clic sul pulsante Proprietà del prompt del dashboard e fare clic su Modifica.

Viene visualizzata la pagina Prompt dashboard.

- 3 Apportare le modifiche desiderate al prompt del dashboard.

- 4 Fare clic su Salva per salvare il prompt del dashboard.

### ***Per modificare le proprietà di un report***

- 1 Passare all'Editor dashboard.

Per informazioni su come passare all'Editor dashboard, vedere [Passaggio all'Editor dashboard](#) (a pagina 1045).

- 2 Nella pagina Editor dashboard, fare clic sul pulsante Proprietà del report.

- 3 Selezionare la proprietà che si desidera modificare:

- Visualizza risultati

Se si seleziona l'opzione Incorporato nella sezione, la richiesta verrà eseguita automaticamente e i risultati verranno visualizzati automaticamente nel dashboard. Per impostazione predefinita, questa opzione è selezionata per i report.

In alternativa, è possibile scegliere di visualizzare la richiesta sotto forma di collegamento sul quale gli utenti devono fare clic per eseguire la richiesta; inoltre, è possibile specificare se i risultati devono essere visualizzati nel dashboard o in una finestra separata.

- Collegamenti report

Questa opzione consente di aprire la finestra di dialogo Collegamenti report, in cui è possibile selezionare i collegamenti che si desidera visualizzare insieme al report sulla pagina del dashboard.

- Mostra vista

Questa opzione consente di visualizzare le viste disponibili del report creato in Oracle CRM On Demand Answers. È possibile selezionare la vista che si desidera visualizzare.

- Modifica richiesta

Questa opzione consente di visualizzare la scheda relativa ai criteri in Oracle CRM On Demand Answers, dove è possibile modificare la richiesta che genera il report.



## Applicazione della formattazione ai dashboard interattivi

Nell'editor dashboard di Oracle CRM On Demand Answers è disponibile una finestra di dialogo di formattazione che consente di accedere e controllare gli attributi visivi dei dashboard. A seconda dell'oggetto che si sta formattando, nella finestra di dialogo vengono visualizzate varie opzioni, come ad esempio i controlli per i caratteri, le celle e i bordi, il colore di sfondo e ulteriori opzioni di formattazione, quali il riempimento delle celle. La formattazione influisce sull'aspetto visivo delle colonne e delle sezioni incluse in un dashboard, ad esempio il colore di sfondo e i bordi.

Quando le opzioni relative all'allineamento orizzontale e verticale vengono visualizzate, sono simili alle opzioni per la giustificazione del testo disponibili negli elaboratori di testi. L'allineamento verticale viene applicato solo se la colonna occupa più righe di altre colonne.

**Procedure preliminari.** Per creare e modificare i dashboard interattivi, il ruolo dell'utente deve includere il privilegio Gestisci dashboard.

### *Per applicare la formattazione a un dashboard interattivo*

- 1 Passare all'Editor dashboard.

Per informazioni su come passare all'Editor dashboard, vedere [Passaggio all'Editor dashboard](#) (a pagina 1045).

- 2 Nella pagina Editor dashboard, fare clic sul pulsante Proprietà per una colonna o una sezione e scegliere l'opzione Proprietà colonna o Formatta sezione.
- 3 Nell'area Carattere, selezionare la famiglia, la dimensione, il colore e lo stile, ad esempio grassetto, del tipo di carattere, nonché gli eventuali effetti da applicare, ad esempio la sottolineatura.

**NOTA:** per alcuni elementi, l'opzione non è disponibile.

- 4 Nell'area Cella, impostare l'allineamento e il colore di sfondo.

**NOTA:** per l'allineamento orizzontale, il tipo di giustificazione più diffuso per i dati di testo è a sinistra, per i dati numerici è invece a destra.

L'allineamento verticale non ha alcun impatto se le colonne non si estendono su più righe di altre colonne.

- 5 Nell'area Bordo è possibile selezionare la posizione e il colore del bordo, nonché lo stile della cella.

**SUGGERIMENTO:** è possibile selezionare o deselezionare i bordi personalizzati facendo clic sui bordi in alto, in basso, a sinistra e a destra accanto all'elenco a discesa Posizione.

- 6 Per formattare la spaziatura all'interno della cella, fare clic su Opzioni di formattazione aggiuntive e specificare i valori per la larghezza e l'altezza del contenuto della cella e lo spazio superiore, inferiore, a sinistra e a destra del contenuto.

I valori sono specificati in pixel.

- 7 Per sovrascrivere gli elementi di stile e classe specificati nei fogli di stile di Oracle CRM On Demand Answers, effettuare le selezioni nell'area relativa alle opzioni di stile CSS personalizzate:

**a** Fare clic sulle impostazioni che si desidera utilizzare.

**b** Fornire l'ubicazione della classe, dello stile o del foglio di stile.

**NOTA:** le opzioni di formattazione di stile avanzate sono destinate agli utenti in grado di utilizzare i fogli CSS.

**8** Fare clic su OK.

## Ridenominazione degli oggetti dashboard

Agli oggetti desktop di un dashboard interattivo per i quali non è stato espressamente specificato un nome viene assegnato un nome predefinito, ad esempio Sezione 1, Collegamento 1 e così via. È tuttavia possibile rinominare questi oggetti utilizzando nomi significativi e descrittivi.

**Procedure preliminari.** Per creare e modificare i dashboard interattivi, il ruolo dell'utente deve includere il privilegio Gestisci dashboard.

### *Per rinominare un oggetto dashboard in una pagina del dashboard interattivo*

**1** Passare all'Editor dashboard.

Per informazioni su come passare all'Editor dashboard, vedere [Passaggio all'Editor dashboard](#) (a pagina 1045).

**2** Nella pagina Editor dashboard, fare clic sul pulsante Rinomina per l'oggetto dashboard.

**3** Nella finestra di dialogo Rinomina, immettere un nuovo nome per l'oggetto dashboard.

**4** Fare clic su OK.

## Eliminazione degli oggetti dashboard

È possibile eliminare gli oggetti dashboard dalle pagine dei dashboard interattivi. Se l'oggetto dashboard eliminato è già stato salvato nel catalogo di presentazione di Oracle CRM On Demand, tale oggetto viene eliminato soltanto dalla pagina del dashboard, ma non dal catalogo di presentazione. Tenere presente che gli utenti che dispongono delle autorizzazioni appropriate possono modificare i contenuti del catalogo di presentazione facendo clic su Gestisci nella scheda Catalogo disponibile nel riquadro di selezione di Oracle CRM On Demand Answers.

**Procedure preliminari.** Per creare e modificare i dashboard interattivi, il ruolo dell'utente deve includere il privilegio Gestisci dashboard.

### *Per eliminare un oggetto dashboard da una pagina del dashboard interattivo*

**1** Passare all'Editor dashboard.

Per informazioni su come passare all'Editor dashboard, vedere [Passaggio all'Editor dashboard](#) (a pagina 1045).

- 2 Nella pagina Editor dashboard, fare clic su Elimina per l'oggetto dashboard.

**NOTA:** in caso di eliminazione di una colonna, è possibile che le altre colonne contenute nella pagina vengano ridimensionate automaticamente per mantenerne l'allineamento.

## Modifica delle opzioni di stampa e PDF nei dashboard interattivi

È possibile specificare le impostazioni di pagina e il contenuto dell'intestazione e del piè di pagina per l'output PDF da un dashboard interattivo. I dashboard e le viste vengono stampati in formato Adobe Acrobat PDF. Per stampare utilizzando Adobe PDF, è necessario Adobe Reader 6.0 o versione successiva.

La formattazione dell'intestazione e del piè di pagina viene visualizzata nell'output HTML e PDF.

**NOTA:** le selezioni di stampa specificate vengono applicate solo all'output PDF. Se si stampa il PDF su una stampante locale o di rete, le selezioni di stampa specificate nel browser sono attive, come ad esempio la dimensione della carta.

### *Per modificare le opzioni di stampa e PDF*

- 1 Passare all'Editor dashboard.

Per informazioni su come passare all'Editor dashboard, vedere [Passaggio all'Editor dashboard](#) (a pagina 1045).

- 2 Fare clic sull'icona Proprietà controllo stampa e PDF nella parte superiore dell'area di lavoro.



Viene visualizzata la finestra di dialogo Controllo stampa e PDF.

- 3 Effettuare le selezioni desiderate per le impostazioni di pagina.
- 4 Per aggiungere un'intestazione o un piè di pagina, effettuare le operazioni riportate di seguito.

**a** Selezionare l'opzione appropriata e fare clic su Modifica.

**b** Utilizzare le opzioni nella finestra di dialogo per impostare l'intestazione o il piè di pagina.

Le intestazioni e i piè di pagina possono contenere fino a tre righe.

**c** Per applicare la formattazione stilistica a un elemento di intestazione o di piè di pagina, fare clic sul pulsante di formattazione.

Per ulteriori informazioni sulla formattazione stilistica, vedere [Applicazione della formattazione ai dashboard interattivi](#) (a pagina 1057).

**d** Fare clic su OK per salvare m'intestazione o il piè di pagina.

**5** Dopo aver modificato tutte le opzioni di stampa e PDF desiderate, fare clic su OK.

## Modifica delle proprietà dei dashboard interattivi

È possibile impostare le proprietà per l'intero dashboard, ad esempio lo stile da utilizzare, nonché eliminare, riordinare e nascondere le pagine. La modifica delle proprietà del dashboard determina il salvataggio automatico delle modifiche apportate alla pagina su cui si stava lavorando.

**Procedure preliminari.** Per creare e modificare i dashboard interattivi, il ruolo dell'utente deve includere il privilegio Gestisci dashboard.

### *Per accedere alla pagina Proprietà dashboard di un dashboard interattivo*

**1** Passare all'Editor dashboard.

Per informazioni su come passare all'Editor dashboard, vedere [Passaggio all'Editor dashboard](#) (a pagina 1045).

**2** Fare clic sull'icona Proprietà dashboard nella parte superiore della pagina Editor dashboard.



Viene visualizzata la pagina Proprietà dashboard.

## Selezione di uno stile per un dashboard interattivo

Gli stili controllano come vengono formattati i risultati e i dashboard per la visualizzazione. Inizialmente, i risultati vengono formattati utilizzando uno stile predefinito. In Oracle CRM On Demand sono disponibili alcuni stili predefiniti dai quali effettuare la scelta.

### *Per selezionare uno stile per un dashboard interattivo*

■ Nell'area Proprietà generali della pagina Proprietà dashboard, selezionare lo stile che si desidera utilizzare dall'elenco a discesa Stile.

## Aggiunta di una descrizione per un dashboard interattivo

Le descrizioni sono memorizzate nei dashboard ma non vengono visualizzate in essi.

### *Per aggiungere una descrizione per un dashboard interattivo*

■ Immettere una descrizione per il dashboard nella casella Descrizione nella pagina Proprietà dashboard.

## Ridenominazione, eliminazione, riordinamento e disattivazione della visualizzazione delle pagine dei dashboard interattivi

In questo argomento sono riportate le procedure che descrivono come rinominare, eliminare, riordinare e nascondere le pagine del dashboard. L'area Pagine dashboard della pagina Proprietà dashboard visualizza le pagine per il dashboard. Le pagine sono elencate nello stesso ordine delle relative schede.

Quando si rinomina un dashboard, è possibile mantenere i riferimenti degli utenti al nome precedente. In questo modo, viene creato un collegamento con il nome precedente che punta al dashboard rinominato nel catalogo di presentazione.

Se si sta lavorando su una pagina del dashboard, è possibile nascondere la agli utenti fino al completamento delle modifiche.

**ATTENZIONE:** non è possibile annullare le azioni descritte nelle procedure seguenti facendo clic su Annulla.

### *Per rinominare una pagina del dashboard interattivo*

- Nella sezione Pagine dashboard della pagina Proprietà dashboard, fare clic sull'icona Rinomina per aprire la pagina Rinomina elemento e seguire le istruzioni visualizzate nella pagina.

### *Per eliminare una pagina del dashboard interattivo*

- Nella sezione Pagine dashboard della pagina Proprietà dashboard, fare clic sull'icona Elimina e confermare l'eliminazione, quando richiesto.

### *Per riordinare una pagina del dashboard interattivo*

- Per spostare una pagina del dashboard in alto nell'elenco, fare clic sulla freccia rivolta verso l'alto corrispondente alla pagina nella sezione Pagine dashboard della pagina Proprietà dashboard.

Nel dashboard, la scheda della pagina viene spostata a sinistra.

- Per spostare una pagina del dashboard in basso nell'elenco, fare clic sulla freccia rivolta verso il basso corrispondente alla pagina nella sezione Pagine dashboard della pagina Proprietà dashboard.

Nel dashboard, la scheda della pagina viene spostata a destra.

### *Per nascondere una pagina del dashboard interattivo*

- Nella sezione Pagine dashboard della pagina Proprietà dashboard, selezionare la casella di controllo Nascondi pagina per la pagina desiderata.

La pagina rimane visibile a tutti gli utenti che la stanno visualizzando in quel momento.

**NOTA:** non è possibile modificare le autorizzazione in una pagina del dashboard. L'icona Protezione nella sezione Pagine dashboard della pagina Proprietà dashboard è disabilitata.

### *Per modificare la valuta visualizzata in una pagina di dashboard interattiva*

- Scegliere il menu delle valute e una nuova valuta per il report.

Per utilizzare questa funzionalità, è necessario includere nel dashboard le richieste precostituite relative alle valute attive in azienda. Per ulteriori informazioni sull'aggiunta di un contenuto precostituito in un dashboard, vedere [Creazione di richieste per dashboard interattivi](#) (vedere "Creazione di prompt per dashboard interattivi" a pagina 1062). Una volta aggiunta la richiesta dashboard precostituita, scegliere il menu delle valute e selezionare una nuova valuta per il report. Tutti i campi delle valute presenti nel dashboard vengono aggiornati per visualizzare la valuta corrente. L'elenco delle valute è limitato a quelle per le quali è stato definito un tasso di cambio.

## Creazione di prompt per dashboard interattivi

Un prompt dashboard consente di applicare un filtro ai risultati delle richieste incorporate in modo da visualizzare solo i risultati che soddisfano i criteri del prompt, ovvero è in grado di filtrare tutte le richieste incorporate in un dashboard oppure solo le richieste in alcune pagine dashboard.

È possibile selezionare le colonne e gli operatori per il prompt dashboard, specificare la modalità di visualizzazione del prompt sul dashboard, nonché la modalità di selezione dei valori da parte degli utenti. Le selezioni determinano il contenuto dei report incorporati nel dashboard o nella pagina dashboard. In ogni richiesta che si desidera filtrare mediante il prompt, ogni colonna contenuta nel prompt dashboard deve essere presente nell'elenco di proiezione, nel filtro o in entrambi. Per le colonne della richiesta devono essere impostati i filtri oppure la condizione del filtro deve essere impostata su "è richiesto". Le colonne contenute nel prompt ma non incluse nella richiesta non filtreranno la richiesta.

Se in un prompt dashboard vengono incluse più colonne, è possibile limitare le successive selezioni dell'utente. Si supponga, ad esempio, che una colonna applichi un filtro alle regioni, mentre la colonna successiva ai distretti. Se per i distretti si seleziona la casella di controllo Vincolo, è possibile limitare la colonna relativa ai distretti in modo che vengano visualizzati solo i distretti conformi alla selezione dell'utente a livello di regione. Se l'utente seleziona la regione orientale dal prompt relativo alla regione, nel prompt relativo ai distretti vengono visualizzati solo i distretti nell'area orientale.

**NOTA:** le colonne vincolate sono limitate da tutte le altre colonne presenti nel prompt. Se, ad esempio, il prompt contiene le colonne relative ad anno, regione e distretto, e la casella di controllo Vincolo relativa ai distretti è selezionata, i valori relativi ai distretti visualizzati sono limitati in base ai valori immessi per la regione e l'anno.

Se si dichiara una variabile di presentazione in un prompt dashboard, è possibile fare riferimento alla variabile anche in diverse aree di un report. Il valore immesso sul prompt dashboard può essere quindi visualizzato (utilizzando la variabile di presentazione) nei risultati di richiesta visualizzati nel dashboard.

Dopo aver creato un prompt dashboard, salvarlo in una cartella condivisa. Successivamente, è possibile aggiungerlo a un dashboard.

**Procedure preliminari.** Per creare e modificare prompt per dashboard interattivi, il ruolo dell'utente deve includere il privilegio Gestisci dashboard.

### ***Per creare un prompt per un dashboard interattivo***

- 1 Fare clic sulla scheda Report.
- 2 Fare clic sul collegamento Progettazione analisi.

Oracle CRM On Demand Answers viene visualizzato in una finestra separata.

- 3 Nella finestra di Oracle CRM On Demand Answers, fare clic su qualsiasi area argomenti, quindi sull'icona Nuovo prompt dashboard nella parte superiore della sezione.

Viene visualizzato un elenco di aree argomenti.

- 4 Selezionare in tale elenco l'area argomenti contenente la colonna che si desidera utilizzare come filtro. Viene visualizzata la pagina Prompt dashboard.

**NOTA:** se la colonna è inclusa anche in un prompt filtro di colonna in una richiesta incorporata, il relativo valore deve essere impostato su un filtro nella finestra di dialogo Crea/modifica filtro in modo che il prompt dashboard possa filtrare la richiesta incorporata. Se il valore viene impostato su "è richiesto", la colonna corrente non verrà prefiltrata. Tutte le colonne in un prompt dashboard devono appartenere alla stessa area argomenti, nonché essere incluse nelle richieste incorporate che si desidera filtrare mediante tale prompt.

- 5 Nell'elenco a discesa Ambito nella pagina Prompt dashboard specificare se il prompt dashboard viene applicato all'intero dashboard oppure a una pagina dashboard.

- 6 Per selezionare una colonna da utilizzare come filtro nel prompt dashboard, fare clic sul nome corrispondente nel pannello di selezione.

A un prompt dei dashboard è possibile aggiungere più colonne. Se si desidera rimuovere una colonna dal prompt, fare clic su Elimina per quella colonna.

**NOTA:** il numero di colonne incluse in un prompt dashboard può influire sulle prestazioni. Ad esempio, le colonne che visualizzano i valori in un elenco a discesa richiedono al server Oracle CRM On Demand di inserire i dati nell'elenco. Si consiglia di utilizzare un massimo di nove colonne.

- 7 Effettuare le selezioni per le opzioni indicate di seguito.

- a Fare clic sul pulsante Modifica formula per visualizzare la finestra di dialogo Modifica formula, in cui è possibile modificare la formula per la colonna.

- b Nell'elenco a discesa Operatore selezionare l'operatore che si desidera utilizzare.

- c Selezionare il tipo di controllo desiderato per indicare la modalità di selezione del valore per il filtro da parte degli utenti.

Le scelte disponibili consentono di selezionare il valore da un calendario, da un elenco a discesa o da un elenco di valori multiplo oppure di digitarlo in una casella di modifica.

- d Se si sceglie un elenco a discesa, effettuare le operazioni riportate di seguito.

- Nell'elenco Mostra indicare i valori che si desidera vengano visualizzati nell'elenco a discesa. È possibile visualizzare tutti i valori oppure sviluppare un'istruzione SQL per limitare la visualizzazione nell'elenco a discesa a determinati valori.

- Per vincolare le scelte per una colonna in base alla selezione effettuata dall'utente nella colonna precedente, selezionare la casella di controllo Vincola.

- e Nell'elenco Impostazione predefinita scegliere il valore che si desidera venga inizialmente visualizzato agli utenti.

È possibile scegliere di visualizzare le impostazioni predefinite del report, tutte le scelte oppure un valore specifico. Se si seleziona un valore specifico, verrà visualizzato un campo in cui è possibile immettere il valore.

- f** Nell'elenco Imposta variabile è possibile scegliere se popolare una variabile per il prompt dashboard utilizzando una variabile di presentazione.

Se non si desidera dichiarare un nome variabile per il prompt, selezionare Nessuno.

Quando si sceglie Variabile di presentazione per dichiarare una variabile per il prompt, viene visualizzato un campo aggiuntivo in cui immettere il nome della variabile.

Ad esempio, se si seleziona Presentazione dall'elenco a discesa, è possibile digitare un nome, miaRegionePreferita, per dichiarare una variabile di presentazione. Nelle richieste visualizzate in un dashboard è possibile fare riferimento a una variabile dichiarata in questo modo.

- g** Nella casella Etichetta, digitare un nome da utilizzare per l'etichetta del filtro.

Se si lascia vuota la casella Etichetta, l'etichetta della colonna viene utilizzata come etichetta del filtro.

- 8** Per riordinare le colonne nel prompt, fare clic sulle frecce su e giù.

Il riordinamento delle colonne consente di impostare l'ordine di visualizzazione delle selezioni per gli utenti.

- 9** Se si desidera che il prompt selezionato e tutti i successivi vengano visualizzati su una nuova riga nel filtro, fare clic sulla casella nell'elenco Gruppo.

- 10** Per visualizzare un'anteprima del prompt sul dashboard, fare clic su Anteprima (se disponibile).

### ***Per salvare un prompt per un dashboard interattivo***

- 1** Al termine della creazione del prompt dashboard, fare clic su Salva.

- 2** Nella finestra di dialogo Scegli cartella, salvare il prompt dashboard in una cartella condivisa, quindi assegnare un nome descrittivo.

È inoltre consigliabile indicare il nome se il prompt dashboard è destinato a un intero dashboard o a una pagina dashboard.

**NOTA:** se si salva il prompt dashboard in una cartella personale, non è possibile aggiungere il prompt a un dashboard finché non viene spostato in una cartella condivisa.

- 3** (Facoltativo) Digitare una descrizione nella casella appropriata.

### ***Per modificare un prompt per un dashboard interattivo***

- 1** Fare clic sulla scheda Report.

- 2** Fare clic sul collegamento Progettazione analisi.



Oracle CRM On Demand Answers viene visualizzato in una finestra separata.

- 3 Nella finestra di Oracle CRM On Demand Answers, fare clic sul collegamento Apri analisi e individuare il prompt nella cartella in cui è stato salvato.
- 4 Fare clic sul prompt dashboard per modificarlo.

### ***Per aggiungere un prompt a un dashboard interattivo o a una pagina dashboard***

- 1 Passare all'Editor dashboard.

Per informazioni su come passare all'Editor dashboard, vedere [Passaggio all'Editor dashboard](#) (a pagina 1045).

- 2 Nel pannello di selezione della pagina Modifica dashboard, nell'area Contenuto salvato, individuare la cartella contenente il prompt dashboard che si desidera aggiungere.
- 3 Trascinare il prompt dashboard in una sezione della pagina dashboard.  
Se l'ambito del prompt dashboard è impostato su Dashboard, il prompt ha effetto su tutte le pagine del dashboard ma non viene visualizzato su ogni pagina. Se l'ambito del prompt dashboard è impostato su Pagina, il prompt ha effetto solo sulle pagine in cui è stato aggiunto. Se l'ambito del prompt dashboard è impostato su Dashboard, il valore selezionato per il prompt a livello dashboard ha la precedenza sui valori per i prompt dashboard a livello pagina.

## **Modifica del nome o della descrizione di un dashboard interattivo**

**Procedure preliminari.** Per creare e modificare i dashboard interattivi, il ruolo dell'utente deve includere il privilegio Gestisci dashboard.

### ***Per modificare il nome o la descrizione di un dashboard interattivo***

- 1 Fare clic sulla scheda Dashboard.
- 2 Nella pagina Dashboard, fare clic sul collegamento Gestisci dashboard.
- 3 Nella pagina Gestisci dashboard, fare clic sul collegamento di modifica del dashboard che si desidera modificare.
- 4 Nella pagina Modifica dashboard, apportare le modifiche necessarie al nome o alla descrizione e fare clic su Salva.

## Visualizzazione dei dashboard

Oracle CRM On Demand fornisce dashboard precostruiti contenenti report raggruppati in aree attività. Inoltre, gli utenti il cui ruolo include il privilegio di gestione dei dashboard possono creare dashboard interattivi.

In questo argomento viene descritto come visualizzare i dashboard precostruiti e interattivi.

**NOTA:** se il ruolo non consente di visualizzare un determinato report in un dashboard oppure se un report è stato eliminato dopo essere stato aggiunto al dashboard, viene visualizzato un messaggio di errore nel dashboard in cui il report sarebbe dovuto apparire.

### *Per visualizzare un dashboard*

- 1 Fare clic sulla scheda Dashboard.
- 2 Nell'elenco a discesa Seleziona dashboard, selezionare il dashboard che si desidera visualizzare.
- 3 Fare clic su Mostra.  
Viene visualizzato il dashboard.

### **Argomenti correlati**

L'argomento riportato di seguito contiene informazioni correlate.

- [Gestione dei dashboard](#) (a pagina 1043)

## Informazioni sulla navigazione guidata nei dashboard interattivi

La navigazione guidata consente agli utenti di comprendere le problematiche aziendali e determinare le azioni appropriate da intraprendere guidandoli nell'esplorazione dei risultati ottenuti dai report. La navigazione guidata basata su scenari comuni e procedure ottimali per la propria azienda o organizzazione permette agli utenti di visualizzare e analizzare i problemi correlati passando a un gruppo correlato di risultati, a un altro dashboard o a un URL diverso. La navigazione guidata viene specificata utilizzando l'Editor dashboard disponibile in Oracle CRM On Demand Answers.

Di seguito sono riportati i tre tipi di navigazione guidata disponibili.

- Navigazione guidata basata su collegamenti statici. Quando per una richiesta viene specificato questo tipo di navigazione, i risultati in un dashboard includono sempre un collegamento a un'altra richiesta, a un altro dashboard o a un URL diverso. Ad esempio, un report relativo agli andamenti dei livelli di soddisfazione dei clienti può sempre contenere un collegamento a un report relativo al livello di soddisfazione dei clienti in base a una linea di prodotti specifica.
- Navigazione guidata basata su collegamenti condizionali. Quando per una richiesta viene specificato questo tipo di navigazione, il collegamento a un'altra richiesta, un altro dashboard o un URL diverso viene visualizzato solo se i risultati soddisfano i criteri specificati. Ad esempio, se il numero di richieste di

assistenza urgenti aperte supera la soglia definita, l'insieme dei risultati può includere un collegamento a un report relativo al livello di soddisfazione dei clienti in base al dipendente.

- Navigazione guidata basata su sezioni condizionali. È possibile visualizzare intere sezioni del dashboard in base ai risultati restituiti per una richiesta specifica. Ad esempio, se i risultati evidenziano che durante la scorsa settimana le vendite hanno avuto una riduzione del 15% o più, è possibile visualizzare una sezione del dashboard contenente collegamenti ai report e agli strumenti correlati.

La visualizzazione dei collegamenti statici in genere non influisce sul tempo di rendering del dashboard, che viene invece influenzato dalla visualizzazione di numerosi collegamenti condizionali. Per informazioni sull'editor dashboard, vedere [Aggiunta e visualizzazione di contenuto nelle pagine dei dashboard interattivi](#) (a pagina 1046).

## Note d'uso nelle aree argomenti

In questo argomento vengono fornite informazioni sulle aree argomenti data e ora nonché sui periodi di quota.

### Aree argomenti data e ora

I periodi nei report possono essere basati sul calendario fiscale dell'azienda, che può essere diverso da quello standard. Ad esempio, l'anno fiscale dell'azienda potrebbe iniziare il 1 giugno di ogni anno di calendario. Se l'azienda ha modificato di recente il proprio metodo di definizione dell'anno di calendario fiscale in Oracle CRM On Demand, è necessario esaminare attentamente le analisi cronologiche se si estendono su più anni. I dati dei report basati sul metodo di definizione del calendario fiscale precedente non possono essere allineati ai dati che utilizzano il nuovo metodo.

### Periodi quota

I report contenenti informazioni di quota su base annuale utilizzano il mese di chiusura dell'anno, mentre nella schermata relativa alla quota l'anno indica il mese iniziale del periodo di quota, che è differente da quello dei report. Ad esempio, se il periodo di quota va da Novembre 2009 a Gennaio 2010, nella schermata relativa alla quota viene visualizzato l'anno 2009, mentre nei report è riportato l'anno 2010.



# 16 Amministrazione di Oracle CRM On Demand

---

Utilizzare le pagine Amministratore per impostare e personalizzare Oracle CRM On Demand. Per ulteriori informazioni sull'amministrazione di Oracle CRM On Demand, vedere le sezioni descritte di seguito.

Questa sezione	Descrive questi task
<a href="#">Amministrazione azienda</a> (a pagina 1079)	<a href="#">Impostazione del profilo dell'azienda e dei valori predefiniti globali</a> (a pagina 1079) <a href="#">Attivazione delle lingue</a> (a pagina 1091) <a href="#">Verifica degli stati delle licenze e degli utenti attivi</a> (a pagina 1092) <a href="#">Definizione dei controlli delle password dell'azienda</a> (a pagina 1094) <a href="#">Definizione di un calendario fiscale personalizzato</a> (a pagina 1101) <a href="#">Reimpostazione di tutte le password</a> (a pagina 1103) <a href="#">Analisi dell'attività di accesso per un utente</a> (a pagina 1221) <a href="#">Limitazione dell'utilizzo a determinati indirizzi IP</a> (a pagina 1104) <a href="#">Analisi dell'utilizzo delle risorse dell'azienda</a> (a pagina 1105) <a href="#">Pubblicazione di avvisi a livello aziendale</a> (a pagina 1106) <a href="#">Analisi delle modifiche dello storico modifiche con lo storico modifiche principale</a> (a pagina 1112) <a href="#">Gestione delle valute</a> (a pagina 1108) <a href="#">Visualizzazione dell'utilizzo delle assegnazioni di servizio dell'azienda</a> (a pagina 1114) <a href="#">Visualizzazione dell'utilizzo cronologico delle assegnazioni di servizio</a> (a pagina 1115) <a href="#">Impostazione di avvisi per le assegnazioni di servizio</a> (a pagina 1116) <a href="#">Visualizzazione delle informazioni di utilizzo dei file e dei record</a>

Questa sezione	Descrive questi task
	(a pagina 1117)
<a href="#">Personalizzazione applicazioni</a> (a pagina 1119)	<p><b>Task per l'impostazione dei tipi di record</b></p> <p><a href="#">Creazione e modifica di campi</a> (a pagina 1133)</p> <p><a href="#">Amministrazione dell'impostazione Copia abilitata</a> (a pagina 1137)</p> <p><a href="#">Impostazione degli indicatori di integrazione dei campi personalizzati</a> (a pagina 1138)</p> <p><a href="#">Impostazione di collegamenti Web</a> (a pagina 1139)</p> <p><a href="#">Ridenominazione di campi</a> (a pagina 1142)</p> <p><a href="#">Utilizzo di campi personalizzati indicizzati</a> (a pagina 1143)</p> <p><a href="#">Ripristino delle impostazioni predefinite</a> (a pagina 1145)</p> <p><a href="#">Modifica dei valori dell'elenco di selezione</a> (a pagina 1146)</p> <p><a href="#">Personalizzazione dei layout degli elementi correlati</a> (a pagina 1148)</p> <p><a href="#">Personalizzazione dei layout di pagina statici</a> (a pagina 1149)</p> <p><a href="#">Ridenominazione dei titoli delle sezioni dei campi</a> (a pagina 1152)</p> <p><a href="#">Creazione di applet Web</a> (a pagina 1153)</p> <p><a href="#">Definizione degli elenchi di selezione a catena</a> (a pagina 1155)</p> <p><a href="#">Gestione dei layout di ricerca</a> (a pagina 1157)</p> <p><a href="#">Gestione dell'accesso all'elenco e ordine dell'elenco</a> (a pagina 1159)</p> <p><a href="#">Creazione di report personalizzati per home page</a> (a pagina 1160)</p> <p><a href="#">Creazione di layout home page di record</a> (a pagina 1162)</p> <p><a href="#">Personalizzazione dello storico modifiche</a> (a pagina 1163)</p> <p><a href="#">Specifiche dei layout di pagina dinamici</a> (a pagina 1166)</p> <p><a href="#">Gestione del funzionamento delle finestre di ricerca</a> (a pagina 1170)</p> <p><b>Task per l'impostazione dell'applicazione</b></p> <p><a href="#">Visualizzazione di pagine Web esterne nelle schede</a> (a pagina 1171)</p> <p><a href="#">Creazione e gestione dei layout della barra delle azioni</a> (a pagina 1180)</p>

Questa sezione	Descrive questi task
	<p><a href="#">Creazione di applet Web globali</a> (a pagina 1181)</p> <p><a href="#">Caricamento delle estensioni lato client</a> (a pagina 1184)</p> <p><a href="#">Personalizzazione della home page personale per l'azienda</a> (a pagina 1187)</p> <p><a href="#">Creazione di nuovi temi</a> (a pagina 1189)</p> <p><a href="#">Abilitazione di report personalizzati nella home page personale</a> (a pagina 1192)</p> <p><a href="#">Ridenominazione dei tipi di record</a> (a pagina 1194)</p> <p><a href="#">Modifica dell'icona per un tipo di record</a> (a pagina 1195)</p> <p><a href="#">Aggiunta di tipi di record</a> (a pagina 1196)</p>
<p><a href="#">Gestione utenti e controlli degli accessi</a> (a pagina 1204)</p>	<p><a href="#">Impostazione di utenti</a> (a pagina 1207)</p> <p><a href="#">Impostazione delle quote di vendita degli utenti</a> (a pagina 1218)</p> <p><a href="#">Impostazione dei registri predefiniti per tipo di record per un utente</a> (a pagina 1219)</p> <p><a href="#">Modifica dell'ID utente di un utente</a> (a pagina 1220)</p> <p><a href="#">Reimpostazione della password di un utente</a> (a pagina 1221)</p> <p><a href="#">Analisi dell'attività di accesso per un utente</a> (a pagina 1221)</p> <p><a href="#">Analisi delle attività correlate alla sicurezza per gli utenti</a> (a pagina 1222)</p> <p><a href="#">Aggiunta di delegati per gli utenti (Amministratore)</a> (a pagina 1223)</p> <p><a href="#">Creazione di periodi di magazzino per gli utenti</a> (a pagina 1224)</p> <p><a href="#">Disattivazione di utenti</a> (a pagina 1225)</p> <p><a href="#">Impostazione di utenti (partner)</a> (a pagina 1227)</p> <p><a href="#">Modifica dell'ID utente di un utente (Partner)</a> (a pagina 1230)</p> <p><a href="#">Reimpostazione della password di un utente (Partner)</a> (a pagina 1230)</p> <p><a href="#">Disattivazione di utenti (partner)</a> (a pagina 1231)</p> <p><a href="#">Impostazione dei profili di accesso</a> (a pagina 1265)</p> <p><a href="#">Aggiunta di ruoli</a> (a pagina 1275)</p> <p><a href="#">Impostazione di gruppi</a> (a pagina 1312)</p> <p><a href="#">Impostazione di territori</a> (a pagina 1315)</p> <p><a href="#">Processo di impostazione dei registri</a> (a pagina 1289)</p> <p><a href="#">Verifica dell'impostazione dei registri per il ruolo di</a></p>

Questa sezione	Descrive questi task
	<p><a href="#">amministratore</a> (a pagina 1290)</p> <p><a href="#">Creazione di tipi di registri e di ruoli utente per i registri</a> (a pagina 1294)</p> <p><a href="#">Creazione di registri e gerarchie di registri</a> (a pagina 1294)</p> <p><a href="#">Associazione di utenti a registri</a> (a pagina 1296)</p> <p><a href="#">Creazione dei profili di accesso per i registri</a> (vedere "<a href="#">Creazione di profili di accesso per i registri</a>" a pagina 1300)</p> <p><a href="#">Abilitazione dei registri per l'azienda</a> (a pagina 1301)</p> <p><a href="#">Abilitazione dei registri per gli utenti e i ruoli utente</a> (a pagina 1302)</p> <p><a href="#">Aggiunta di registri ai layout di pagina dei dettagli di un record</a> (vedere "<a href="#">Aggiunta di registri ai layout di pagina dei dettagli dei record</a>" a pagina 1304)</p> <p><a href="#">Assegnazione dei record ai registri</a> (a pagina 1305)</p>
<p><a href="#">Gestione dei processi aziendali</a> (a pagina 1316)</p>	<p><a href="#">Creazione di regole del workflow</a> (a pagina 1329)</p> <p><a href="#">Creazione di azioni del workflow: Assegna un registro</a> (a pagina 1333)</p> <p><a href="#">Creazione di azioni del workflow: Crea task</a> (a pagina 1337)</p> <p><a href="#">Creazione di azioni del workflow: Crea evento di integrazione</a> (a pagina 1335)</p> <p><a href="#">Creazione di azioni del workflow: Invia e-mail</a> (a pagina 1342)</p> <p><a href="#">Creazione di azioni del workflow: Aggiorna campo dopo attesa</a> (a pagina 1345)</p> <p><a href="#">Creazione di azioni del workflow: Aggiorna valori</a> (a pagina 1347)</p>



Questa sezione	Descrive questi task
	<p><a href="#">Creazione di azioni del workflow: Attendi</a> (a pagina 1349)</p> <p><a href="#">Modifica dell'ordine delle azioni nelle regole del workflow</a> (a pagina 1352)</p> <p><a href="#">Modifica dell'ordine delle regole del workflow</a> (a pagina 1353)</p> <p><a href="#">Disattivazione delle regole e delle azioni del workflow</a> (a pagina 1354)</p> <p><a href="#">Eliminazione delle regole e delle azioni del workflow</a> (a pagina 1356)</p> <p><a href="#">Visualizzazione delle istanze di workflow</a> (a pagina 1359)</p> <p><a href="#">Eliminazione delle istanze da Workflow Monitor</a> (a pagina 1361)</p> <p><a href="#">Impostazione delle regole di assegnazione</a> (a pagina 1368)</p> <p><a href="#">Mappatura di campi aggiuntivi durante la conversione di lead</a> (a pagina 1375)</p> <p><a href="#">Creazione di layout di conversione lead</a> (vedere "<a href="#">Creazione dei layout di conversione lead</a>" a pagina 1376)</p> <p><a href="#">Impostazione della definizione della previsione</a> (a pagina 1379)</p> <p><a href="#">Aggiornamento della definizione della previsione</a> (a pagina 1385)</p> <p><a href="#">Impostazione di istruzioni, categorie e processi di vendita</a> (a pagina 1387)</p> <p><a href="#">Personalizzazione dell'elenco dei settori dell'azienda</a> (a pagina 1394)</p>
<p><a href="#">Strumenti di gestione dati</a> (a pagina 1395)</p>	<p><a href="#">Preparazione all'importazione dei dati</a> (a pagina 1440)</p> <p><a href="#">Collegamento di record durante l'importazione</a> (a pagina 1432)</p> <p><a href="#">Importazione dei dati</a> (a pagina 1576)</p> <p><a href="#">Revisione dei risultati dell'importazione</a> (a pagina 1581)</p> <p><a href="#">Esportazione dei dati</a> (a pagina 1583)</p> <p><a href="#">Analisi dei risultati dell'esportazione</a> (a pagina 1585)</p> <p><a href="#">Utility client Oracle Migration Tool On Demand</a> (a pagina 1591)</p> <p><a href="#">Utility client Oracle Data Loader On Demand</a> (a pagina 1586)</p> <p><a href="#">Creazione delle code degli eventi di integrazione</a> (a pagina 1595)</p> <p><a href="#">Gestione delle impostazioni dell'evento di integrazione</a> (a pagina 1596)</p>

Questa sezione	Descrive questi task
<a href="#">Gestione del contenuto</a> (a pagina 1598)	<a href="#">Impostazione delle categorie prodotto</a> (a pagina 1599) <a href="#">Impostazione dei prodotti dell'azienda</a> (a pagina 1600) <a href="#">Impostazione di listini prezzo per PRM</a> (a pagina 1602) <a href="#">Gestione degli allegati dell'azienda</a> (a pagina 1606) <a href="#">Impostazione degli script di valutazione</a> (a pagina 1607) <a href="#">Impostazione delle cartelle report</a> (a pagina 751)
<a href="#">Integrazione di Web Services</a> (vedere "Integrazione dei servizi Web" a pagina 1586)	<a href="#">Download di file WSDL e di schema</a> (a pagina 1587) <a href="#">Analisi dell'utilizzo di Web Services</a> (a pagina 1589)
<a href="#">Gestione di Life Sciences</a> (a pagina 1614)	<a href="#">Gestione di chiamate Smart</a> (a pagina 1614)

Inoltre, gli amministratori possono in genere effettuare le operazioni descritte di seguito.

- Creare report personalizzati per uso personale o per la distribuzione a livello aziendale. Per istruzioni, vedere [Report](#) (a pagina 737).
- Creare elenchi filtrati per la distribuzione a livello aziendale. Per istruzioni, vedere [Gestione degli elenchi](#) (a pagina 76).

Per informazioni sull'uso di Oracle On Demand Expression Builder, vedere [Expression Builder](#) (a pagina 1618).

## Processo di amministrazione di Oracle CRM On Demand

Le pagine Amministratore di Oracle CRM On Demand consentono di gestire la distribuzione di Oracle CRM On Demand agli utenti e l'impostazione dei requisiti per i dati. Utilizzando le pagine Amministratore, è possibile personalizzare l'aspetto di Oracle CRM On Demand per rispondere alle esigenze specifiche della propria azienda. Per gestire la distribuzione di Oracle CRM On Demand, utilizzare le linee guida riportate di seguito.

### 1 Rivedere tutte le risorse disponibili.

Prima di impostare una nuova distribuzione di Oracle CRM On Demand, rivedere le risorse riportate di seguito.

- Leggere la *Administrator Preview Guide* di *Oracle CRM On Demand*. Questa guida è disponibile per tutti gli amministratori delle aziende e fornisce informazioni su come abilitare funzionalità in Oracle CRM On Demand. Per ulteriori informazioni su come accedere alla *Administrator Preview Guide di Oracle CRM On Demand*, fare clic sul collegamento Formazione e supporto in Oracle CRM On Demand.
- Rivedere gli strumenti aggiuntivi, i modelli, liste di verifica, seminari Web e guide facendo clic sul collegamento Formazione e supporto in Oracle CRM On Demand.
- Iscrivere al corso Administration Essentials offerto da Oracle University.

### 2 Valutare il processo aziendale e i ruoli rivestiti dagli utenti nell'organizzazione.

**1074** Guida in linea di Oracle CRM On Demand Release 19

Rivedere la *Administrator Rollout Guide di Oracle CRM On Demand* disponibile in My Oracle Support. Eseguire il download e utilizzare il modello di configurazione dei campi personalizzati per pianificare correttamente la distribuzione fin dall'inizio. Il modello di configurazione dei campi personalizzati è disponibile nella pagina Tools and Templates del centro di assistenza e formazione in My Oracle Support.

- Definire la visibilità dei dati e le modalità di protezione dei dati considerando i fattori e le funzionalità riportati di seguito.
  - **Profili di accesso.** Per ulteriori informazioni, vedere [Impostazione dei profili di accesso](#) (a pagina 1265).
  - **Team.** Per ulteriori informazioni, vedere [Condivisione di record \(team\)](#) (a pagina 92).
  - **Registri.** Per ulteriori informazioni, vedere [Gestione dei registri](#) (a pagina 1280).
  - **Visibilità responsabile.** Per ulteriori informazioni, vedere [Impostazione del profilo dell'azienda e dei valori predefiniti globali](#) (a pagina 1079).
- Definire il modello dati e i campi pertinenti. Valutare quali report richiedono l'analisi dell'andamento, l'analisi dell'andamento in tempo reale e i tipi di record supportati.
- Definire i processi riportati di seguito associati alla convalida e all'interazione con i dati.
  - Impostazione dei processi di vendita. Per ulteriori informazioni vedere [Impostazione di istruzioni, categorie e processi di vendita](#) (a pagina 1387).
  - Definizione della mappatura dei campi e dei layout di conversione dei lead. Per ulteriori informazioni, vedere [Amministrazione della conversione dei lead](#) (vedere "Amministrazione conversione lead" a pagina 1374).
  - Definizione della convalida dei campi. Per ulteriori informazioni, vedere [Informazioni sulla gestione dei campi](#) (a pagina 1123).
  - Definizione dei processi del workflow. Per ulteriori informazioni, vedere [Gestione dei processi aziendali](#) (a pagina 1316).
  - Integrazione di Oracle CRM On Demand con Web Services. Per ulteriori informazioni, vedere [Integrazione dei Web Services](#) (vedere "Integrazione dei servizi Web" a pagina 1586)
- Definire i CTE (Customer Test Environment) ed eventuali ambienti aggiuntivi per la formazione e i test.

### 3 Impostare l'azienda.

Ciascuna azienda è unica. In Oracle CRM On Demand, è possibile personalizzare molte impostazioni dell'azienda in modo che corrispondano all'impostazione aziendale.

- Impostare anno fiscale, lingue, valute, tassi di cambio dell'azienda e così via.
- Richiedere i diritti di accesso e CTE appropriati. Per ulteriori informazioni sull'impostazione dell'azienda, vedere [Impostazione del profilo dell'azienda e dei valori predefiniti globali](#) (a pagina 1079).

### 4 Impostare i propri profili utente.

Gli utenti di una società hanno ruoli e responsabilità specifici. Alcuni utenti hanno accesso ad alcuni dati, altri no. Prima di aggiungere gli utenti, impostare la visibilità e il ruolo per ciascun tipo di utente.

- Impostare i profili di accesso per l'azienda. Per ulteriori informazioni, vedere [Impostazione dei profili di accesso](#) (a pagina 1265).
- Impostare i ruoli per i propri utenti Oracle CRM On Demand. Per ulteriori informazioni, vedere [Aggiunta di ruoli](#) (a pagina 1275).
- Impostare il modello di visibilità, ad esempio registri, team e così via. Per ulteriori informazioni, vedere [Gestione dei registri](#) (a pagina 1280) e [Condivisione di record \(team\)](#) (a pagina 92).

### 5 Configurare i modelli dati, ad esempio, aggiungere o rinominare campi, tipi di record e così via.

Anche i requisiti per i dati sono unici in un'azienda. In Oracle CRM On Demand è possibile aggiungere nuovi campi a tipi di record esistenti, rinominare campi per allinearsi ai termini contrattuali o aggiungere nuovi tipi di record personalizzati. Prima di iniziare ad aggiungere dati, effettuare le operazioni riportate di seguito.

- Aggiungere i nuovi campi e tipi di record richiesti per la definizione del proprio modello dati. Per ulteriori informazioni, vedere [Creazione e modifica di campi](#) (a pagina 1133) e [Aggiunta di tipi di record](#) (a pagina 1196).
- Rinominare i campi e i tipi di record per allinearsi ai propri termini contrattuali. Per ulteriori informazioni, vedere [Ridenominazione di campi](#) (a pagina 1142) e [Ridenominazione dei tipi di record](#) (a pagina 1194).
- Popolare gli elenchi di selezione. È possibile utilizzare la funzionalità di importazione per importare rapidamente grandi quantità di valori nei campi degli elenchi di selezione. Per ulteriori informazioni, vedere [Modifica dei valori dell'elenco di selezione](#) (a pagina 1146).
- Configurare i layout. Visualizzare solo i campi richiesti per ciascun ruolo e per utilizzare i layout dinamici. Per ulteriori informazioni, vedere [Personalizzazione dei layout di pagina statici](#) (a pagina 1149) e [Specifica dei layout di pagina dinamici](#) (a pagina 1166).
- Configurare i processi quali workflow, processi di vendita e così via. Per ulteriori informazioni, vedere [Gestione dei processi aziendali](#) (a pagina 1316) e [Impostazione di istruzioni, categorie e processi di vendita](#) (a pagina 1387).
- Configurare gli elenchi di ruoli. I primi 10 elenchi vengono visualizzati nella home page di un utente. Si consiglia di non far restituire agli elenchi grandi quantità di dati. Il numero consigliato, gestibile, per i task quotidiani è tra i 25 e i 100 record. Si consiglia inoltre di effettuare le operazioni riportate di seguito.
  - Utilizzare i campi indicizzati quando possibile.
  - Nell'elenco, includere i campi che gli utenti desiderano aggiornare frequentemente.

Per ulteriori informazioni sugli elenchi di configurazione, vedere [Creazione e ridefinizione di elenchi](#) (a pagina 81).

### 6 Fornire informazioni sui parametri aziendali generando report.

Utilizzare la funzionalità Report in Oracle CRM On Demand per generare i report personalizzati pertinenti alle esigenze aziendali, quindi renderli accessibili agli utenti. Per ulteriori informazioni sui report, vedere [Informazioni sui report](#).

### 7 Importare dati e utenti.

Utilizzare la funzionalità di importazione per importare i dati precedenti in Oracle CRM On Demand. È possibile importare tutti gli utenti o aggiungerli tutti manualmente mediante la pagina Gestione utenti.

Gli utenti aggiunti riceveranno un messaggio di posta elettronica con la password temporanea per l'accesso a Oracle CRM On Demand e potranno iniziare a lavorare immediatamente. Per ulteriori informazioni sull'importazione dei dati, vedere [Strumenti di importazione ed esportazione](#) (a pagina 1395).

## Utilizzo dei modelli dell'amministratore durante l'impostazione

È possibile usare i modelli di impostazione dell'amministratore per organizzare le informazioni dell'azienda e implementare Oracle CRM On Demand in modo efficace.

Dopo aver immesso le informazioni, è possibile utilizzare i modelli come riferimento durante l'impostazione e la personalizzazione dell'applicazione.

### *Per accedere ai modelli di impostazione dell'amministratore*

- 1 Fare clic sul collegamento per il modello desiderato.  
I collegamenti per i modelli disponibili vengono mostrati nella sezione seguente.
- 2 Salvare il modello nel computer.
- 3 Aprire il file salvato.

## Informazioni sulla registrazione utilizzo in Oracle CRM On Demand

La funzione di registrazione utilizzo consente alle aziende di monitorare e analizzare l'uso dell'applicazione Oracle CRM On Demand, con indicazioni sull'uso degli utenti e dell'applicazione e dettagli di impostazione e configurazione. Sono disponibili vari report precostituiti per raccogliere i dati sull'uso di Oracle CRM On Demand. Oltre ai report precostituiti, le aziende che desiderano analizzare in modo ancora più approfondito l'uso di Oracle CRM On Demand possono ricorrere all'area argomenti Analisi registrazione utilizzo, disponibile nell'area Analytics di Oracle CRM On Demand Answers.

Ad esempio, è possibile creare report per fornire informazioni su quanto riportato di seguito.

- Gli utenti che non hanno eseguito la procedura di accesso negli ultimi 30 giorni
- I tipi di record per i quali non sono stati creati, aggiornati o eliminati record negli ultimi 30 giorni
- Il numero di regole del workflow, campi personalizzati e schede personalizzate creati in Oracle CRM On Demand

**SUGGERIMENTO:** per informazioni sull'analisi dell'utilizzo di Web Services, vedere [Analisi dell'utilizzo di Web Services](#) (a pagina 1589).

Per accedere ai report di registrazione utilizzo precostituiti e creare nuovi report nell'area argomenti Analisi registrazione utilizzo è necessario che il proprio ruolo utente includa il privilegio Registrazione utilizzo. Questo privilegio è abilitato per impostazione predefinita per il ruolo di amministratore dell'azienda.

### Informazioni sul privilegio Registrazione utilizzo

Gli amministratori delle aziende possono abilitare il privilegio Registrazione utilizzo per altri ruoli utente secondo le esigenze. Prima di abilitare il privilegio per un ruolo utente, si consiglia tuttavia di tenere presenti le implicazioni che l'abilitazione comporta.

- Gli utenti che dispongono del privilegio Registrazione utilizzo nel proprio ruolo possono accedere all'area argomenti Analisi registrazione utilizzo di Oracle CRM On Demand Answers e ai report precostituiti specifici.
- L'accesso ai dati di registrazione utilizzo non è protetto da nessun'altra impostazione per i tipi di record presenti nei profili di accesso e nei ruoli utente: gli utenti che dispongono del privilegio Registrazione utilizzo possono quindi accedere a tutti i dati di registrazione utilizzo disponibili nell'area argomenti Analisi registrazione utilizzo.

Poiché alcuni tipi di dati di utilizzo possono essere considerati riservati nell'azienda, è necessario verificare che il privilegio Registrazione utilizzo venga concesso solo agli utenti appropriati.

- La creazione di report di registrazione utilizzo può avere come conseguenza l'uso intensivo delle risorse del sistema.

Se si desidera rendere disponibili i report di registrazione utilizzo per alcuni utenti, senza tuttavia concedere agli utenti l'accesso completo all'area argomenti Analisi registrazione utilizzo e ai report precostituiti, è possibile creare report personalizzati che contengano i dati pertinenti. Successivamente sarà possibile memorizzare i report personalizzati creati in una cartella report predefinita e concedere agli utenti un accesso limitato alla sola cartella condivisa.

In Oracle CRM On Demand è possibile visualizzare i dati relativi all'utilizzo delle assegnazioni di servizio (vedere [Visualizzazione dell'utilizzo delle assegnazioni di servizio dell'azienda](#) (a pagina 1114) e [Visualizzazione dell'utilizzo cronologico delle assegnazioni di servizio](#) (a pagina 1115)) e i dati relativi all'utilizzo dei file e dei record [Visualizzazione delle informazioni di utilizzo dei file e dei record](#) (a pagina 1117).

### Argomenti correlati

Per ulteriori informazioni sull'area argomenti Analisi registrazione utilizzo e i report, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Informazioni sui report precostituiti](#) (a pagina 745)
- [Area argomenti analitica Registrazione utilizzo](#) (vedere "Area argomenti analitica Analisi registrazione utilizzo" a pagina 831)
- [Guida introduttiva a Answers \(report personalizzati\)](#) (a pagina 762)

# Amministrazione azienda

**Procedure preliminari.** Se non indicato diversamente, per effettuare le procedure descritte nella sezione Amministrazione azienda, è necessario che il ruolo dell'utente includa il privilegio per l'amministrazione del profilo dell'azienda.

Fare clic su un argomento per visualizzare le istruzioni passo passo per le procedure relative all'amministrazione dell'azienda.

- [Impostazione del profilo dell'azienda e dei valori predefiniti globali](#) (a pagina 1079)
- [Attivazione delle lingue](#) (a pagina 1091)
- [Verifica degli stati delle licenze e degli utenti attivi](#) (a pagina 1092)
- [Definizione dei controlli delle password dell'azienda](#) (a pagina 1094)
- [Definizione di un calendario fiscale personalizzato](#) (a pagina 1101)
- [Reimpostazione di tutte le password](#) (a pagina 1103)
- [Analisi dell'attività di accesso per tutti gli utenti](#) (a pagina 1104)
- [Limitazione dell'utilizzo a determinati indirizzi IP](#) (a pagina 1104)
- [Analisi dell'utilizzo delle risorse dell'azienda](#) (a pagina 1105)
- [Pubblicazione di avvisi a livello aziendale](#) (a pagina 1106)
- [Gestione delle valute](#) (a pagina 1108)
- [Analisi delle modifiche dello storico modifiche con lo storico modifiche principale](#) (a pagina 1112)
- [Visualizzazione dell'utilizzo delle assegnazioni di servizio dell'azienda](#) (a pagina 1114)
- [Visualizzazione dell'utilizzo cronologico delle assegnazioni di servizio](#) (a pagina 1115)
- [Impostazione di avvisi per le assegnazioni di servizio](#) (a pagina 1116)
- [Visualizzazione delle informazioni di utilizzo dei file e dei record](#) (a pagina 1117)

## Impostazione del profilo dell'azienda e dei valori predefiniti globali

Le informazioni sull'azienda e i valori predefiniti globali vengono impostati nella pagina Profilo dell'azienda.

**Informazioni sull'azienda.** È possibile immettere o modificare il nome dell'azienda, gli indirizzi per la spedizione e la fatturazione, il numero di telefono e il contatto principale. Se è stata effettuata un'iscrizione dimostrativa, alcune informazioni sull'azienda vengono trasferite dai dati di iscrizione.

**Valori predefiniti globali.** È possibile definire i valori predefiniti a livello aziendale, di cui gli utenti possono eseguire l'override.

**ATTENZIONE:** l'amministratore dell'azienda può modificare l'impostazione del paese. Se si modifica l'impostazione del paese, avvisare l'Assistenza clienti in modo che possa effettuare le operazioni necessarie per aggiornare l'impostazione del fuso orario, i prospetti e i dashboard. Le impostazioni Lingua, Valuta e Fuso orario possono essere modificate solo contattando l'Assistenza clienti.

**Procedure preliminari.** Per comprendere l'effetto di queste impostazioni, vedere [Informazioni sulle impostazioni di profilo per gli utenti](#) (vedere "Informazioni su impostazioni profilo per gli utenti" a pagina 666).

L'esecuzione di questa procedura è possibile solo se il proprio ruolo include il privilegio di amministrazione del profilo dell'azienda.

### **Per modificare il profilo dell'azienda**

- 1** Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2** Nella sezione Amministrazione azienda, fare clic sull'omonimo collegamento.
- 3** Nella sezione Profilo dell'azienda, fare clic sull'omonimo collegamento.
- 4** Nella pagina Profilo azienda fare clic sul pulsante Modifica oppure usare la funzione di modifica in linea e apportare le modifiche desiderate.
- 5** Salvare il record.

In questa tabella vengono descritti alcuni dei campi visualizzati.

Campo	Descrizione
<b>Informazioni chiave azienda</b>	
ID accesso azienda	Un identificatore univoco per l'azienda. Quando si creano nuovi utenti, questa è la prima parte dell>ID accesso utente (ID accesso azienda/ID utente) per l'utente.
Contatto primario	<p>L'impostazione predefinita è ADMIN oppure l'alias del primo utente dell'azienda che ha eseguito l'accesso, ma può essere impostato su un utente qualsiasi. Al contatto principale vengono inviati gli aggiornamenti dei prodotti e altre importanti informazioni.</p> <p>Nelle situazioni in cui il contatto principale non è disponibile è possibile immettere una lista di distribuzione come indirizzo e-mail per il contatto principale, in modo che più persone possano ricevere la notifica degli errori del sistema e altre importanti informazioni. Questa operazione può essere eseguita secondo le modalità riportate di seguito.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ È possibile specificare una lista di distribuzione esistente come indirizzo e-mail del contatto principale nel record utente. Occorre tuttavia tenere presente che se il contatto principale effettua un'operazione nel sistema che invia il messaggio e-mail automatico all'indirizzo e-mail del contatto, l'intera lista di distribuzione riceverà la notifica.</li> <li>■ È inoltre possibile creare un nuovo utente "fittizio", a cui assegnare ad esempio il nome "ListaDistribuzione", e quindi specificare la lista di distribuzione come indirizzo e-mail per l'utente fittizio nel record utente. In questo caso si destina esclusivamente una delle proprie licenze a questo task.</li> </ul> <p><b>Nota:</b> non è possibile rendere inattivo l'utente specificato come contatto</p>



Campo	Descrizione
	primario. Per poter modificare e impostare su Inattivo lo stato del contatto primario originale è necessario selezionare un altro utente per il contatto primario.
<b>Impostazioni azienda</b>	
Lingua predefinita	<p>La lingua usata come predefinita per gli utenti. È possibile attivare lingue aggiuntive in modo che gli utenti possano cambiare l'impostazione per il loro proprio uso personale. Per informazioni sull'aggiunta di lingue, vedere <a href="#">Attivazione di lingue</a> (vedere "<a href="#">Attivazione delle lingue</a>" a pagina 1091).</p> <p>Per aggiornare il campo, contattare l'Assistenza clienti.</p>
Impostazioni internazionali predefinite	<p>Le impostazioni internazionali usate come predefinite per gli utenti. Gli utenti possono modificare questa impostazione in qualsiasi momento dalla pagina Profilo utente. Queste impostazioni determinano la formattazione di data, ora, valuta, numeri e numeri di telefono.</p>
Valuta predefinita	<p>La valuta usata come predefinita per gli utenti. È possibile attivare valute aggiuntive in modo che gli utenti possano cambiare l'impostazione per il loro proprio uso personale. Vedere <a href="#">Gestione delle valute</a> (a pagina 1108). Tuttavia, la valuta qui impostata determina la valuta predefinita utilizzata per le previsioni che interessano l'intera azienda.</p> <p>Per aggiornare il campo, contattare l'Assistenza clienti.</p>
Fuso orario predefinito	<p>Fuso orario predefinito per l'azienda.</p> <p>Alcune funzioni, quali la generazione di previsioni, utilizzano il fuso orario del luogo in cui si trova il sistema anziché il fuso orario predefinito. Per individuare questo fuso orario, contattare l'Assistenza clienti. Gli utenti di altre regioni possono scegliere di utilizzare il fuso orario locale, che viene impostato nella pagina Profilo utente.</p> <p>Per aggiornare il campo, contattare l'Assistenza clienti.</p>
Modalità anteprima record	<p>La modalità di anteprima dei record predefinita per l'azienda. È possibile abilitare la funzionalità di anteprima dei record e specificare la modalità di apertura della finestra di anteprima. In base all'impostazione selezionata in questo campo, una finestra di anteprima viene aperta quando gli utenti posizionano un puntatore su un collegamento a un record o quando fanno clic su un'icona di anteprima visualizzata quando posizionano il puntatore su un collegamento a un record.</p> <p>Nella finestra di anteprima viene visualizzata la prima sezione della pagina dei dettagli del record. È inoltre possibile disabilitare la funzionalità di anteprima dei record selezionando Off in questo campo. Per impostazione predefinita, questo campo è impostato su Fare clic sull'icona Anteprima alla prima impostazione di Oracle CRM On Demand per una nuova azienda.</p> <p>Gli utenti possono sovrascrivere l'impostazione predefinita dell'azienda specificando una modalità di anteprima dei record diversa nella pagina dei dettagli personale.</p>

Campo	Descrizione
Modifica in linea abilitata	<p>Abilita o disabilita la funzione di modifica in linea.</p> <p>Quando la modifica in linea è abilitata, gli utenti possono modificare i campi direttamente sulle pagine Elenco e dei dettagli (quindi, senza aprire la pagina Modifica per il record).</p> <p>La modifica in linea è supportata nelle pagine Elenco del record, nelle pagine dei dettagli del record e in molti record collegati sulle pagine dei dettagli di un record principale.</p> <p>Notare che i seguenti tipi di campi in record collegati non possono essere modificati dalla pagina dei dettagli del record principale:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Campi non visualizzati nella pagina dei dettagli del record collegato</li> <li>■ Campi calcolati, ad esempio, Nome completo</li> <li>■ Campi di sola lettura sulla pagina di modifica del record collegato</li> </ul> <p>Inoltre, nei casi in cui lo stesso record collegato può essere visualizzato in più record principali, i campi che fanno parte della relazione possono essere modificati. Tuttavia, i campi appartenenti al record collegato non possono essere modificati. Ad esempio, nell'elenco correlato Team clienti, il campo Ruolo team può essere modificato perché fa parte della relazione tra il cliente e il membro del team. Tuttavia, i campi Nome e Cognome non possono essere modificati perché appartengono al record utente (del membro del team).</p>
Centro messaggi abilitato	<p>Questa opzione consente di controllare se:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ il Centro messaggi è visualizzato nella barra delle azioni;</li> <li>■ l'icona Note e l'elenco delle note sono disponibili nelle pagine dei dettagli di un record;</li> <li>■ gli utenti possono usare il widget Centro messaggi.</li> </ul>
Campi controllabili tipo di record	<p>Il numero massimo di campi che possono essere verificati per ciascun oggetto, mostrato come campo di sola lettura. Il numero predefinito è 35, ma gli amministratori delle aziende possono modificare il valore.</p> <p><b>Nota:</b> per ogni campo verificato aggiuntivo è necessario creare un altro record nel database in cui il campo viene modificato. La verifica contemporanea di numerosi campi può avere un effetto negativo sulle prestazioni durante il salvataggio del record verificato.</p>
Scadenza verifica (giorni)	<p>La durata, in giorni, dei record di verifica dei campi prima che vengano rimossi. Gli amministratori delle aziende possono impostare il numero di giorni su un valore compreso tra 1 e 90. Per visualizzare il valore impostato per l'azienda, andare alla sezione Impostazioni sicurezza azienda della pagina Profilo azienda. Tenere presente che il valore zero (0) indica che non viene rimosso alcun record di verifica campi. Solo il personale dell'Assistenza clienti di Oracle CRM On Demand può impostare il valore 0, mentre gli amministratori delle aziende devono disporre del privilegio Amministra verifica campo per modificare questa impostazione.</p>

Campo	Descrizione
Visualizzazione HUD	<p>Se la funzionalità Visualizzazione HUD è abilitata, i collegamenti alle sezioni di informazioni correlate della pagina (ad esempio le sezioni dei record collegati) sono disponibili nella visualizzazione HUD nella parte inferiore della finestra del browser. Gli utenti possono rimuovere completamente la visualizzazione HUD dalla pagina Dettaglio disattivando la funzionalità nel proprio profilo personale. Per ulteriori informazioni sulla visualizzazione HUD, vedere <a href="#">Oracle CRM On Demand - Anteprima pagina per pagina</a> (vedere "<a href="#">Presentazione di Oracle CRM On Demand pagina per pagina</a>" a pagina 33).</p> <p><b>NOTA:</b> la funzionalità Visualizzazione HUD può essere attivata o disattivata a livello di azienda e per singolo utente. L'impostazione personale di un utente ha la priorità sull'impostazione aziendale. I colori disponibili nella visualizzazione HUD dipendono dal tema in uso. Per ulteriori informazioni sulla scelta di un tema, vedere <a href="#">Impostazione del tema</a> (a pagina 669).</p>
Metodo di ricerca globale	<p>Selezionare il metodo di ricerca che si desidera rendere disponibile agli utenti nella casella di ricerca nella barra delle azioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Ricerca mirata.</b> Consente di eseguire la ricerca in determinati campi per trovare le corrispondenze desiderate, visualizzate nella casella di ricerca. Si tratta dell'impostazione predefinita fornita con l'applicazione. <p>svolge la funzione della condizione "and" quando un utente immette valori in più campi. I record vengono visualizzati insieme ai campi che corrispondono ai valori iniziali di tutte le parole all'interno della casella di testo. Se si utilizzano caratteri jolly, viene trovata una corrispondenza anche delle sottostringhe.</p> </li> <li>■ <b>Ricerca per parola chiave.</b> La ricerca viene effettuata nei record dei campi predefiniti specifici di ogni tipo di record. Questa impostazione consente all'utente di digitare qualsiasi carattere nella casella di testo singola e ogni parola può contenere caratteri jolly. È possibile, tuttavia, che questa ricerca influisca negativamente sulle prestazioni. <p>Quando un utente immette un valore nella casella singola, l'impostazione svolge la funzione di una condizione "or". I record vengono visualizzati con un valore corrispondente in uno dei campi di ricerca predefiniti.</p> </li> </ul> <p>Per ulteriori informazioni, vedere <a href="#">Ricerca di record</a> (a pagina 45).</p>
Inizio anno fiscale	<p>In questo campo viene visualizzato il mese di inizio del calendario fiscale dell'utente.</p> <p>Questo campo viene impostato inizialmente quando viene creata l'azienda e non può essere modificato dall'amministratore dell'azienda.</p> <p>Questa impostazione influisce sui report in cui viene misurato il fatturato nell'anno fiscale.</p> <p>Per aggiornare il campo, contattare l'Assistenza clienti.</p>
Data di inizio anno fiscale	<p>In questo campo viene visualizzata la data nell'ambito del mese specificato</p>

Campo	Descrizione
	<p>di inizio dell'anno fiscale dell'utente.</p> <p>Questo campo viene impostato inizialmente quando viene creata l'azienda e non può essere modificato dall'amministratore dell'azienda.</p> <p>Questa impostazione influisce sui report in cui viene misurato il fatturato nell'anno fiscale.</p> <p>Per aggiornare il campo, contattare l'Assistenza clienti.</p>
Tipo di calendario fiscale	<p>In questo campo viene visualizzato il tipo di calendario dell'anno fiscale in uso. È possibile selezionare uno dei valori seguenti: Trimestre di calendario, 4-4-5, 5-4-4, Calendario fiscale personalizzato. Questa impostazione ha effetto sulle analisi basate sul tempo, sui piani aziendali e sulle previsioni. L'amministratore dell'azienda non può modificare questo campo.</p> <p>Per aggiornare il campo, contattare l'Assistenza clienti.</p>
Media probabilità prodotto abilitata	<p>Determina il tipo di aggiornamento della probabilità dell'opportunità quando l'utente fa clic sul pulsante Aggiorna totali opportunità:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Se è selezionato, la probabilità dell'opportunità viene calcolata in base alla media ponderata della probabilità per ciascuno dei prodotti collegati: <math display="block">\text{Probabilità dell'opportunità} = \frac{\text{SOMMA}(\text{Fatturato previsto prodotto})}{\text{SOMMA}(\text{Fatturato prodotto})}</math> </li> <li>Se non è selezionato, la probabilità non viene aggiornata come parte dell'azione.</li> </ul> <p><b>NOTA:</b> il pulsante <b>Aggiorna totali opportunità</b> si trova nella pagina <b>Dettaglio opportunità</b>, nella barra del titolo della sezione di informazioni correlate <b>Prodotti</b>.</p>
Abilita Salva e aggiungi prodotto	<p>Quando questa impostazione è selezionata e un utente crea un nuovo record Opportunità, il pulsante Salva e aggiungi prodotto viene visualizzato nell'intestazione della pagina Opportunità al posto del pulsante Salva. Quando invece l'impostazione è deselezionata e un utente crea un nuovo record Opportunità, il pulsante Salva e aggiungi prodotto non viene visualizzato nell'intestazione della pagina Opportunità ed è disponibile solo il pulsante Salva.</p>
Abilita frazionamento fatturato opportunità	<p>Selezionare questa opzione se si desidera abilitare il frazionamento del fatturato delle opportunità tra i membri del team.</p> <p>Quando la casella di controllo è selezionata, nella pagina Modifica utenti del team opportunità vengono visualizzati i pulsanti Aggiorna totali e Distribuisci frazionamento per consentire il frazionamento del fatturato tra i membri del team. Le pagine Previsione fatturato opportunità e Le mie opportunità visualizzano le opportunità in cui l'utente è un membro del team con un valore di fatturato frazionato maggiore di 0.</p> <p>Quando la casella di controllo è deselezionata, i pulsanti Aggiorna totali e</p>

Campo	Descrizione
	Distribuisce frazionamento non vengono visualizzati nella pagina Modifica utenti del team opportunità. Le pagine Previsione fatturato opportunità e Le mie opportunità visualizzano le opportunità in cui l'utente è un Proprietario opportunità.
<b>Impostazione tema aziendale</b>	
Nome tema	<p>Il tema determina l'aspetto di Oracle CRM On Demand. Alla prima impostazione di Oracle CRM On Demand per una nuova azienda, il tema predefinito è Oracle. Per modificare il tema, fare clic sull'elenco Nome tema, quindi selezionare il tema che si desidera impostare per l'azienda. Gli utenti possono inoltre sovrascrivere questa impostazione quando modificano le preferenze personali.</p> <p>I temi non hanno effetto sul funzionamento di Oracle CRM On Demand. Gli amministratori dell'azienda possono creare temi personalizzati in Oracle CRM On Demand. Se si desidera inviare propri temi da usare in Oracle CRM On Demand, contattare l'amministratore dell'azienda.</p>
<b>Impostazioni visibilità dati azienda</b>	
Visibilità responsabile abilitata	Selezionare questa opzione per consentire ai responsabili di visualizzare i record degli utenti da essi dipendenti direttamente o indirettamente. Il responsabile di un utente è determinato dal campo Riporta a nella pagina Dettaglio utente.
Abilita ereditarietà team principale	Selezionare questa opzione per consentire ai team opportunità e contatti di ereditare i membri del team clienti. Quando l'opzione è abilitata, qualsiasi nuovo membro aggiunto al team clienti verrà aggiunto anche a ogni team contatti e opportunità correlato.
Assegnazione gruppo predefinita	Selezionare questa opzione per consentire ai membri dei gruppi di condividere clienti, attività, contatti, nuclei familiari, opportunità e portafogli. Per ulteriori informazioni, vedere <a href="#">Gestione dei gruppi</a> (a pagina 1310).
Abilita registri	<p>Controlla se il Selettore Registro visualizza i registri personalizzati. Se questa casella di controllo non è abilitata, il Selettore Registro visualizza solo i registri utente e i registri per gli eventuali delegati esistenti.</p> <p><b>ATTENZIONE:</b> non selezionare l'opzione Abilita registri finché non sarà stata creata la gerarchia dei registri. Una volta selezionata, questa opzione non può essere deselezionata. La modifica della gerarchia dei registri è tuttavia possibile quando l'opzione è stata selezionata.</p>
Visualizza Selettore Registro	Abilita o disabilita il Selettore Registro, che può essere utilizzato per ottimizzare le ricerche dei record di un utente, di un delegato o di registri personalizzati particolari.
<b>Impostazioni di integrazione</b>	
Evento di integrazione abilitato	Per i nuovi clienti la funzionalità Evento di integrazione di Oracle CRM On Demand viene abilitata in modo automatico. Per i clienti esistenti, invece, deve essere configurata dal personale dell'Assistenza clienti e

Campo	Descrizione
	dall'amministratore dell'azienda. Contattare l'Assistenza clienti per richiedere il supporto per Amministrazione evento di integrazione e per specificare la dimensione totale massima delle code degli eventi di integrazione necessarie.
Modalità compatibilità Web Services R16	Controlla se le richieste per Web Services che contengono i token Nome utente e Password vengono elaborate come richieste senza conservazione dello stato o con conservazione dello stato come avviene in Oracle CRM On Demand Release 16 e nelle release precedenti. Questa casella di controllo è deselezionata per impostazione predefinita per tutte le nuove aziende.
Abilita workflow	Se l'azienda supporta il workflow, questa impostazione viene visualizzata. Questa impostazione può essere attivata dopo aver creato le condizioni del workflow che si desidera distribuire.
<b>Impostazioni integrazione desktop</b>	
URL di download sincronizzazione PIM alternativo	Questa impostazione viene usata di rado. La usano soprattutto i clienti che hanno configurato SSO per Oracle PIM Sync On Demand. Se l'azienda usa un client di sincronizzazione PIM diverso dal client Oracle PIM Sync On Demand standard, impostare questo valore sull'URL del client personalizzato di cui si desidera eseguire il download. L'URL deve essere completamente qualificato, ovvero iniziare con <i>http://</i> .
Disattiva accesso a pagina di download sincronizzazione PIM	Selezionare questa opzione quando si usa l'opzione URL di download sincronizzazione PIM alternativo per impedire ad altri utenti di eseguire il download di Oracle PIM Sync On Demand da Oracle CRM On Demand. Per ulteriori informazioni, vedere la descrizione del campo URL di download sincronizzazione PIM alternativo.
Disabilita associazione account estesa sincronizzata PIM	Quando questa opzione è selezionata, Oracle PIM Sync On Demand esegue un collegamento esatto di contatti con clienti in Oracle CRM On Demand.  <b>ATTENZIONE:</b> quando questa opzione è selezionata, Oracle PIM Sync On Demand duplica tutti i record non identici durante la sincronizzazione PIM.
Disabilita associazione account sincronizzata PIM	Selezionare questa opzione per disabilitare la corrispondenza degli account durante la sincronizzazione PIM. Quando questo flag è impostato, il campo Azienda dell'applicazione PIM viene mappato al campo Nome azienda PIM nel record del contatto per Oracle CRM On Demand e i metodi di corrispondenza account standard vengono ignorati.  <b>ATTENZIONE:</b> quando questa opzione è selezionata, Oracle PIM Sync On Demand duplica tutti i record non identici durante la sincronizzazione PIM.  Per ulteriori informazioni sulla corrispondenza degli account, vedere <a href="#">Informazioni sul motore di sincronizzazione e la mappatura dei campi</a> (a pagina 698).

Campo	Descrizione
Accesso modifica client offline	Questa impostazione verifica l'accesso di modifica dei record nella fase di caricamento o nella fase di download (nelle precedenti release Oracle CRM On Demand verificava l'accesso solo durante la fase di download). Si consiglia di verificare l'accesso quando i dati vengono caricati. Sono disponibili tre opzioni: Verifica al caricamento (valore predefinito per i nuovi clienti), Verifica al download e nessuna verifica. Verifica al caricamento è l'opzione consigliata per i clienti. Se si seleziona l'opzione vuota dell'elenco di selezione, Oracle CRM On Demand verifica l'accesso secondo le stesse modalità dell'opzione Verifica al download.
<b>Impostazioni di protezione azienda</b>	
Timeout inattività azienda (minuti)	Il periodo di tempo consentito, espresso in minuti, trascorso il quale la sessione dell'utente verrà chiusa a causa dell'inattività. Se il campo non contiene alcun valore, l'impostazione del timeout di sessione interattiva viene determinata dal valore Timeout inattività predefinito del sistema. L'impostazione Timeout inattività predefinito del sistema corrente è visibile nella parte superiore della sezione Impostazioni sicurezza azienda della pagina Profilo azienda. Questo valore può essere visualizzato quando si modifica la pagina Profilo azienda. È possibile contattare l'Assistenza clienti per aggiornare il valore Timeout inattività azienda a un valore compreso tra 10 e 60 minuti.
Tipo di autenticazione	<p>Visualizza i tipi di autenticazione consentiti per l'azienda. Questo valore può essere assegnato solo dall'Assistenza clienti. Di seguito sono riportati i valori possibili:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Solo ID utente/Password - Tutti gli utenti devono accedere utilizzando l'ID utente e la password di Oracle CRM On Demand che sono stati loro assegnati.</li> <li>■ Solo accesso singolo - Tutti gli utenti devono accedere utilizzando il meccanismo di accesso singolo dell'azienda. Non vengono accettati gli ID utente le password di Oracle CRM On Demand.</li> <li>■ ID utente/PWD o accesso singolo - Per accedere a Oracle CRM On Demand è possibile utilizzare ID utente e password per Oracle CRM On Demand o il meccanismo di accesso singolo.</li> </ul> <p>Il tipo di autenticazione può essere impostato dall'amministratore per i singoli utenti nella pagina Profilo utente. Se non è stato specificato un valore per l'utente, verrà utilizzata l'impostazione a livello di azienda.</p>
Identificatore esterno per accesso singolo	Identificatore univoco dell'azienda assegnato dall'Assistenza clienti durante la configurazione dell'accesso singolo per l'azienda. Questo valore non può essere modificato dall'amministratore dell'azienda, sebbene sia possibile impostare gli identificatori esterni per ciascun utente nella pagina Profilo utente.
Pagina di accesso per ID utente/Autenticazioni psw.	L'URL di una pagina di accesso personalizzata specifica dell'azienda, che sostituisce la pagina di accesso predefinita di Oracle CRM On Demand. Generalmente, questa pagina si trova in un server Web dell'azienda. L'URL

Campo	Descrizione
	<p>deve essere completo, ovvero iniziare con http:// o https://.</p> <p>Questa pagina viene visualizzata dopo l'uscita dell'utente o dopo che la sessione dell'utente è terminata a causa di un periodo di inattività. L'azienda ha la responsabilità di indirizzare inizialmente gli utenti su questa pagina per effettuare l'accesso invece che sulla pagina predefinita di Oracle CRM On Demand.</p>
Pagina di accesso per le autenticazioni SSO	<p>L'URL di una pagina di accesso personalizzata per un'azienda specifica visualizzata dopo che un utente ha effettuato l'accesso o dopo il termine di una sessione utente a seguito di un periodo di inattività, se l'utente in origine ha effettuato l'accesso a Oracle CRM On Demand utilizzando l'accesso singolo. Generalmente, questa pagina si trova in un server Web dell'azienda, quale ad esempio il portale di accesso singolo dell'azienda. L'URL deve essere completo, ovvero iniziare con http:// o https://.</p> <p>L'azienda ha la responsabilità di indirizzare inizialmente gli utenti sulla pagina di accesso SSO invece che sulla pagina predefinita di Oracle CRM On Demand. Se un utente che ha effettuato l'accesso con SSO esce e questa impostazione non è stata specificata, verrà visualizzata una pagina generica con un messaggio in cui si comunica che l'utente è stato disconnesso.</p>
URL ITS per autenticazioni accesso singolo	<p>URL ITS (Intersite Transfer Service) SAML utilizzato per l'accesso singolo a Oracle CRM On Demand, assegnato dall'Assistenza clienti durante la configurazione dell'accesso singolo per l'azienda. Questo valore non può essere modificato dall'amministratore dell'azienda.</p>
Restrizioni indirizzo IP abilitate	<p>Vedere <a href="#">Limitazione dell'utilizzo a determinati indirizzi IP</a> (a pagina 1104).</p>
Protezione Cross-Site Request Forgery abilitata	<p>Abilita una funzione che impedisce gli attacchi Cross-Site Request Forgery. Quando questa casella di controllo è selezionata, è possibile che gli utenti che creano un codice personalizzato che interagisce con Oracle CRM On Demand debbano disporre di un token di sicurezza incluso come parametro nascosto nel loro codice. Per ulteriori informazioni sulla protezione da attacchi Cross-Site Request Forgery, vedere <a href="#">Informazioni sulla Protezione Cross-Site Request Forgery</a> (vedere "Informazioni sulla protezione dalla falsificazione delle richieste di più siti" a pagina 1091).</p> <p>Questa casella di controllo è selezionata per impostazione predefinita quando l'azienda è impostata per l'utilizzo di Oracle CRM On Demand e non è possibile modificare l'impostazione.</p>



Campo	Descrizione
Abilita incorporamento IFRAME	Per motivi di sicurezza, questa casella di controllo è deselezionata per impostazione predefinita e deve essere selezionata solo quando richiesto. Selezionando questa casella di controllo si consente agli utenti di incorporare le pagine di Oracle CRM On Demand in un iFRAME nella pagina Web di un altro sito. Se gli utenti tentano di incorporare Oracle CRM On Demand in un iFRAME nella pagina Web di un altro sito e questa casella di controllo è deselezionata, la pagina di Oracle CRM On Demand verrà espansa in modo che diventi la pagina principale. Questa impostazione non ha effetto sui widget Oracle CRM On Demand incorporati nelle applicazioni desktop.
<b>Impostazione di visibilità Analytics</b>	
Aree argomenti reporting	<p>Utilizzare questo elenco di selezione per impostare la visibilità per gli utenti che desiderano visualizzare i record dei report in tempo reale in Oracle CRM On Demand Answers. Questi report forniscono analisi di dati in tempo reale. È possibile selezionare uno dei valori riportati di seguito.</p> <p>Visibilità responsabile: consente agli utenti di visualizzare i propri dati e quelli di proprietà diretta dei propri subordinati. Si tratta dell'impostazione predefinita.</p> <p>Visibilità team: consente agli utenti di visualizzare i propri dati e quelli condivisi dai team clienti e opportunità.</p> <p>Questa impostazione a livello aziendale viene applicata se gli utenti non forniscono un valore per l'impostazione Aree oggetto reporting della pagina Dettaglio personale. Per ulteriori informazioni sui report, vedere <a href="#">Report</a> (a pagina 737), con particolare attenzione alla sezione Informazioni sulla visibilità dei record nei report.</p>
Aree argomenti cronologia	<p>Utilizzare questo elenco di selezione per impostare la visibilità per gli utenti che desiderano visualizzare i record dei report di analisi in Oracle CRM On Demand Answers. Questi report forniscono analisi cronologiche o di andamento oppure calcoli più complessi di quelli presenti nei report in tempo reale. È possibile selezionare uno dei valori riportati di seguito.</p> <p>Visibilità responsabile: consente agli utenti di visualizzare i propri dati e quelli di proprietà diretta dei propri subordinati. Si tratta dell'impostazione predefinita.</p> <p>Visibilità team: consente agli utenti di visualizzare i propri dati e quelli condivisi dai team clienti e opportunità.</p> <p>Visibilità completa: questa impostazione combina le viste Visibilità responsabile e Visibilità team.</p> <p>Questa impostazione a livello aziendale viene applicata se gli utenti non forniscono un valore per l'impostazione Aree oggetto cronologia dei propri dettagli personali. Per ulteriori informazioni sui report, vedere <a href="#">Report</a> (a pagina 737), con particolare attenzione alla sezione Informazioni sulla visibilità dei record nei report.</p>
Lettura di tutti i record basata	Usare questo elenco di selezione se si desidera che le funzioni di report di

Campo	Descrizione
su ruolo	<p>Oracle CRM On Demand Answers usino l'impostazione Diritto di lettura di tutti i record per gli oggetti, come definito nella pagina Accesso tipo di record della Procedura guidata gestione ruoli. Se ad esempio l'impostazione di visibilità Diritto di lettura di tutti i record viene selezionata dall'amministratore per un ruolo utente su un determinato oggetto mediante una procedura che prevede di fare clic su Amministrazione, Gestione utenti e controlli degli accessi e su Gestione ruoli, di modificare un ruolo e infine di fare clic su Accesso tipo di record, sarà possibile visualizzare tutti i record dell'oggetto in Oracle CRM On Demand Answers, a condizione che l'impostazione Lettura di tutti i record basata su ruolo sia abilitata tramite il profilo azienda o il profilo utente dell'utente interessato.</p> <p>Per istruzioni su come e quando abilitare l'impostazione Lettura di tutti i record basata su ruolo, vedere <a href="#">Informazioni sull'impostazione Lettura di tutti i record basata su ruolo</a> (a pagina 668).</p> <p>Se non si seleziona Lettura di tutti i record basata su ruolo, le funzioni di report di Oracle CRM On Demand Answers utilizzeranno la visibilità impostata nei campi Aree oggetto reporting e Aree oggetto cronologia.</p>
<b>Impostazioni comunicazioni</b>	
Conclusione automatica	<p>Se si seleziona questa impostazione, Oracle CRM On Demand concluderà in modo automatico l'attività di comunicazione quando un agente terminerà una comunicazione telefonica o via e-mail oppure riassegnerà i messaggi vocali. L'agente non vede il modulo Conclusione. Lo stato dell'attività viene impostato in modo automatico su Completato e il codice di risoluzione viene impostato su Conclusione automatica.</p> <p><b>NOTA:</b> questa impostazione non viene applicata se l'agente fa clic manualmente sul pulsante Conclusione in una pagina di dettaglio dell'attività di comunicazione. Ad esempio, dopo aver ascoltato un messaggio vocale, l'agente può fare clic sul pulsante Conclusione della pagina Dettaglio messaggio vocale per visualizzare un modulo Conclusione e concludere l'attività.</p>
<b>Informazioni aggiuntive</b>	
Utenti con licenza, Utenti attivi, Utenti inattivi	Questi numeri sono di sola lettura e visualizzano il numero di utenti con licenza e lo stato corrente degli utenti.

**NOTA:** se l'azienda ha attivato determinate funzioni, è possibile che vengano visualizzati campi aggiuntivi.

## Informazioni sulla protezione dalla falsificazione delle richieste di più siti

Per prevenire attacchi di falsificazione delle richieste di più siti, gli utenti che creano codice personalizzato contenente richieste POST HTTP, incluse richieste AJAX (Asynchronous Java Script and XML), che tentano di aggiornare, creare o eliminare dati in Oracle CRM On Demand devono includere un token di sicurezza come parametro nascosto nel codice. Se il codice personalizzato non contiene il token di sicurezza o se tale token viene utilizzato in modo non corretto, la richiesta non riesce. Se la richiesta non riesce, viene visualizzato un messaggio di errore per indicare che la richiesta non può essere completata poiché la chiave non è valida o è scaduta e l'utente deve aggiornare la pagina.

Nella tabella seguente è riportato il token di sicurezza che gli utenti devono includere nel codice.

Componente del parametro	Codice del token
Nome	%%%ODReqName%%%
Valore	%%%ODReqValue%%%

**NOTA:** il codice del token fa distinzione tra maiuscole e minuscole e deve essere esattamente uguale a quello mostrato nella tabella. Qualsiasi errore nel codice del token impedisce la corretta esecuzione della richiesta.

Questa funzione di protezione per la falsificazione delle richieste di più siti è controllata dalla casella di controllo relativa all'abilitazione della protezione per la falsificazione delle richieste di più siti disponibile nel profilo dell'azienda. La funzione è abilitata per impostazione predefinita quando la configurazione dell'azienda prevede l'uso di Oracle CRM On Demand e non è possibile disabilitare questa funzione.

## Attivazione delle lingue

Oracle CRM On Demand è disponibile in diverse lingue. Tutti i campi di testo predefiniti forniti con il prodotto, come ad esempio i campi e i valori degli elenchi di selezione, insieme alla Guida in linea e alle esercitazioni, vengono visualizzati nelle lingue disponibili.

Tuttavia, quando si personalizzano campi o valori degli elenchi di selezione, è necessario immettere manualmente gli equivalenti in altre lingue se si desidera visualizzare le relative versioni tradotte. Altrimenti, tali campi e valori degli elenchi di selezione vengono visualizzati nella lingua originale in testo blu fra parentesi, indipendentemente dalla lingua selezionata.

Inizialmente, l'unica lingua attiva è quella selezionata come lingua predefinita dell'azienda al momento dell'iscrizione per Oracle CRM On Demand.

Per rendere le scelte della lingua disponibili agli utenti, è necessario attivarle.

**Procedure preliminari.** Per eseguire questa procedura, è necessario che il ruolo dell'utente includa il privilegio per l'amministrazione del profilo dell'azienda.

### Per attivare le lingue

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.

- 2 Nella sezione Amministrazione azienda, fare clic sull'omonimo collegamento.
- 3 Nella sezione Profilo dell'azienda, fare clic sul collegamento Lingue.
- 4 Nella colonna Attivo, selezionare le lingue che si desidera rendere disponibili ai dipendenti.  
**NOTA:** i formati per la visualizzazione di date, orari e valuta sono determinati da altre impostazioni rispetto a quella della lingua.
- 5 Salvare il record.

## Verifica degli stati delle licenze e degli utenti attivi

È possibile verificare lo stato della licenza e confrontarlo al numero di utenti attivi. È necessaria una licenza per ogni utente attivo. Un *utente attivo* è un utente che può accedere all'applicazione.

Il numero di licenze determina inoltre la quantità di dati che l'applicazione può memorizzare per l'azienda.

**Procedure preliminari.** Per eseguire questa procedura, è necessario che il ruolo dell'utente includa il privilegio per la gestione dell'azienda.

### *Per verificare lo stato della licenza e degli utenti attivi e inattivi*

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Amministrazione azienda, fare clic sull'omonimo collegamento.
- 3 Nella sezione Profilo dell'azienda, fare clic sull'omonimo collegamento.
- 4 Nella sezione Informazioni aggiuntive nella pagina Profilo dell'azienda, verificare i numeri degli utenti attivi, inattivi e con licenza.
  - Se esistono utenti attivi che non necessitano più dell'accesso all'applicazione, è possibile liberare le licenze disattivandole. Per ulteriori informazioni sulla disattivazione delle licenze, vedere [Disattivazione di utenti](#) (a pagina 1225).
  - Se si desidera acquistare più licenze, contattare il funzionario commerciale di Oracle CRM On Demand.

## Informazioni sui criteri di accesso e di password

Oracle CRM On Demand fornisce ottimi livelli di sicurezza per l'azienda. I vincoli di sicurezza sono stati incorporati per assicurare che solo gli utenti autorizzati abbiano accesso ai dati.

È inoltre possibile applicare certi criteri di accesso, password e autenticazione per aumentare il livello di sicurezza all'interno dell'azienda. Ad esempio, è possibile impostare il timeout di accesso su 15 minuti per adeguarsi ai criteri di sicurezza aziendali in vigore. Se un utente dimentica la password, potrà riceverne una nuova rispondendo semplicemente a una serie di domande di convalida. Come misura di sicurezza supplementare, è possibile specificare il numero massimo di ore per la durata di una sessione attiva. Ad esempio, è possibile impostare la sessione di login attiva di un utente per una durata massima di un'ora.

Quando raggiungerà il limite di sessione attiva stabilito e tenterà di eseguire un'azione in Oracle CRM On Demand, l'utente dovrà immettere le proprie credenziali di login per continuare la sessione.

## Considerazioni sulla sicurezza

Prima di impostare i controlli di accesso e di password, è necessario considerare attentamente le esigenze di sicurezza. Di seguito sono elencate alcune considerazioni da prendere in esame.

- Il tipo di ID utente che si desidera utilizzare.
- La durata della validità di una password temporanea generata dal sistema per un utente.
- Il numero massimo di tentativi di accesso consentito prima che all'utente venga impedito di accedere all'applicazione.
- La durata del blocco di accesso. La frequenza con cui gli utenti possono modificare le proprie password.
- Se si desidera che le nuove password siano diverse da quelle precedenti.
- La lunghezza minima della password.
- Il numero di domande di sicurezza alle quali gli utenti devono rispondere in modo corretto per poter reimpostare la password dimenticata.
- Il numero di domande di sicurezza a cui è necessario rispondere correttamente prima che l'applicazione reimposti automaticamente la password di un utente.
- Se si desidera consentire agli utenti di modificare il proprio ID utente o indirizzo e-mail.
- La durata desiderata per la sessione attiva di un utente.

Una volta definiti i criteri di accesso e password, è possibile implementarli nelle pagine della sezione Amministrazione azienda nell'applicazione.

## Modifiche dell'impostazione delle password

Se si apportano modifiche alle impostazioni delle password, il sistema non applica le modifiche fino alla scadenza delle password correnti. Ad esempio, se si modifica la lunghezza minima della password da sette a 10 caratteri e un utente dispone già di una password di sette caratteri, l'utente può utilizzare la password di sette caratteri fino alla scadenza di quest'ultima. Alla scadenza, l'utente dovrà creare una nuova password di almeno 10 caratteri.

Si consiglia di impostare il criterio interno e di selezionare le impostazioni prima di aggiungere nuovi utenti al sistema. Se, tuttavia, è necessario apportare immediatamente una modifica al criterio di sicurezza, è possibile reimpostare tutte le password utente. Questa operazione genera un'e-mail che viene inviata a tutti gli utenti dell'azienda in cui si fornisce una nuova password temporanea. Per eseguire tale operazione, è necessario disporre del privilegio Reimposta password.

## Cosa succede quando gli utenti dimenticano la password?

Gli utenti il cui ruolo include il privilegio Reimposta password personale possono inviare una richiesta di reimpostazione della password dimenticata dal collegamento "Impossibile accedere all'account?" nella pagina di accesso di Oracle CRM On Demand. È necessario definire il numero minimo di domande e risposte di sicurezza che gli utenti dovranno fornire per reimpostare la password. Quando questa funzione è impostata,

gli utenti sono in grado di reimpostare la password Oracle CRM On Demand senza richiedere l'intervento dell'amministratore dell'azienda.

## Definizione dei controlli delle password dell'azienda

È possibile definire i criteri di password per Oracle CRM On Demand. Ad esempio, è possibile impostare criteri conformi ai protocolli dell'azienda in relazione alla lunghezza e alla scadenza delle password.

### Per definire i controlli delle password dell'azienda

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Amministrazione azienda, fare clic sull'omonimo collegamento.
- 3 Nella sezione Profilo dell'azienda, fare clic sul collegamento Controllo accesso e password.
- 4 Nella pagina Controllo accessi e password dell'azienda, inserire le informazioni e salvare le impostazioni.

Nella tabella riportata di seguito vengono descritte le impostazioni.

**NOTA:** gli utenti possono reimpostare la password solo se dispongono del privilegio Reimposta password personale nel proprio ruolo utente. Per reimpostare la password dal collegamento "Impossibile accedere all'account?" nella pagina di accesso di Oracle CRM On Demand, gli utenti devono inoltre aver impostato le domande e le risposte di sicurezza nel sistema.

Impostazione	Valori possibili	Utilizzo
<b>Informazioni su criteri di accesso</b>		
ID accesso azienda	Casella di testo	È un identificatore univoco per l'azienda. Quando si creano nuovi utenti, questo identificatore è la prima parte dell'ID di accesso utente (ID di accesso aziendale) per l'utente. Durante la creazione di nuovi utenti con il tipo di ID utente predefinito impostato su ID di accesso aziendale, nella parte dell'ID utente relativa al dominio dell'azienda verrà inserito automaticamente questo valore. È possibile accedere a questa impostazione anche dalla pagina Profilo dell'azienda.
Numero massimo di tentativi di accesso	3, 5 o 10 tentativi	Il numero massimo di tentativi di accesso non

		riusciti consentiti prima che l'account dell'utente venga bloccato.
Durata blocco accesso	15, 30, 60 minuti o permanente	Il periodo di tempo durante il quale l'account dell'utente è bloccato.
Durata massima sessione in ore	0-9999 ore	<p>Il periodo di tempo che rappresenta la durata possibile della sessione attiva di un utente prima che all'utente venga richiesto di immettere di nuovo le credenziali di login. Questo campo accetta numeri interi positivi compresi tra zero (0) e 9999.</p> <p>Per visualizzare il valore predefinito di questa impostazione, andare alla pagina Criteri di accesso e di password in Amministrazione azienda.</p> <p>Quando si usa Oracle CRM On Demand, è necessario immettere di nuovo le credenziali di login quando la sessione attiva raggiunge la durata massima stabilita.</p> <p>Quando si usa Web Services e scatta il timeout della sessione attiva, per continuare a usare la funzione è necessario ripetere l'autenticazione del client Web Services.</p>
<b>Informazioni di controllo password</b>		
Scadenza password utente in	30, 60, 90 giorni, un anno o mai	Il periodo di tempo durante il quale la password di un utente è valida. Al termine di questo periodo di tempo, l'utente è obbligato a modificare la password.
Lunghezza minima della password	Numero compreso tra 6 e 10	Il numero minimo di caratteri che può essere utilizzato per una password.

Numero massimo di modifiche della password	Numero compreso tra 1 e 20	Il numero massimo di volte che un utente può modificare la password come specificato nell'impostazione della finestra limite di modifica della password. Se un utente tenta di modificare una password più volte rispetto al numero specificato, la modifica non viene accettata.
Finestra limite modifica password	Numero di giorni (da 1 a 7)	Il periodo di tempo al quale è riferita l'impostazione Numero massimo di modifiche della password.
La nuova password deve essere diversa da quella precedente	Casella di controllo	Viene applicata quando un utente modifica la propria password.
<b>Informazioni di autenticazione</b>		
Numero di domande di sicurezza da completare	Numero compreso tra 1 e 8	<p>Questa impostazione determina il numero di domande e risposte di sicurezza che un utente deve impostare. Le domande e le risposte dell'utente vengono memorizzate per uso futuro.</p> <p><b>NOTA:</b> gli utenti impostano le domande di sicurezza quando accedono a Oracle CRM On Demand per la prima volta e possono modificarle in qualsiasi momento. Per ulteriori informazioni, vedere <a href="#">Impostazione delle domande di sicurezza (a pagina 673)</a>.</p> <p>Quando reimpostano la password dal collegamento "Impossibile accedere all'account?" nella pagina di accesso di Oracle CRM On Demand, gli utenti devono rispondere ad alcune domande di sicurezza impostate in precedenza.</p> <p>È possibile specificare che gli utenti devono impostare un numero di domande maggiore del numero di quelle a cui</p>



		devono rispondere durante la reimpostazione della password. Per autenticare l'utente durante la reimpostazione della password, viene visualizzata una selezione casuale delle domande impostate dall'utente.
Numero di domande di sicurezza a cui rispondere	Numero compreso tra 1 e 8	<p>Questa impostazione determina il numero delle domande di sicurezza a cui un utente deve rispondere durante la reimpostazione della password dal collegamento "Impossibile accedere all'account?" nella pagina di accesso di Oracle CRM On Demand. Quando invia la richiesta di reimpostazione della password, l'utente riceve entro breve tempo un messaggio e-mail che contiene un collegamento a una pagina temporanea.</p> <p>Nella pagina temporanea l'utente dovrà rispondere alle varie domande di sicurezza specificate per questa impostazione prima di poter reimpostare la password.</p> <p>Il valore di questo campo deve essere minore o uguale al valore del campo Numero di domande di sicurezza da completare, in quanto all'utente non può essere richiesto di rispondere a più domande di quante non ne abbia impostate.</p>
Numero di giorni di validità dell'accesso temporaneo	Numero di giorni (da 1 a 14)	Questa impostazione determina il numero di giorni in cui è valida una password di accesso temporaneo. In genere viene inviata una e-mail con informazioni di accesso temporaneo quando viene aggiunto un nuovo

		utente o quando l'amministratore dell'azienda o l'Assistenza clienti reimposta la password dell'utente.
Numero di tentativi di accesso con password temporanea	Numero di tentativi (da 1 a 14)	Il numero totale di tentativi di accesso consentiti utilizzando una password di accesso temporanea. Se si supera questo valore, le informazioni di accesso temporaneo dell'utente non sono più valide e l'utente deve chiedere nuovamente che la password venga reimpostata.
<b>Informazioni aggiuntive</b>		
Consenti a utenti di modificare ID utente	Casella di controllo	Se la casella di controllo è selezionata, gli utenti che modificano il proprio profilo utente possono modificare il proprio ID utente. Se la funzione non è abilitata, gli ID utente possono essere modificati solo dall'amministratore dell'azienda.
Consenti a utenti di modificare indirizzo e-mail	Casella di controllo	Se questa casella di controllo è selezionata, gli utenti che modificano il proprio profilo utente possono modificare il proprio indirizzo e-mail. Se questa funzione non è abilitata, gli indirizzi e-mail possono essere modificati solo dall'amministratore dell'azienda.

Opzione sessione concorrente	Consenti con notifica, Consenti senza notifica e Impedisci e interrompi esistente	<p>Questa impostazione consente di definire il modo in cui Oracle CRM On Demand gestisce le sessioni concorrenti quando si usano le proprie credenziali di login.</p> <p>L'opzione Consenti con notifica permette di aprire sessioni concorrenti. Oracle CRM On Demand avverte tuttavia che è in corso un'altra sessione nella quale vengono usati gli stessi dettagli utente. Oracle CRM On Demand invia la notifica anche all'utente dell'altra sessione.</p> <p>L'opzione Consenti senza notifica permette di aprire sessioni concorrenti. Oracle CRM On Demand tuttavia non avverte nessuno dei due utenti che è in corso un'altra sessione.</p> <p>L'opzione Impedisci e interrompi esistente chiude la prima sessione esistente e lascia che la seconda, nuova sessione continui a svolgersi normalmente. Gli utenti di entrambe le sessioni ricevono notifica di queste azioni.</p>
------------------------------	---	--

## Informazioni sui calendari fiscali

In Oracle CRM On Demand sono disponibili due tipi di calendario fiscale.

- **Calendario fiscale standard.** Se l'anno fiscale segue un calendario comune (ad esempio, trimestri di calendario, 5-4-4, 4-4-5), è possibile utilizzare questo tipo di calendario nel profilo della propria azienda.
- **Calendario fiscale personalizzato.** Se la propria azienda segue un calendario diverso, ad esempio 4-5-4, è possibile definire in Oracle CRM On Demand un calendario fiscale personalizzato.

Se si utilizza un calendario fiscale standard o un calendario fiscale personalizzato, un anno fiscale viene definito una volta per l'azienda. Ciascun tipo di calendario fiscale consente automaticamente di utilizzare i periodi fiscali definiti in Oracle CRM On Demand.

## Calendari fiscali standard

I calendari fiscali standard sono periodi che seguono un calendario comunemente definito, ad esempio il calendario Gregoriano, e possono iniziare in qualsiasi giorno di qualsiasi mese dell'anno. Se si utilizza un calendario fiscale standard in Oracle CRM On Demand, si seleziona uno dei seguenti tipi di calendario:

- Trimestre di calendario
- Modello di calendario 4-4-5
- Modello di calendario 5-4-4

Quando si utilizzano i calendari fiscali standard, Oracle CRM On Demand genera automaticamente i periodi fiscali fino all'anno 2020. È possibile visualizzare le impostazioni per il calendario fiscale standard, ma non modificarle. Se si desidera modificare la definizione del calendario, contattare l'Assistenza clienti. L'Assistenza clienti inserisce i dati nel calendario fiscale e specifica il tipo di calendario al momento dell'impostazione dell'azienda.

**NOTA:** qualsiasi modifica apportata alla definizione dell'anno fiscale non è riportata nei report di Oracle CRM On Demand fino a quando non viene eseguito un ETL (Extract, Transform, Load; estrazione, trasformazione e caricamento) completo.

### *Per visualizzare una definizione di anno fiscale standard*

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Amministrazione azienda, fare clic sul collegamento Profilo azienda.
- 3 Nella sezione Impostazioni azienda, rivedere i campi riportati di seguito.
  - Inizio anno fiscale
  - Data di inizio anno fiscale
  - Tipo di calendario fiscale

**NOTA:** quando le modifiche vengono apportate alla definizione di un calendario fiscale standard, Oracle CRM On Demand aggiorna tutti i dati nei report. Tuttavia, Oracle CRM On Demand aggiorna solo i dati futuri nelle previsioni.

## Calendari fiscali personalizzati

In Oracle CRM On Demand sono disponibili calendari fiscali personalizzati per soddisfare le esigenze delle aziende che non usano mesi calendario standard o calendari fiscali comuni. La definizione dei calendari fiscali personalizzati è compito dell'amministratore dell'azienda. È necessario creare un record di calendario fiscale personalizzato per ogni anno per il quale si desidera creare piani aziendali, obiettivi, previsioni e analisi basate sul tempo in Oracle CRM On Demand. Per ulteriori informazioni sulla definizione dei calendari fiscali personalizzati, vedere [Definizione di un calendario fiscale personalizzato](#) (a pagina 1101).

## Definizione di un calendario fiscale personalizzato

L'amministratore dell'azienda definisce il calendario fiscale in Oracle CRM On Demand in modo da adattarlo all'anno fiscale dell'azienda. I calendari fiscali personalizzati si riflettono in tutti i report, i piani aziendali, gli obiettivi e le quote utente.

**NOTA:** per configurare la definizione del calendario fiscale personalizzato, il ruolo dell'utente deve includere il privilegio per la gestione dell'azienda.

Per impostare i calendari fiscali personalizzati dell'azienda, effettuare le operazioni riportate di seguito.

- 1 Contattare l'Assistenza clienti per abilitare l'uso dei calendari fiscali personalizzati per l'azienda.
- 2 Definire i calendari fiscali dell'azienda.
- 3 Verificare che il calendario fiscale personalizzato sia attivo nella propria azienda.

**ATTENZIONE:** dopo aver abilitato l'opzione del calendario fiscale personalizzato per la propria azienda non è possibile disabilitarla. Si consiglia agli amministratori delle aziende di non abilitare i calendari fiscali personalizzati prima di aver compreso pienamente le funzioni dei calendari fiscali in Oracle CRM On Demand.

## Calendari fiscali personalizzati e previsioni

Quando si usano calendari fiscali personalizzati, durante la generazione delle previsioni viene utilizzata la definizione del calendario fiscale personalizzato dell'azienda. L'amministratore dell'azienda deve definire i record del calendario fiscale personalizzato prima di attivare le previsioni. Poiché la durata delle previsioni può oltrepassare il limite di un trimestre, è possibile che una previsione includa i dati di più anni fiscali. Pertanto, per garantire la disponibilità di dati sufficienti per la serie di previsioni da generare, è necessario creare un calendario fiscale personalizzato per ogni anno per il quale l'azienda desidera generare le previsioni. L'amministratore dell'azienda deve inoltre aggiornare la definizione della previsione affinché la definizione del nuovo calendario fiscale personalizzato possa essere usata nelle previsioni. Se la definizione della previsione non viene aggiornata prima della data della previsione successiva, le previsioni non verranno generate. Per ulteriori informazioni sull'aggiornamento delle definizioni delle previsioni, vedere [Aggiornamento della definizione della previsione](#) (a pagina 1385).

### *Per definire un nuovo calendario fiscale personalizzato*

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Amministrazione azienda, fare clic sull'omonimo collegamento.
- 3 Nella sezione Amministrazione calendario fiscale, fare clic sul collegamento Definizione calendario fiscale.
- 4 Nella pagina Elenco calendari fiscali, fare clic su Nuovo calendario fiscale.
- 5 Selezionare dal menu l'anno fiscale desiderato.  
Il nome del calendario fiscale viene inserito automaticamente nel campo Nome, ad esempio Anno fiscale 2009. Il valore è di sola lettura.
- 6 Immettere le informazioni riportate di seguito.

- a Descrizione.** Aggiungere qualsiasi informazione extra circa la definizione fiscale personalizzata. Il limite di questo campo è di 250 caratteri.
- b Trimestre fiscale 1.** Fare clic sulle icone di calendario per indicare le date di inizio per ciascuno dei mesi fiscali di questo trimestre.
- c Trimestre fiscale 2.** Fare clic sulle icone di calendario per indicare le date di inizio per ciascuno dei mesi fiscali di questo trimestre.
- d Trimestre fiscale 3.** Fare clic sulle icone di calendario per indicare le date di inizio per ciascuno dei mesi fiscali di questo trimestre.
- e Trimestre fiscale 4.** Fare clic sulle icone di calendario per indicare le date di inizio per ciascuno dei mesi fiscali di questo trimestre.
- f Ulteriori informazioni.** Fare clic sull'icona del calendario per indicare l'inizio dell'anno fiscale successivo.

**NOTA:** un anno fiscale non può essere più lungo di 99 settimane. Se si immette un valore per Inizio anno fiscale successivo maggiore di 99 settimane dalla data di inizio dell'anno fiscale precedente, viene visualizzato un messaggio di errore con la richiesta di correggere il valore.

- 7** Fare clic su Salva.

**NOTA:** è necessario creare i calendari fiscali in sequenza, è ad esempio necessario creare il calendario fiscale del 2010 prima di creare il calendario fiscale del 2011.

La nuova definizione di calendario fiscale non si riflette in Analytics fino a quando non viene eseguito un ETL (Extract, Transform, Load; estrazione, trasformazione e caricamento) notturno.

### **Per visualizzare i dettagli di un calendario fiscale**

- 1** Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2** Nella sezione Amministrazione azienda, fare clic sull'omonimo collegamento.
- 3** Nella sezione Amministrazione calendario fiscale, fare clic sul collegamento Definizione calendario fiscale.
- 4** Nella pagina Elenco calendari fiscali, fare clic sul nome dell'anno fiscale per il quale si desidera visualizzare i periodi fiscali.

Nella pagina Dettagli calendario fiscale sono visualizzati i singoli mesi fiscali per l'anno selezionato e la data di inizio dell'anno fiscale successivo.

**NOTA:** se si passa da un calendario fiscale standard a un calendario fiscale personalizzato, i record del precedente anno fiscale verranno visualizzati in sola lettura nella pagina Elenco calendari fiscali e tutti i record dell'anno fiscale futuri generati da Oracle CRM On Demand vengono eliminati. Per ulteriori informazioni sui calendari fiscali standard, vedere [Informazioni sui calendari fiscali](#) (a pagina 1099).

**Per modificare il calendario fiscale della propria azienda**

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Amministrazione azienda, fare clic sull'omonimo collegamento.
- 3 Nella sezione Amministrazione calendario fiscale, fare clic sul collegamento Definizione calendario fiscale.
- 4 Nella pagina Elenco calendari fiscali, individuare il calendario fiscale che si desidera aggiornare e fare clic su Modifica.
- 5 Immettere i nuovi dettagli per il calendario fiscale e fare clic su Salva.

Qualsiasi modifica a un calendario fiscale personalizzato non viene riportata in Analytics fino a quando non viene eseguito un ETL (Extract, Transform, Load; estrazione, trasformazione e caricamento) notturno.

**NOTA:** se si è definito un calendario fiscale personalizzato, è possibile cambiarlo modificando la definizione di calendario esistente. Tuttavia, i calendari fiscali precedenti all'anno fiscale corrente sono di sola lettura. Non è possibile eliminare i calendari fiscali personalizzati.

## Reimpostazione di tutte le password

È possibile reimpostare contemporaneamente le password di tutti gli utenti, inclusa quella dell'amministratore.

**Esempio d'uso 1.** Quando si configura l'applicazione, creare gli utenti e impostare il relativo Stato su Attivo, ma non inviare tramite e-mail le password. Al termine della configurazione, quando l'applicazione è pronta per essere utilizzata, reimpostare tutte le password. Questa azione invia messaggi e-mail a tutti gli utenti attivi contemporaneamente, notificando loro le password temporanee e consentendo l'accesso all'applicazione.

**Esempio d'uso 2.** Si supponga di aver modificato i criteri di controllo delle password e di voler far adottare i nuovi criteri a tutti gli utenti. Reimpostare tutte le password in modo che gli utenti debbano modificare le proprie password al successivo accesso.

**Procedure preliminari.** Per eseguire questa procedura, è necessario che il ruolo dell'utente includa il privilegio per l'amministrazione del profilo dell'azienda o di reimpostazione delle password.

**Per reimpostare tutte le password**

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Amministrazione azienda, fare clic sull'omonimo collegamento.
- 3 Nella sezione Profilo dell'azienda, fare clic sull'omonimo collegamento.
- 4 Nella barra del titolo di Profilo dell'azienda, fare clic sul pulsante Reimposta tutte le password.

A tutti gli utenti vengono inviati messaggi e-mail per notificare le nuove password temporanee. Gli utenti attualmente collegati sono in grado di continuare a lavorare, ma dovranno immettere le nuove password temporanee al successivo accesso.

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Reimpostazione della password di un utente](#) (a pagina 1221)
- [Impostazione di utenti](#) (a pagina 1207)
- [Definizione dei controlli delle password dell'azienda](#) (a pagina 1094)

## Analisi dell'attività di accesso per tutti gli utenti

È possibile rivedere la cronologia di accesso per tutti gli utenti dell'azienda. Nella pagina della cronologia di accesso vengono visualizzati gli utenti che utilizzano l'applicazione e informazioni sul periodo in cui la utilizzano. Nella pagina della cronologia di accesso viene inoltre registrata l'attività di accesso dell'Assistenza clienti di Oracle CRM On Demand.

**Procedure preliminari.** Per eseguire questa procedura, è necessario che il ruolo dell'utente includa il privilegio per l'amministrazione del profilo dell'azienda.

### *Per rivedere l'attività di accesso per tutti gli utenti*

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Amministrazione azienda, fare clic sull'omonimo collegamento.
- 3 Nella sezione Verifica risorsa, fare clic sul collegamento Verifica accesso.
- 4 È possibile rivedere la cronologia di accesso per l'applicazione.

### Argomenti correlati

L'argomento riportato di seguito contiene informazioni correlate.

- [Analisi dell'attività di accesso per un utente](#) (a pagina 1221)

## Limitazione dell'utilizzo a determinati indirizzi IP

Questa funzione consente all'azienda di limitare l'accesso al sistema a intervalli di indirizzi IP specifici. Può essere usata per assicurarsi che gli utenti possano accedere al sistema solo da posizioni di rete specifiche, quale ad esempio l'ufficio. Quando questa funzione è abilitata, gli utenti possono accedere all'applicazione solo dai computer i cui indirizzi IP sono compresi nell'intervallo specificato.

**Procedure preliminari.** Contattare l'Assistenza clienti per abilitare il filtro degli indirizzi IP per l'azienda. Per eseguire la procedura riportata di seguito sarà inoltre necessario disporre del privilegio per l'amministrazione del profilo dell'azienda nel ruolo.



**Per limitare l'uso degli indirizzi IP**

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Amministrazione azienda, fare clic sull'omonimo collegamento.
- 3 Fare clic sul collegamento Impostazioni sicurezza.
- 4 Nella pagina Impostazioni sicurezza immettere gli indirizzi IP che potranno essere usati per l'accesso.  
**SUGGERIMENTO:** leggere le informazioni riportate allo schermo relative alle modalità corrette per l'immissione degli indirizzi IP.
- 5 Salvare il record.

## Analisi dell'utilizzo delle risorse dell'azienda

È possibile rivedere l'utilizzo delle risorse per l'intera azienda, incluse le modifiche alle seguenti aree:

- Reimpostazione password
- Password dimenticata
- Risposte a domande di sicurezza
- Modifica identificatore SSO
- Modifica dell'ID utente
- Modifica dell'indirizzo e-mail
- Impostazione password
- Password iniziale
- PIM Sync
- Offline

**Procedure preliminari.** Per eseguire questa procedura, è necessario che il ruolo dell'utente includa il privilegio per l'amministrazione del profilo dell'azienda.

**Per rivedere l'utilizzo delle risorse dell'azienda**

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Amministrazione azienda, fare clic sull'omonimo collegamento.
- 3 Nella sezione Verifica risorse, fare clic sul collegamento Verifica.
- 4 Rivedere la cronologia dell'utilizzo delle risorse per l'azienda.

### Argomenti correlati

L'argomento riportato di seguito contiene informazioni correlate.

- [Sincronizzazione con le applicazioni PIM](#) (a pagina 695)

## Avvisi

Fare clic su sull'argomento a cui si è interessati.

- [Revisione degli avvisi](#) (a pagina 38)
- [Pubblicazione di avvisi a livello aziendale](#) (a pagina 1106) (solo amministratori)
- [Gestione degli elenchi](#) (a pagina 76)
- [Campi avviso](#) (a pagina 1107)

## Pubblicazione di avvisi a livello aziendale

Gli avvisi a livello aziendale vengono visualizzati in La mia home page di ogni dipendente. È possibile utilizzare gli avvisi per trasmettere informazioni a livello aziendale, come ad esempio avvisi di riunioni e modifiche delle polizze.

**NOTA:** gli avvisi che annunciano la creazione di una previsione rimangono nella pagina La mia home page del dipendente per due giorni. Per estendere il periodo di visualizzazione dell'avviso, apportare le modifiche nella pagina Modifica avviso dopo la prima visualizzazione dell'avviso. Per istruzioni, seguire la procedura descritta in questa sezione.

È possibile collegare file o URL ad avvisi. Ad esempio, quando si crea un avviso di comunicazione di una riunione, è possibile aggiungere un collegamento a una pagina Web con indicazioni sul luogo in cui si terrà la riunione.

**Procedure preliminari.** Creare o individuare una pagina Web o un file contenente informazioni che si desidera condividere (facoltativo). Accertarsi che il percorso per la pagina Web o per il file sia accessibile agli utenti. Per eseguire questa procedura, è necessario che il ruolo dell'utente includa il privilegio per l'amministrazione del profilo dell'azienda.

### *Per creare o aggiornare avvisi che interessano l'intera azienda*

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Amministrazione azienda, fare clic sull'omonimo collegamento.
- 3 Nella sezione Gestione avvisi fare clic sul collegamento Avvisi azienda.  
La pagina Avvisi viene visualizzata con un elenco di avvisi dell'azienda.
- 4 Nella pagina Avvisi, effettuare una delle operazioni descritte di seguito.
  - Fare clic sul pulsante Nuovo.

- Fare clic sul titolo dell'avviso da modificare, quindi sul pulsante Modifica.
- 5 Nella pagina Nuovo avviso o Modifica avviso, completare le informazioni richieste.
- 6 Salvare l'avviso.
- 7 Per aggiungere un allegato all'avviso, fare clic sul titolo dell'avviso nella pagina dell'elenco di avvisi per aprire i dettagli sull'avviso.
- 8 Fare clic sul pulsante Aggiungi allegato e immettere le informazioni.
- 9 Nella pagina Modifica allegato, fare clic su Salva.
- 10 Per aggiungere un URL all'avviso, fare clic sul titolo dell'avviso nella pagina dell'elenco di avvisi per aprire i dettagli sull'avviso.
- 11 Fare clic sul pulsante Aggiungi URL e immettere le informazioni.
- 12 Nella pagina Modifica allegato, fare clic su Salva.

## Campi avviso

Nella tabella seguente vengono descritte le informazioni sui campi che potrebbero essere visualizzate in un record di avviso. In qualità di amministratore, è possibile visualizzare e aggiornare tutti i campi di avviso; altrimenti, sarà possibile visualizzare solo un numero limitato di campi di questo tipo.

Campo	Descrizione
Titolo	Il titolo dell'avviso che verrà visualizzato in La mia home page.
Priorità	La priorità dell'avviso, indicata dall'icona accanto ad esso in La mia home page.
Creazione di	La persona che ha creato l'avviso. Generato dal sistema.
Collegamento ipertestuale	L'URL o il nome file e il percorso di directory associati all'avviso.
Descrizione avviso	Il testo che verrà visualizzato nell'avviso.
Data	La data in cui si desidera iniziare la trasmissione dell'avviso in La mia home page.
Data di scadenza	La data in cui si desidera che termini la trasmissione dell'avviso in La mia home page.
Collegamenti ipertestuali visualizzati	<p>Il testo che apparirà per il collegamento ipertestuale nell'avviso. È obbligatorio se è stato immesso un collegamento ipertestuale.</p> <p>Ad esempio, per il collegamento (URL) "http://company.site/doc_2389.html", è possibile digitare "Direttive per la riunione" per il testo del collegamento ipertestuale nell'avviso.</p>

**SUGGERIMENTO:** è possibile creare elenchi filtrati per limitare il tipo di record di avvisi visualizzati contemporaneamente. Per istruzioni, vedere [Gestione degli elenchi](#) (a pagina 76).

### Argomenti correlati

Per informazioni correlate sugli avvisi a livello aziendale, vedere il seguente argomento:

- [Pubblicazione di avvisi a livello aziendale](#) (a pagina 1106)

## Gestione delle valute

Per consentire agli utenti di condurre e tenere traccia degli affari in una qualsiasi valuta, è necessario attivare tali valute. In caso contrario, l'unica opzione è la valuta predefinita impostata per l'azienda.

Se i dipendenti registrano le transazioni in altre valute, è inoltre necessario impostare i tassi di cambio fra tali valute e quella predefinita dell'azienda. L'applicazione utilizza i tassi di cambio quando fa il riepilogo del fatturato per i report e per le previsioni.

**ATTENZIONE:** accertarsi di impostare i tassi di cambio prima che gli utenti immettano le transazioni per tutte le valute attivate.

È possibile immettere più tassi di cambio per qualsiasi valuta attiva. Ciascuna voce è costituita dalla data di cambio e dal tasso di cambio relativo a tale data. Nella determinazione del tasso di cambio da utilizzare per una transazione specifica, l'applicazione segue le regole riportate di seguito.

### Come Oracle CRM On Demand converte i tassi di cambio tra la valuta predefinita dell'azienda e la valuta predefinita dell'utente

In questo caso un'azienda dispone delle valute indicate di seguito.

- La valuta predefinita dell'azienda è il dollaro statunitense (USD).
- L'azienda dispone di valute aggiuntive attivate: l'euro (EUR) e la sterlina (GBP).
- L'azienda ha definito i tassi di cambio tra USD e EUR, e tra USD e GBP.
- L'utente immette il fatturato di opportunità in EUR; ma la valuta predefinita dell'utente è GBP.
- Oracle CRM On Demand esegue la conversione da EUR (euro) a GBP (sterlina) come riportato di seguito.
  - Il programma converte in primo luogo il fatturato di opportunità nella valuta predefinita dell'azienda, ovvero da EUR a USD.
  - Successivamente converte il fatturato di opportunità nella valuta dell'utente, ovvero da USD a GBP.

### Modalità di applicazione dei tassi di cambio ai riepiloghi di previsione

In questo caso si applicano le regole riportate di seguito.

- Se è presente un tasso di cambio definito per la stessa data di quella della transazione, viene utilizzato tale valore.

- Se non è presente alcun tasso di cambio definito per la stessa data della transazione ma sono presenti tassi di cambio definiti per le date antecedenti a quella della transazione, viene utilizzato il tasso di cambio con la data più prossima a quella della transazione.
- Se non è presente alcun tasso di cambio definito per la stessa data di quella della transazione e non sono presenti tassi di cambio definiti per le date antecedenti a quella della transazione, viene utilizzato il tasso di cambio con data *successiva* a quella della transazione.

Se, ad esempio, sono stati immessi i tassi di cambio soltanto per il 5/15/2004 e l'8/15/2004, si verifica quanto segue:

- Per le transazioni antecedenti al 15/05/2004, viene utilizzato il tasso di cambio del 15/05/2004.
- Per le transazioni comprese tra il 15/05/2004 e il 14/08/2004, viene utilizzato il tasso di cambio del 15/05/2004.
- Per le transazioni del 15/08/2004 o successive, viene utilizzato il tasso di cambio del 15/08/2004.

### **Modalità di applicazione dei tassi di cambio ai report**

Per i report i tassi di cambio vengono applicati secondo modalità più generali rispetto alle previsioni. Viene determinato un tasso di cambio unico per ogni mese, utilizzato da tutte le transazioni che si verificano in tale arco di tempo. Per le opportunità, ad esempio, Oracle CRM On Demand usa la data di chiusura opportunità più vicina alla Data di validità tasso di cambio. Per le conversioni di valuta per i beni, Oracle CRM On Demand usa come data il campo Data di acquisto. Per i prodotti di opportunità, Oracle CRM On Demand usa il tasso di cambio più vicino alla data di inizio del fatturato del prodotto. Per gli altri oggetti, compresi gli oggetti personalizzati 01-03, Oracle CRM On Demand usa la data di creazione per determinare la data del tasso di cambio. Per gli oggetti personalizzati 04-15, Oracle CRM On Demand usa il campo Data di cambio.

Il tasso di cambio assegnato a un mese viene determinato come descritto di seguito.

- Se nel mese sono presenti più tassi di cambio, viene utilizzato quello con la data più recente.
- Se nel mese non è presente alcun tasso di cambio, il tasso di cambio relativo viene impostato a quello del mese futuro più prossimo per il quale è stato definito il tasso di cambio.
- Se nei mesi futuri non è presente alcun tasso di cambio, viene utilizzato il tasso di cambio del primo mese precedente.

Se, ad esempio, sono definiti i tassi di cambio per il 10/05/2004, 20/05/2004 e 14/08/2004, si verifica quanto segue:

- Il tasso del mese di maggio 2004 sarà il valore impostato per il 20/05/2004 (l'ultimo tasso impostato per il mese di maggio).
- Il tasso del mese di agosto 2004 sarà il valore impostato per il 14/08/2004 (l'ultimo tasso impostato per il mese di agosto).
- Al mese di aprile 2004 e ai mesi precedenti verrà assegnato il tasso per il 20/5/2004 (esistono due date per il mese di maggio).
- Ai mesi di giugno e luglio 2004 verrà assegnato il tasso del mese di agosto 2004 (mese futuro più prossimo).
- Al mese di settembre 2004 e a quelli futuri verrà assegnato il tasso del mese di agosto 2004 (nessun tasso per i mesi futuri, per cui viene utilizzato quello del mese precedente).

Nei report, per qualsiasi valore per il quale è necessaria la conversione tra valute, verrà usato il tasso di cambio definito per il mese in cui si verifica la transazione, calcolato secondo le modalità descritte sopra.

**NOTA:** durante le previsioni, tutte le opportunità vengono convertite nella valuta predefinita dell'azienda per i riepiloghi delle previsioni. Tuttavia, nei prospetti i campi relativi al fatturato vengono convertiti nella valuta dell'utente finale.

È necessario attendere l'aggiornamento delle analisi giornaliere quando si verifica una delle situazioni riportate di seguito.

- Viene attivata una nuova valuta per l'azienda e viene impostato il tasso di cambio
- Viene selezionata una nuova valuta da parte di un utente non selezionato da nessun altro utente (nella pagina Dettaglio personale)

L'aggiornamento genera automaticamente tutti i tassi di cambio incrociati richiesti. A partire da questo momento, è possibile eseguire report cronologici o in tempo reale.

Ogni volta che gli utenti modificano la valuta predefinita, devono uscire dall'applicazione Oracle CRM On Demand e ripetere l'accesso prima che i report vengano visualizzati nella valuta appena selezionata.

**Procedure preliminari.** Per eseguire le procedure per la gestione delle valute, il ruolo dell'utente deve includere il privilegio Definisci valute. Inoltre, per comprendere l'effetto delle impostazioni della valuta, vedere [Informazioni sulle impostazioni di profilo per gli utenti](#) (vedere "[Informazioni su impostazioni profilo per gli utenti](#)" a pagina 666).

### ***Per attivare le valute***

- 1** Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2** Nella sezione Amministrazione azienda, fare clic sull'omonimo collegamento.
- 3** Nella sezione Definizione valute fare clic sul collegamento Definizione valute.
- 4** Dalla pagina Impostazione valuta, selezionare Tutte le valute dall'elenco a discesa.
- 5** Fare clic sul collegamento Modifica per la valuta si desidera attivare.
- 6** Nella pagina Modifica valuta, selezionare la casella di controllo Attiva.
- 7** Nella pagina Modifica valuta, è possibile modificare il simbolo corrispondente alla valuta (facoltativo).  
Ad esempio, si potrebbe voler fare una distinzione fra valute in base ai loro codici valuta e non in base ai loro simboli. Di conseguenza, è opportuno cambiare \$ in USD, ¥ in JPY e € in EUR.
- 8** Salvare il record.

### ***Per definire i tassi di cambio***

- 1** Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.

**2** Nella sezione Amministrazione azienda, fare clic sull'omonimo collegamento.

**3** Nella sezione Definizione valute fare clic sul collegamento Tassi di cambio.

Viene visualizzata la pagina Modifica tasso di cambio con i tassi di cambio più recenti per le valute attivate. Se non è stato definito alcun tasso di cambio, la pagina viene visualizzata vuota.

**NOTA:** il campo *In valuta* contiene sempre la valuta impostata per l'azienda. È necessario immettere i tassi di cambio affinché l'applicazione sia in grado di convertire ciascuna valuta attiva in tale valuta.

**4** Per aggiungere un nuovo tasso di cambio per una valuta attiva:

**a** Fare clic sul collegamento Cronologia cambio della riga della valuta per la quale si desidera aggiungere un tasso.

Nella pagina Tasso di cambio, fare clic su Nuovo.

**b** Nella pagina Modifica tasso di cambio, completare le informazioni.

Per il tasso di cambio, immettere quante unità della voce *In valuta* sono necessarie per acquistare un'unità della voce *Da valuta*.

Esempio: 1 Euro = 1,3 USD.

Presumendo che la valuta dell'azienda sia impostata su dollari americani (USD), occorre immettere i seguenti valori:

- Da valuta: EUR
- A valuta: USD
- Tasso di cambio: 1,3

**5** Fare clic su Salva.

#### ***Per visualizzare una cronologia dei tassi di cambio***

**1** Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.

**2** Nella sezione Amministrazione azienda, fare clic sull'omonimo collegamento.

**3** Nella sezione Definizione valute fare clic sul collegamento Tassi di cambio.

Nella pagina Modifica tasso di cambio vengono visualizzati i tassi di cambio più recenti per le varie valute.

**4** Per visualizzare la cronologia dei tassi di cambio per una singola valuta, fare clic sul collegamento Cronologia tasso di cambio.

Viene visualizzata una cronologia dei tassi di cambio.

## Analisi delle modifiche dello storico modifiche con lo storico modifiche principale

È possibile rivedere le modifiche apportate dagli utenti ai campi controllabili per tutti i tipi di record controllabili. Lo storico modifiche indica inoltre la creazione, l'eliminazione o il ripristino dei tipi di record controllabili.

Per i nuovi clienti e per quelli che eseguono l'aggiornamento di Oracle CRM On Demand a questa release, se si verificano campi specifici per i tipi di record, la verifica delle operazioni di creazione, eliminazione e ripristino dei record è abilitata per impostazione predefinita. Se invece non si verificano campi specifici per i tipi di record, la verifica delle operazioni di creazione, eliminazione e ripristino dei record sarà del tutto disabilitata e i clienti potranno modificare le impostazioni di verifica a livello di record.

**Procedure preliminari.** Per eseguire questa procedura, è necessario che il ruolo dell'utente includa il privilegio di accesso allo Storico modifiche principale.

### *Per analizzare le modifiche dello storico modifiche con lo storico modifiche principale*

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Amministrazione azienda, fare clic sull'omonimo collegamento.
- 3 Nella sezione Verifica azienda, fare clic sul collegamento Storico modifiche principale.

Viene visualizzato lo storico modifiche principale con i valori riportati di seguito.

- **N. ID.** L'ID della riga di tabella.
- **Titolo.** Il campo del nome dell'oggetto.
- **Tipo di record.** Il tipo di record verificato.
- **Data.** La data dell'ultima verifica dell'oggetto.
- **Cognome.** Il cognome dell'utente.
- **Nome.** Il nome dell'utente.
- **Campo modificato.** Il campo modificato nell'oggetto.
- **Vecchio valore.** Il valore precedente del record.
- **Nuovo valore.** Il nuovo valore del campo. Se si modifica il campo della priorità della richiesta di servizio da Bassa ad Alta, il campo Vecchio valore rimarrà impostato su Bassa, mentre il campo Nuovo valore verrà impostato su Alta. Se si elimina un record, il campo Vecchio valore rimarrà vuoto, mentre il campo Nuovo valore verrà impostato su Record eliminato.
- **Data & ora aggiornamento.** L'ora e la data di aggiornamento del record.
- **Informazioni aggiuntive.** Qualsiasi informazione supplementare relativa alla modifica del record.

Per ulteriori informazioni sullo storico modifiche, vedere [Personalizzazione dello storico modifiche](#) (a pagina 1163).



## Informazioni sulle assegnazioni di servizio

È possibile visualizzare tutte le assegnazioni di servizio per l'azienda per determinare l'uso corrente e cronologico e abilitare gli avvisi per i casi in cui le assegnazioni raggiungono i valori di soglia definiti. I valori di assegnazione di servizio per l'azienda vengono impostati dal personale dell'Assistenza clienti. Di seguito sono riportati i tipi di assegnazioni di servizio disponibili.

- **Assegnazione operazioni Web Services.** Determina il numero di operazioni Web Services che un'azienda può effettuare in un periodo di tempo di 24 ore.
- **Assegnazione larghezza di banda Web Services.** Determina la dimensione totale in MB dei messaggi in entrata e in uscita che può essere usata da un'azienda in un periodo di tempo di 24 ore.
- **Assegnazioni richieste concorrenti Web Services.** Determina il numero massimo di richieste di servizio Web concorrenti che un'azienda può elaborare.
- **Licenze di CRM Desktop.** Indica il numero di utenti di CRM Desktop a cui l'azienda ha concesso la licenza.
- **Assegnazione file.** Determina l'assegnazione dei file per l'azienda, ovvero la quantità di memoria disponibile per i file allegati ai record.
- **Assegnazione record.** Determina l'assegnazione dei record per l'azienda, ovvero il numero di record di tutti i tipi.

**NOTA:** i nomi e le descrizioni delle assegnazioni di servizio vengono visualizzate nella lingua attiva.

Nella pagina Elenco di Assegnazioni servizi è possibile visualizzare il valore di assegnazione definito, nonché i valori di utilizzo corrente e residuo. È possibile espandere un'assegnazione di servizio per impostare un avviso per l'assegnazione espansa. Quando si abilita un avviso, è necessario definire un valore di soglia per un'assegnazione di servizio, che provoca l'invio di un'avvertenza e-mail ai destinatari specificati quando la soglia viene raggiunta.

Nella pagina Elenco di Utilizzi assegnazioni è possibile tenere traccia dell'utilizzo globale delle assegnazioni di servizio da parte dell'azienda nel tempo. È possibile visualizzare l'utilizzo giornaliero, settimanale o mensile, anche se la vista varia a seconda del tipo di assegnazione. Tramite la Procedura di esportazione è possibile esportare i dati di assegnazione e i dati di utilizzo delle assegnazioni per un'azienda. Per informazioni sull'uso della Procedura di esportazione, vedere [Esportazione dei dati](#) (a pagina 1583).

## Conseguenze dell'utilizzo completo delle assegnazioni

Quando l'utilizzo delle assegnazioni Web Services raggiunge il limite totale definito per l'azienda, le ulteriori richieste per i Web Services di Oracle CRM On Demand non vengono elaborate. La capacità di assegnazione viene rilasciata a intervalli di un'ora e la quantità di capacità rilasciata varia a seconda dell'utilizzo precedente. Le nuove richieste verranno elaborate quando l'utilizzo corrente per il periodo di 24 ore precedente sarà sceso al di sotto del valore di assegnazione per l'azienda.

Per evitare di raggiungere l'assegnazione totale dell'azienda

- Ottimizzare i client Web Services per evitare le richieste non necessarie. Per ulteriori informazioni, vedere Oracle Web Services On Demand Guide.
- Per l'Assegnazione larghezza di banda Web Services, evitare di creare richieste non necessarie che includono allegati.

Quando l'utilizzo raggiunge il limite totale dell'azienda per l'Assegnazione record, i componenti riportati di seguito non possono più interagire con l'applicazione Oracle CRM On Demand.

- I Web Services che tentano di eseguire operazioni di inserimento, aggiornamento o inserimento/aggiornamento sui record
- Le importazioni che prevedono l'uso della Procedura di importazione o di Oracle Data Loader On Demand
- I client desktop quali Oracle PIM Sync On Demand, Oracle Outlook Email Integration On Demand e Oracle Notes Email Integration On Demand

Per evitare di raggiungere l'assegnazione totale dell'azienda, gli utenti possono eliminare dall'applicazione tutti i record che non sono più necessari. Quando l'utilizzo raggiunge il limite totale dell'azienda per l'Assegnazione file, gli utenti non possono più caricare gli allegati mediante:

- l'applicazione Oracle CRM On Demand;
- Web Services;
- tutti i client desktop.

Per evitare di raggiungere l'assegnazione totale dell'azienda, gli utenti possono eliminare tutti gli allegati che non sono più necessari. Per tutte le assegnazioni, gli utenti possono contattare i funzionari commerciali per acquistare capacità aggiuntiva, licenze aggiuntive o adottare entrambe le soluzioni. Per ulteriori informazioni, contattare l'Assistenza clienti.

## Visualizzazione dell'utilizzo delle assegnazioni di servizio dell'azienda

Per ciascuna assegnazione di servizio dell'azienda è possibile visualizzare i dati seguenti:

- il nome dell'assegnazione;
- il tipo di assegnazione;
- le unità di assegnazione;
- il valore impostato per l'assegnazione dal personale dell'Assistenza clienti;
- la quantità di assegnazione utilizzata al momento;
- la quantità di assegnazione residua;
- l'eventuale abilitazione di un avviso per l'assegnazione (se l'utilizzo corrente supera il valore di soglia, i destinatari definiti riceveranno un avviso e-mail);
- l'utente autore dell'ultima modifica dei dati di assegnazione.

Nella pagina Elenco di Assegnazioni servizi è possibile espandere un'assegnazione di servizio per visualizzare ulteriori informazioni sull'assegnazione, ad esempio la descrizione e i dati di utilizzo corrente nell'applet Utilizzi assegnazioni.

Nella pagina Elenco di Utilizzi assegnazioni è possibile visualizzare i dati di utilizzo cronologici di un'assegnazione. Per ulteriori informazioni, vedere [Visualizzazione dell'utilizzo cronologico delle assegnazioni di servizio](#) (a pagina 1115).

È possibile fare clic su [Modifica](#) nella pagina [Elenco di Assegnazioni servizi](#) e impostare un avviso per un'assegnazione. Per ulteriori informazioni, vedere [Impostazione di avvisi per le assegnazioni di servizio](#) (a pagina 1116).

### ***Per visualizzare l'utilizzo delle assegnazioni di servizio dell'azienda***

- 1** Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2** Nella sezione Amministrazione azienda, fare clic sull'omonimo collegamento.
- 3** Nella sezione Amministrazione assegnazione servizio, fare clic sul collegamento Amministrazione assegnazione servizio.
- 4** Nella pagina [Elenco di Assegnazioni servizi](#) visualizzare i dati delle assegnazione di servizio per l'azienda.

## **Visualizzazione dell'utilizzo cronologico delle assegnazioni di servizio**

Nella pagina [Elenco di Utilizzi assegnazioni](#) è possibile esaminare i dati cronologici di utilizzo relativi alle assegnazioni dell'azienda. Per impostazione predefinita, gli utilizzi delle assegnazioni sono elencati per data con la visualizzazione di informazioni quali il periodo, il tipo di assegnazione, il nome dell'assegnazione, le unità di assegnazione e la data di creazione. È possibile visualizzare gli utilizzi delle assegnazioni per periodi giornalieri, settimanali o mensili, anche se la vista varia a seconda del tipo di assegnazione.

Nella tabella riportata di seguito vengono descritte le azioni che è possibile eseguire dalla pagina [Elenco di Utilizzi assegnazioni](#).

Operazione	Procedura
Creare un nuovo elenco di utilizzi assegnazioni	Nella barra del titolo, fare clic su <a href="#">Menu</a> e selezionare <a href="#">Crea nuovo elenco</a> . Completare i passaggi relativi descritti nella sezione <a href="#">Creazione e perfezionamento di elenchi</a> (vedere " <a href="#">Creazione e ridefinizione di elenchi</a> " a pagina 81).
Esportare l'elenco	Nella barra del titolo, fare clic su <a href="#">Menu</a> e selezionare <a href="#">Esporta elenco</a> . Completare i passaggi descritti nella sezione <a href="#">Esportazione di record in elenchi</a> (a pagina 90).
Gestire gli elenchi di utilizzi assegnazioni	Nella barra del titolo, fare clic su <a href="#">Menu</a> e selezionare <a href="#">Gestione elenchi</a> . Completare i passaggi per il task desiderato come descritto nella sezione <a href="#">Pagina Gestione elenchi</a> (a pagina 87).
Scorrere le pagine dell'elenco	Fare clic sulle icone di navigazione nella parte superiore o inferiore della pagina <a href="#">Elenco</a> per spostarsi alla pagina successiva o precedente oppure alla prima o all'ultima pagina dell'elenco.
Perfezionare i criteri di	Nella barra del titolo, fare clic su <a href="#">Menu</a> e selezionare <a href="#">Limita elenco</a> . Completare i passaggi relativi descritti nella sezione <a href="#">Creazione e</a>

Operazione	Procedura
ricerca per l'elenco	<a href="#">perfezionamento di elenchi</a> (vedere " <a href="#">Creazione e ridefinizione di elenchi</a> " a pagina 81).
Visualizzare le informazioni chiave e filtrare le informazioni per l'elenco	Nella barra del titolo, fare clic su Menu e selezionare Mostra filtro elenco. Completare i passaggi descritti nella sezione <a href="#">Visualizzare la pagina Elenco</a> (vedere " <a href="#">Pagina Visualizza Lista</a> " a pagina 88).
Ordinare gli utilizzi assegnazioni nell'elenco	Fare clic sull'intestazione della colonna per ordinare l'elenco in base a quella colonna; ad esempio, fare clic su Ora inizio per ordinare l'elenco in base all'ora di inizio.
Mostrare più o meno record	Nell'elenco a discesa Numero di record visualizzati in fondo alla pagina, selezionare il numero di record da visualizzare contemporaneamente.

## Impostazione di avvisi per le assegnazioni di servizio

È possibile impostare un avviso per un'assegnazione di servizio in modo che gli utenti specificati ricevano una e-mail di notifica quando l'utilizzo dell'assegnazione raggiunge il valore di soglia definito. Se gli avvisi sono abilitati per un'assegnazione di servizio, vengono applicate le impostazioni predefinite riportate di seguito.

- **Destinatari avviso.** L'indirizzo e-mail del contatto primario per l'azienda.
- **Soglia avviso.** Il settanta per cento del valore di assegnazione.

Per i clienti esistenti gli avvisi sono disabilitati per impostazione predefinita, mentre per i nuovi clienti sono abilitati per impostazione predefinita.

Quando l'utilizzo corrente raggiunge il valore di assegnazione di un'azienda, oltre all'avviso di soglia viene inviata un'e-mail di avviso automatica al contatto primario o ai destinatari di e-mail specificati. Se gli avvisi sono abilitati, l'e-mail che indica il raggiungimento del valore di assegnazione viene inviata ai destinatari specificati.

### Per impostare un avviso per un'assegnazione di servizio

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Amministrazione azienda, fare clic sull'omonimo collegamento.
- 3 Nella sezione Amministrazione assegnazione servizio, fare clic sul collegamento Amministrazione assegnazione servizio.
- 4 Nella pagina Elenco di Assegnazioni servizi, fare clic su Modifica.
- 5 Nella pagina Modifica di Assegnazioni servizi, compilare i campi riportati di seguito.
  - **Destinatario avviso.** Immettere gli indirizzi e-mail degli utenti che riceveranno un'e-mail di avvertenza.

- **Soglia avviso.** Immettere la percentuale del valore di assegnazione che una volta raggiunta comporta l'invio dell'e-mail di avviso.
- **Avviso abilitato.** Selezionare questa casella di controllo per abilitare l'invio delle e-mail di avviso.

## Visualizzazione delle informazioni di utilizzo dei file e dei record

A intervalli regolari Oracle CRM On Demand genera uno snapshot della quantità di memoria usata dall'azienda per la gestione dei file e dei record. Queste informazioni vengono conservate per 90 giorni, quindi rimosse dal database. Per tenere traccia della quantità di memoria usata dall'azienda per la gestione dei file e dei record, è possibile visualizzare i dettagli riportati di seguito.

- Il numero degli allegati file memorizzati al momento della generazione dello snapshot
- La quantità di memoria file usata dall'azienda al momento della generazione dello snapshot
- Il numero di record esistenti per l'azienda al momento della generazione dello snapshot

**NOTA:** i file e i record eliminati ma non rimossi da Oracle CRM On Demand non vengono presi in considerazione per il calcolo dell'utilizzo dei file e dei record.

Nella procedura riportata di seguito viene descritto come visualizzare le informazioni sull'utilizzo dei file.

### Per visualizzare le informazioni sull'utilizzo dei file

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Amministrazione azienda, fare clic sull'omonimo collegamento.
- 3 Nella sezione Amministrazione assegnazione servizio, fare clic su Utilizzo di file e record.
- 4 Nella pagina Utilizzo di file e record fare clic su Riepilogo utilizzo file per visualizzare la pagina Elenco di Utilizzo file.

Per impostazione predefinita, la pagina Elenco di Utilizzo file visualizza l'elenco Utilizzo file corrente, che mostra le informazioni dello snapshot più recente. Se si desidera visualizzare le informazioni di tutti gli snapshot generati negli ultimi 90 giorni, selezionare l'elenco Tutti gli utilizzi file nella barra del titolo della pagina Elenco.

Nella tabella riportata di seguito vengono descritte le informazioni mostrate nella pagina Elenco di Utilizzo file.

Nome colonna	Descrizione
Nome record	Il nome del tipo di record visualizzato nell'interfaccia utente. Se il nome del tipo di record è stato personalizzato nell'azienda, in questa colonna verrà visualizzato il nome del tipo di record personalizzato.
<b>NOTA:</b> se al momento della generazione dello snapshot non vi erano file	

Nome colonna	Descrizione
	allegati ai record di un tipo di record specificato per l'azienda, il tipo di record non viene elencato.
Numero di file	Il numero dei file allegati ai record del tipo di record elencato per l'azienda in Oracle CRM On Demand al momento della generazione dello snapshot.
Assegnazione file utilizzata (MB)	La quantità, espressa in megabyte, della memoria usata dall'azienda in Oracle CRM On Demand per memorizzare gli allegati dei file per i record del tipo di record elencato al momento della generazione dello snapshot.
Data	La data e l'ora dello snapshot.

Nella procedura riportata di seguito viene descritto come visualizzare le informazioni sull'utilizzo dei record.

### **Per visualizzare le informazioni sull'utilizzo dei record**

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Amministrazione azienda, fare clic sull'omonimo collegamento.
- 3 Nella sezione Amministrazione assegnazione servizio, fare clic su Utilizzo di file e record.
- 4 Nella pagina Utilizzo di file e record fare clic su Riepilogo utilizzo record per visualizzare la pagina Elenco di Utilizzo record.

Per impostazione predefinita, la pagina Elenco di Utilizzo record visualizza l'elenco Utilizzo record corrente, che mostra le informazioni dello snapshot più recente. Se si desidera visualizzare le informazioni di tutti gli snapshot generati negli ultimi 90 giorni, selezionare l'elenco Tutti gli utilizzi record nella barra del titolo della pagina Elenco.

Nella tabella riportata di seguito vengono descritte le informazioni mostrate nella pagina Elenco di Utilizzo record.

Nome colonna	Descrizione
Nome record	Il nome del tipo di record visualizzato nell'interfaccia utente. Se il nome del tipo di record è stato personalizzato nell'azienda, in questa colonna verrà visualizzato il nome del tipo di record personalizzato.  <b>NOTA:</b> se al momento della generazione dello snapshot non esistevano record di un tipo di record specificato per l'azienda, il tipo di record non viene elencato.
Assegnazione record utilizzata	Il numero dei record del tipo di record elencato che esistevano per l'azienda in Oracle CRM On Demand al momento della generazione dello snapshot.
Data	La data e l'ora dello snapshot.

**SUGGERIMENTO:** per informazioni sull'uso delle opzioni di menu delle pagine Elenco di Utilizzo file ed Elenco di Utilizzo record, vedere [Gestione degli elenchi](#) (a pagina 76).

# Personalizzazione applicazioni

È probabile che l'azienda abbia requisiti specifici per quanto riguarda le modalità di raccolta e di registrazione dei dati, la terminologia da utilizzare e la presentazione delle informazioni in modo da soddisfare le esigenze dei dipendenti e renderli quindi più produttivi. La personalizzazione delle applicazioni consente di personalizzare Oracle CRM On Demand in modo da soddisfare i requisiti dell'azienda, inclusi quelli relativi a layout di pagina, gestione dei campi e accesso agli elenchi.

I seguenti esempi illustrano alcune modalità in cui è possibile personalizzare l'applicazione:

**Esempio 1:** è possibile richiedere che tutti i funzionari commerciali includano un indirizzo e-mail in tutti i record dei contatti. Il metodo migliore per accertarsi che questo requisito venga soddisfatto è rendere obbligatorio il campo E-mail. In tal modo, chiunque crei un record del contatto non può salvarlo senza includere un indirizzo e-mail.

**Esempio 2:** si supponga di disporre di due gruppi di dipendenti, ognuno dei quali ha bisogno di tenere traccia di diverse informazioni in una pagina di un cliente. È possibile soddisfare questo requisito creando un layout di pagina cliente diverso per ciascun gruppo e fornendo l'accesso appropriato mediante l'assegnazione di ruoli.

Nella pagina Personalizzazione applicazioni sono disponibili le due sezioni descritte di seguito.

- **Impostazione tipi record.** Contiene collegamenti per ognuno dei tipi di record di livello superiore. Quando si fa clic su un collegamento, si accede alla pagina di personalizzazione specifica di un tipo di record. A seconda dell'impostazione aziendale, è possibile che tipi di record specifici di settore non siano visibili in Oracle CRM On Demand. Inoltre, è possibile che i record specifici di settore richiedano la personalizzazione in base alle esigenze particolari dell'azienda. Per ulteriori informazioni sui task che è possibile eseguire dalle singole pagine di personalizzazione dell'applicazione, vedere [Pagina di personalizzazione applicazioni del tipo di record](#) (a pagina 1120).
- **Impostazione applicazione.** Contiene collegamenti a diverse funzioni di personalizzazione non specifiche per un tipo di record. Fare clic su un argomento per visualizzare le istruzioni dettagliate per le procedure disponibili nella sezione Impostazione applicazione:
  - [Visualizzazione di pagine Web esterne nelle schede](#) (a pagina 1171)
  - [Creazione e gestione dei layout della barra delle azioni](#) (a pagina 1180)
  - [Creazione di applet Web personalizzate](#) (a pagina 1174)
  - [Creazione di applet Web globali](#) (a pagina 1181)
  - [Caricamento delle estensioni lato client](#) (a pagina 1184)
  - [Personalizzazione della home page personale per l'azienda](#) (a pagina 1187)
  - [Abilitazione di report personalizzati nella home page personale](#) (a pagina 1192)
  - [Ridenominazione dei tipi di record](#) (a pagina 1194) e [Aggiunta di tipi di record](#) (a pagina 1196)
  - [Modifica dell'icona per un tipo di record](#) (a pagina 1195)

**NOTA:** per le funzioni [Layout home page personale](#) e [Report personalizzati home page personale](#) il proprio ruolo utente deve includere il privilegio di amministrazione della personalizzazione della home page.

## Procedure preliminari

- Per eseguire le procedure relative alla personalizzazione dell'applicazione, il ruolo dell'utente deve includere il privilegio Personalizza applicazione.

- Innanzitutto è importante comprendere le esigenze della propria azienda:
  - Discutere con i proprietari per comprendere i processi e le esigenze che riguardano l'applicazione.
  - Determinare i campi, i nomi di visualizzazione, i valori degli elenchi di selezione e altri campi personalizzati necessari a soddisfare tali esigenze.
  - Stabilire il layout dei campi sull'interfaccia e i campi da contrassegnare come obbligatori.
  - Per una documentazione dei requisiti per la personalizzazione dell'applicazione, utilizzare i modelli Impostazione campo e Layout di pagina, disponibili nell'area Tools and Templates del Training and Support Center.

## Pagina di personalizzazione applicazioni del tipo di record

Per informazioni sui task che è possibile eseguire dalle singole pagine di personalizzazione dell'applicazione, vedere Pagina di personalizzazione applicazioni del tipo di record.

La seguente tabella descrive ogni possibile sezione nella pagina Personalizzazione applicazioni e contiene un elenco dei task che è possibile eseguire quando si fa clic sui collegamenti in quella sezione. Le sezioni visualizzate dipendono dal tipo di record e alcune sezioni sono visibili solo se il ruolo include un particolare privilegio. Per tutte le procedure di personalizzazione, è necessario il privilegio Personalizzare l'applicazione.

**Nota:** negli argomenti cui viene fatto riferimento nella tabella riportata di seguito, le parole *tipo di record* in corsivo indicano un segnaposto per il nome di un tipo di record. Ad esempio, se si sta lavorando sui clienti, sostituire *tipo di record* con *cliente* nel testo seguente: fare clic sul collegamento Impostazione della verifica dei campi del *tipo di record*.

Sezione	Task	Privilegio aggiuntivo richiesto
Gestione campi	<p>Ridenominazione di campi, creazione di campi personalizzati, gestione dei valori degli elenchi di selezione, specifica dei valori predefiniti per un campo, impostazione della convalida dei campi e indicazione della possibilità di copia per un campo. Per ulteriori informazioni su questi task, vedere gli argomenti riportati di seguito.</p> <p><a href="#">Informazioni sulla gestione dei campi</a> (a pagina 1123)</p> <p><a href="#">Informazioni sui campi personalizzati</a> (a pagina 1129)</p> <p><a href="#">Creazione e modifica di campi</a> (a pagina 1133)</p> <p><a href="#">Amministrazione dell'impostazione Copia abilitata</a> (a pagina 1137)</p> <p><a href="#">Ridenominazione di campi</a> (a pagina</p>	Nessuno



Sezione	Task	Privilegio aggiuntivo richiesto
	<p>1142)</p> <p><a href="#">Utilizzo di campi personalizzati indicizzati</a> (a pagina 1143)</p> <p><a href="#">Modifica dei valori dell'elenco di selezione</a> (a pagina 1146)</p> <p><a href="#">Ripristino delle impostazioni predefinite</a> (a pagina 1145)</p>	
	Definizione avanzata di campi predefiniti e di convalida dei campi	Gestione campi avanzata
Gestione layout di pagina	<p>Creazione e gestione di layout di pagina statici. Per ulteriori informazioni su questi task, vedere le seguenti sezioni.</p> <p><a href="#">Personalizzazione dei layout di pagina statici</a> (a pagina 1149)</p> <p><a href="#">Personalizzazione dei layout degli elementi correlati</a> (a pagina 1148)</p> <p><a href="#">Ridenominazione dei titoli delle sezioni dei campi</a> (a pagina 1152)</p> <p>Creazione e gestione di applet Web che possono essere utilizzati sui layout della pagina Dettaglio; vedere le seguenti sezioni.</p> <p><a href="#">Creazione di applet Web</a> (a pagina 1153)</p> <p>Per ulteriori informazioni sulla gestione di layout di pagina avanzata, vedere <a href="#">Specifica dei layout di pagina dinamici</a> (a pagina 1166).</p>	Nessuno
Elenchi di selezione a catena	<p>Definizione e gestione degli elenchi di selezione a catena. Per ulteriori informazioni su questi task, vedere le seguenti sezioni.</p> <p><a href="#">Definizione degli elenchi di selezione a catena</a> (a pagina 1155)</p>	Nessuno
Gestione layout di ricerca	<p>Specifica dei campi di ricerca mirata e gestione di layout per risultati di ricerca. Per ulteriori informazioni su questi task, vedere le seguenti sezioni.</p> <p><a href="#">Gestione dei layout di ricerca</a> (a pagina 1157)</p>	Nessuno

Sezione	Task	Privilegio aggiuntivo richiesto
Accesso all'elenco e ordine	Gestione dell'accesso all'elenco predefinito e visualizzazione dell'ordine per ciascun ruolo. Per ulteriori informazioni su questi task, vedere le seguenti sezioni.  <a href="#">Gestione dell'accesso all'elenco e ordine dell'elenco</a> (a pagina 1159)	Nessuno
Gestione layout home page	Creazione e gestione di layout home page e specifica dei report personalizzati da visualizzare nelle home page. Per ulteriori informazioni su questi task, vedere le seguenti sezioni.  <a href="#">Creazione di layout home page di record</a> (a pagina 1162)  <a href="#">Creazione di report personalizzati per home page</a> (a pagina 1160)	Personalizza applicazione - Gestisci personalizzazione della home page
Storico modifiche personalizzato	Personalizzazione dello storico modifiche del campo per l'azienda. Per ulteriori informazioni su questi task, vedere le seguenti sezioni.  <a href="#">Personalizzazione dello storico modifiche</a> (a pagina 1163)	Amministra verifica campo  Questa funzione è disponibile solo per certi tipi di record.
Gestione layout dinamici	Creazione e gestione di layout di pagina dinamici. Per ulteriori informazioni su questi task, vedere le seguenti sezioni.  <a href="#">Specifica dei layout di pagina dinamici</a> (a pagina 1166)	Personalizza applicazione - Gestisci layout dinamici
Impostazione delle finestre di ricerca	Gestione del funzionamento delle finestre di ricerca utilizzate con associazioni Smart. Per ulteriori informazioni su questi task, vedere le seguenti sezioni.  <a href="#">Gestione del funzionamento delle finestre di ricerca</a> (a pagina 1170)	Nessuno

Per alcuni tipi di record, le sezioni Gestione campi e Layout di pagina contengono collegamenti per quel tipo di record e per il tipo di record correlato. Ad esempio, la pagina Personalizzazione applicazioni del cliente contiene collegamenti per le seguenti sezioni:

- Impostazione campo cliente
- Impostazione campo contatto cliente

- Impostazione campo partner cliente
- Impostazione campo relazione cliente
- Impostazione campo team cliente

## Informazioni sulla gestione dei campi

In Oracle CRM On Demand è possibile eseguire i seguenti task di gestione di campi per i diversi tipi di record:

- [Creazione e modifica di campi](#) (a pagina 1133)
- [Ridenominazione di campi](#) (a pagina 1142)
- [Modifica dei valori dell'elenco di selezione](#) (a pagina 1146)

Quando si creano campi personalizzati o si modificano definizioni di campo, è possibile specificare valori predefiniti per il campo che diventano attivi alla creazione di nuovi record. È inoltre possibile specificare che venga eseguita la convalida del campo per accertarsi che il campo disponga di un particolare valore.

## Informazioni sulla copia dei campi

Per la maggior parte dei tipi di record di Oracle CRM On Demand è disponibile una funzione di copia. Ciò significa che gli utenti possono copiare il record corrente in uso. Quando un utente fa clic sul pulsante Copia nella pagina dei dettagli di un record, viene visualizzata una nuova pagina di record, che contiene tutti i campi che possono essere copiati. Un utente può modificare e salvare questi campi.

**NOTA:** quando si usa il pulsante Copia, viene copiato solo il record di base e non l'elemento correlato per i record secondari.

Quando si utilizza la funzione di copia, vengono applicate le limitazioni riportate di seguito.

- I collegamenti Web, i campi di sistema, i campi indirizzo, i campi calcolati e i campi di riferimento non possono essere copiati. La casella di controllo Copia abilitata non è disponibile per questi elementi.
- I campi di sola lettura non possono essere copiati. Si tratta di campi impostati per la sola lettura nell'impostazione o nel layout di campi.
- I campi non disponibili su un layout dei moduli di un utente non possono essere copiati.
- I campi allegato riportati di seguito non possono essere copiati.
  - Allegato
  - Allegato: Nome file
  - Allegato: Dimensione (in byte)

Per copiare i campi si usa il pulsante Copia nelle pagine dei dettagli di un record in Oracle CRM On Demand. È possibile abilitare questa funzione mediante la casella di controllo Copia abilitata nella pagina Gestione campi della sezione Personalizzazione applicazioni di Oracle CRM On Demand. Per ulteriori informazioni sulla specifica dei campi che possono essere copiati in Oracle CRM On Demand, vedere [Amministrazione dell'impostazione Copia abilitata](#) (a pagina 1137).

## Informazioni sulla convalida dei campi

Quando si creano campi personalizzati o si modificano le definizioni di campo esistenti, la pagina Modifica dei campi consente di specificare se i campi sono obbligatori o di sola lettura. È inoltre possibile specificare i valori predefiniti e i valori predefiniti a posteriori per i nuovi record.

### Campi obbligatori

È possibile definire i campi obbligatori in diverse situazioni. Ad esempio, l'azienda può richiedere che ogni richiesta di servizio debba tenere traccia delle informazioni sulla causa di una richiesta di servizio. In questo caso, si specifica che il campo Causa per le richieste di servizio sia obbligatorio. Di conseguenza, quando un record viene creato o aggiornato e salvato, l'applicazione convalida l'istruzione in base alla quale il campo Causa è NOT NULL.

Di seguito viene illustrato un altro esempio. L'azienda potrebbe disporre di un criterio aziendale in base al quale se si perde un'opportunità con fatturato previsto di 100.000 \$ o superiore, è necessario tenere traccia dei motivi della perdita. In tal caso, si definisce obbligatorio il campo Motivo su Opportunità solo quando il campo Fatturato ha un valore maggiore di 100.000. Quando un record Opportunità viene salvato, l'applicazione convalida l'istruzione in base alla quale il valore del campo della richiesta è maggiore di 100.000.

Se una convalida non riesce, viene visualizzato un messaggio di errore in cui si richiede agli utenti di immettere un valore per il campo richiesto prima di salvare il record. È inoltre possibile specificare un messaggio di errore personalizzato (nel campo Messaggio di errore della convalida del campo) da visualizzare nel caso in cui la convalida non riesca.

Quando si specifica un campo come Obbligatorio, la convalida viene applicata su tutte le interfacce, inclusi interfaccia utente, servizi Web e importazione dati.

I campi specificati come obbligatori nella pagina Modifica dei campi sono campi obbligatori per tutti gli utenti, indipendentemente dal ruolo. Se è necessario rendere un campo obbligatorio solo per un ruolo specifico, è possibile farlo modificando il layout di pagina appropriato per campi che non sono già obbligatori. Per ulteriori informazioni su come modificare layout di pagina, vedere [Personalizzazione dei layout di pagina statici](#) (a pagina 1149).

### Campi di sola lettura

È possibile definire i campi di sola lettura nei seguenti casi.

- **Campi da origini esterne.** Se l'azienda tiene traccia, ad esempio, del tasso di credito di un cliente in un sistema esterno, probabilmente si desidera che il tasso di credito venga aggiornato regolarmente mediante un'importazione notturna, ma che il campo sia di sola lettura nell'interfaccia utente.
- **Spostamento di un campo esistente in un campo indicizzato personalizzato.** Se si desidera utilizzare uno dei campi personalizzati indice per un campo personalizzato esistente, è possibile specificare che gli utenti dispongano unicamente di accesso di sola lettura al campo precedente mentre si effettua lo spostamento dei dati nel nuovo campo indice. Questa definizione di campo consente di evitare la perdita di sincronizzazione dei dati.

### Regole sulla convalida dei campi personalizzati

Per creare le espressioni per le regole di convalida dei campi personalizzati è possibile usare Oracle On Demand Expression Builder (Expression Builder). Fare clic sull'icona *fx* accanto al campo Convalida dei campi

per aprire la finestra di Expression Builder in cui immettere l'espressione. Per informazioni sulla sintassi utilizzabile per le espressioni, vedere [Expression Builder](#) (a pagina 1618).

È possibile definire le regole di convalida dei campi personalizzati nei seguenti casi.

- **Applicazione dei criteri aziendali.** Ad esempio, se l'azienda ha un criterio aziendale in base al quale un MDF non può essere efficace per più di un anno, è possibile definire una regola di convalida su un campo Data di fine per accertarsi che il valore del campo non superi mai un anno dalla data di inizio.
- **Applicazione del formato dei dati.** Ad esempio, se l'azienda utilizza un numero di partita IVA (imposta sul valore aggiunto) su un cliente europeo, è possibile specificare la convalida del formato IVA corretto, in base all'indirizzo di fatturazione del cliente. Di seguito viene riportato un altro esempio: è possibile specificare che il valore per un campo personalizzato specifico non contenga un numero maggiore o minore di quattro cifre.

La valutazione di un'espressione di convalida dei campi non viene eseguita nei casi riportati di seguito.

- Un campo viene lasciato vuoto durante la creazione del record. La convalida del campo non implica l'inserimento forzato di un valore.
- Un campo contiene un valore preesistente non valido e non viene modificato durante l'aggiornamento.

Se un'espressione di convalida non viene valutata o se un'espressione di convalida restituisce NULL, non viene generato alcun messaggio di errore. Un messaggio di errore viene generato solo quando l'espressione di convalida non riesce, ovvero l'espressione restituisce FALSE.

Le espressioni di convalida dei campi presuppongono che il primo parametro sia il nome del campo stesso. Se, ad esempio, in un campo Importo si inserisce un'espressione di convalida dei campi semplice per specificare che l'importo deve essere maggiore di 1.000, è sufficiente inserire >1000. Non è necessario immettere, [<Amount>]>1000. Per ulteriori informazioni sulle espressioni più complesse, vedere [Informazioni sulle espressioni](#) (a pagina 1622).

### Limitazioni sulla specifica di regole di convalida dei campi

Non è possibile specificare regole di convalida dei campi per questi tipi di campi:

- Campi di sistema
- Campi calcolati interni
- Campi ID e ID riga

**NOTA:** tenere presente che Row\_ID è un campo di sistema interno. In base alle transizione di operazione, ad esempio, durante la creazione di record, non è possibile garantire la staticità di questo campo. Può essere diverso da ExternalSystemID o da IntegrationID.

- Campi associati
- Campi degli elenchi di selezione a scelta multipla
- Campi con Proprietà utente impostata in modo da escluderli. Questi campi sono impostati sulla base di un'eccezione per evitare di interrompere la logica aziendale esistente nel codice dell'applicazione.
- Collegamenti Web
- I seguenti campi allegato:
  - Allegato

- Allegato: Nome file
- Allegato: Dimensione (in byte)

## Informazioni sulla definizione dei valori di campo predefiniti

È possibile specificare valori predefiniti per campi nel campo Valore predefinito nella pagina Modifica dei campi quando si creano campi personalizzati o si modificano definizioni dei campi.

La specifica di un valore predefinito per un campo è utile quando si richiede:

- Un valore costante per un campo. Ad esempio, si potrebbe richiedere che un campo Tipo cliente disponga di un valore predefinito Cliente alla creazione di un nuovo record.
- Un valore basato su una formula come predefinito. Ad esempio, si potrebbe richiedere che il valore predefinito per un campo Data di scadenza di Richieste di fondi corrisponda a 6 mesi dopo il valore del campo Data di creazione.
- La generazione di un valore univoco per un campo. Ad esempio, si potrebbe richiedere di specificare un'espressione per generare un numero univoco come un ID per un campo Nota spese. (Anche questo campo è di sola lettura).
- Un valore predefinito specifico di un ruolo. Ad esempio, in un'azienda in cui la maggior parte delle richieste di servizio (RS) è creata da funzionari dell'assistenza clienti (CSR), un campo Flag riassegnazione potrebbe essere selezionato per impostazione predefinita in modo che, se, ad esempio, un funzionario commerciale apre una RS, quest'ultima viene indirizzata al CSR corretto in base a regole di assegnazione predefinite.

**NOTA:** la maggior parte di queste opzioni sono possibili solo se il ruolo dell'utente include il privilegio Gestione campi avanzata.

Per i campi sono disponibili i due tipi di valori predefiniti riportati di seguito.

- **Valore predefinito.** Nel campo viene inserito preventivamente il valore specificato quando un utente crea un nuovo record. Gli utenti possono accettare il valore predefinito o sovrascriverlo.
- **Valore predefinito a posteriori.** Nel campo non viene inserito preventivamente il valore specificato quando un utente crea un nuovo record, ma il campo assume il valore predefinito specificato quando il record viene salvato, se:
  - l'utente lascia il campo vuoto;
  - il campo è nascosto dal layout;
  - gli strumenti di integrazione non hanno fornito un valore.

Il tipo di valore predefinito per i campi è il Valore predefinito. È possibile specificare Valore definito dall'utente selezionando la casella di controllo nella pagina Modifica dei campi.

**NOTA:** i valori di campo predefiniti a posteriori non supportati in Offline client e vengono visualizzati con campi vuoti.

I valori di campo predefiniti sono applicabili esclusivamente a nuovi record e non ad aggiornamenti di record.

Se si specifica un valore predefinito per un campo che dispone già di un valore predefinito specificato dal sistema, il valore specificato dall'utente ha la precedenza per l'azienda. Un'eccezione a questa regola è il campo Fatturato su record Opportunità. Eventuali valori predefiniti o predefiniti successivamente per questo campo specificati dall'utente vengono ignorati perché il campo è utilizzato nella creazione di previsioni basate sul fatturato dell'opportunità.

Non è possibile impostare valori predefiniti per questi tipi di campi:

- Campi di sistema
  - Campi calcolati interni
  - Campi ID e ID riga
- NOTA:** tenere presente che Row\_ID è un campo di sistema interno. In base alle transizione di operazione, ad esempio, durante la creazione di record, non è possibile garantire la staticità di questo campo. Può essere diverso da ExternalSystemID o da IntegrationID.
- Campi associati
  - Campi degli elenchi di selezione a scelta multipla
  - Campi con Proprietà utente impostata in modo da escluderli. Questi campi sono impostati sulla base di un'eccezione per evitare di interrompere la logica aziendale esistente nel codice dell'applicazione.
  - Collegamenti Web
  - Caselle di controllo (valore predefiniti a posteriori)
  - I seguenti campi allegato:
    - Allegato
    - Allegato: Nome file
    - Allegato: Dimensione (in byte)

La tabella riportata di seguito mostra i valori predefiniti che è possibile specificare per i vari tipi di campi di Oracle CRM On Demand.

Tipo di campo	Valori predefiniti validi
Casella di controllo	<p>Y se la casella deve essere selezionata e il valore booleano è true.</p> <p>N se la casella deve essere deselezionata e il valore booleano è false.</p> <p>Uno spazio vuoto rappresenta un valore indefinito per una casella di controllo, anche se appare deselezionata</p> <p><b>Nota:</b> non è possibile selezionare Valore predefinito a posteriori per un campo casella di controllo.</p>
Valuta	Un valore numerico valido compreso tra -2147483648 e 2147483647.
Data	Oggi + <i>numero</i> , dove <i>numero</i> rappresenta un numero specifico di giorni. La data predefinita è calcolata come la data di oggi più il numero immesso. Ad esempio, se la data odierna è 1 gennaio 2008 e si è immesso Oggi + 7, il valore predefinito è impostato sull'8 gennaio 2008.
Data/ora	Come per il tipo di campo Data, ma all'apertura del nuovo record viene visualizzata anche l'ora.

Tipo di campo	Valori predefiniti validi
Numero intero	Un valore numerico valido compreso tra -2147483648 e 2147483647.
Elenco di selezione a scelta multipla	Non è possibile definire un valore predefinito per un elenco a scelta multipla.
Nota	Un valore di testo contenente fino a 16350 caratteri.
Numero	Un valore numerico valido compreso tra -2147483648 e 2147483647.
Percentuale	Un valore numerico valido compreso tra -2147483648 e 2147483647.
Telefono	Un numero di telefono valido.
Elenco di selezione	Il valore dell'elenco di selezione scelto sarà il valore predefinito per il campo.
Testo (lungo)	Un valore di testo contenente fino a 255 caratteri.
Testo (breve)	Un valore di testo contenente fino a 40 caratteri.
Collegamento Web	<p>Un URL valido. Le espressioni condizionali e di convalida non sono consentite. È possibile impostare un valore predefinito tramite la pagina Modifica collegamento Web.</p> <p>Il campo Testo visualizzazione può contenere fino a 250 caratteri, mentre il campo URL può contenere fino a 8000 caratteri. La lunghezza massima degli URL varia a seconda del browser. Un URL troppo lungo potrebbe non funzionare come previsto. Se si usa la funzione di sostituzione dei parametri, la lunghezza dell'URL cambia.</p>

**NOTA:** quando si crea un'espressione per impostare un valore predefinito, il risultato dell'espressione non deve superare il numero massimo di caratteri consentito per il campo. Inoltre, qualsiasi valore stringa o numerico passato a una funzione in Expression Builder non deve superare il limite di 75 caratteri. Per ulteriori informazioni sull'uso del Builder delle espressioni, vedere [Expression Builder](#) (a pagina 1618).

Inoltre:

- Per tutti i tipi di campo, inclusi gli elenchi di selezione, è possibile immettere un valore costante. Ad esempio:  
`Stato (Task) = 'Non avviato'`
- Per i campi Data è possibile specificare un numero di giorni dalla data odierna. Ad esempio:  
`Data di scadenza (Richiesta di fondi) = Oggi() + 180`
- Per un campo Proprietario, è possibile specificare un <record creator> (variabile) o un utente specifico.  
Non è supportata alcuna ricerca, è necessario digitare direttamente nel campo.



È inoltre possibile creare espressioni complesse per i valori di campo predefiniti. È possibile immettere un'espressione direttamente nel campo Valore predefinito oppure fare clic sull'icona *fx* per aprire la finestra di Expression Builder. Per informazioni sulla sintassi utilizzabile per le espressioni, vedere [Expression Builder](#) (a pagina 1618).

Per usare il Expression Builder nella gestione dei campi, è necessario che il proprio ruolo utente includa il privilegio Gestione campi avanzata. Gli utenti che dispongono del ruolo Amministratore possono abilitare questo privilegio per il proprio ruolo personale e per altri ruoli.

## Informazioni sui campi personalizzati

In Oracle CRM On Demand sono disponibili i campi predefiniti necessari alla maggior parte delle organizzazioni. Tuttavia, è possibile che nei record esistenti siano presenti campi senza campi corrispondenti nei record di Oracle CRM On Demand. In tal caso, è possibile creare nuovi campi, definiti *campi personalizzati*, per soddisfare le esigenze specifiche dell'azienda. Tali esigenze potrebbero sorgere quando si desidera importare record esistenti in Oracle CRM On Demand.

Per i campi personalizzati, valgono le seguenti regole.

- Possono essere utilizzati in regole di assegnazione, report, elenchi filtrati e ricerca mirata.

**NOTA:** per motivi correlati alle prestazioni, alcuni campi personalizzati non possono essere usati per ordinare gli elenchi.

- Non possono essere eliminati.
- Non possono essere visualizzati se quando vengono aggiunti esplicitamente ai layout di pagina personalizzati.
- Non vengono ereditati da un tipo di record all'altro.

Ad esempio, un campo personalizzato aggiunto per i lead non viene trasferito automaticamente alle opportunità quando il lead viene convertito in un'opportunità reale.

I campi personalizzati per record di lead devono essere mappati se si desidera che vengano trasferiti quando un lead è convertito in opportunità, cliente o contatto.

- Non possono essere visualizzati da altri utenti se non dopo che questi ultimi hanno effettuato nuovamente l'accesso
- A tali campi può essere fatto riferimento tramite collegamenti Web, servizi Web e altre tecnologie di integrazione

La tabella riportata di seguito mostra il numero di nuovi campi che è possibile aggiungere a Oracle CRM On Demand. I dati indicano i campi disponibili per la maggior parte dei tipi di record: è possibile aggiungere 100 nuovi campi per i clienti, 100 per i contatti, 100 per le opportunità e così via. Il numero massimo di valori attivi o disabilitati di un elenco di selezione è di 1000.

Tipo di record	Casella di controllo	Valuta	Data	Data/ora	Numer o intero	Elenco di selezione a selezione multipla
Cliente	35	80	25	25	35	10

Tipo di record	Casella di controllo	Valuta	Data	Data/ora	Numero intero	Elenco di selezione a selezione multipla
Contatto	35	25	25	25	35	10
Lead	35	25	25	25	35	10
Opportunità	35	25	25	25	35	10
Attività	35	25	25	25	35	10
Campagna	35	25	25	25	35	0
Soluzione	35	25	25	25	35	0
Eventi medici	35	25	25	25	35	0
Nucleo familiare	35	25	25	25	35	0
Fondi	35	25	25	25	35	0
Portafoglio	35	25	25	25	35	0
Veicolo	70	50	60	50	70	0
Richiesta di servizio	35	25	25	25	35	10
Programma	35	35	25	25	35	0
Oggetto personalizzato 01	35	25	35	25	35	10
Oggetto personalizzato 02	35	25	35	25	35	10
Oggetto personalizzato 03	35	25	35	25	35	0
Rivenditore	70	105	60	50	70	0
Prodotto	35	25	25	25	35	0
Bene	35	25	25	25	35	0
Richiesta di fondi	35	25	25	25	35	0
Richiesta MDF	35	25	35	25	35	0
Partner programma	70	50	60	50	70	10

Tipo di record	Casella di controllo	Valuta	Data	Data/ora	Numero intero	Elenco di selezione a selezione multipla
Fatturato	35	25	25	25	35	0
Richiesta SP	35	25	35	25	35	0
Utente	35	25	35	25	35	0
Registrazione operazione	35	25	35	25	35	0
Prodotti fatturato registrazioni operazioni	35	25	35	25	35	0
Corso	35	25	35	25	35	0
Esame	35	25	35	25	35	0
Certificazione	35	25	35	25	35	0
Riconoscimento	35	25	35	25	35	0
Oggetti personalizzati 04 e successivi	35	25	25	35	35	0
Tipi di record specifici di settore diversi da quelli elencati in questa tabella	35	25	25	35	35	0

Tipo di record	Numero	Percentuale	Telefono	Elenco di selezione	Testo (lungo)	Testo (breve)	Collegamento Web
Cliente	33	30	10	100	30	45	100
Contatto	33	30	10	100	30	70	100
Lead	33	30	10	100	30	45	100
Opportunità	33	30	10	100	30	70	100
Attività	33	30	10	100	30	45	100
Campagna	33	30	10	100	30	45	100
Soluzione	33	30	10	100	30	45	100

Tipo di record	Numero	Percentuale	Telefono	Elenco di selezione	Testo (lungo)	Testo (breve)	Collegamento Web
Eventi medici	33	30	10	100	30	45	100
Nucleo familiare	33	30	10	100	30	45	100
Fondi	33	30	10	100	30	45	100
Richiesta MDF	35	30	20	100	30	60	100
Portafoglio	33	30	10	100	30	45	100
Veicolo	68	60	30	200	60	105	100
Richiesta di servizio	33	30	10	100	30	45	100
Richiesta SP	35	30	20	100	30	60	100
Programma	35	30	10	100	30	45	100
Oggetto personalizzato 01	35	30	20	100	30	60	100
Oggetto personalizzato 02	35	30	20	100	30	60	100
Oggetto personalizzato 03	35	30	20	100	30	60	100
Rivenditore	68	60	30	200	60	105	100
Prodotto	33	30	10	100	30	45	100
Bene	33	30	10	100	30	45	100
Richiesta di fondi	33	30	10	100	30	45	100
Partner programma	68	60	30	200	60	105	100
Fatturato	33	30	10	100	30	45	100
Utente	35	30	20	100	30	60	100
Registrazione operazione	35	30	20	100	30	60	100
Prodotti fatturato registrazioni operazioni	35	30	20	100	30	60	100

Tipo di record	Numero	Percentuale	Telefono	Elenco di selezione	Testo (lungo)	Testo (breve)	Collegamento Web
Corso	35	30	20	100	30	60	100
Esame	35	30	20	100	30	60	100
Certificazione	35	30	20	100	30	60	100
Riconoscimento	35	30	20	100	30	60	100
Oggetti personalizzati 04 e successivi	35	30	20	100	30	90	100
Tipi di record specifici di settore diversi da quelli elencati in questa tabella	35	30	20	100	30	90	100

## Creazione e modifica di campi

È possibile creare campi personalizzati e modificare le definizioni dei campi esistenti nella pagina Modifica dei campi per un tipo di record.

**Procedure preliminari.** Per eseguire questa procedura, il ruolo dell'utente deve includere il privilegio Personalizza applicazione.

### Per creare campi personalizzati e modificare campi

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Personalizzazione applicazioni, fare clic sull'omonimo collegamento.
- 3 Nella sezione Impostazione dei tipi di record, fare clic sul collegamento per il tipo di record richiesto.
- 4 Nella sezione Gestione campi, fare clic su Impostazione campo del *tipo di record*.
- 5 Nella pagina Campi:
  - Fare clic su Nuovo campo se si desidera creare un campo personalizzato.
  - Fare clic sul collegamento Modifica relativo al campo per modificare la definizione del campo.

**NOTA:** se dopo la modifica di un campo standard si desidera ripristinare le impostazioni predefinite di tutti i valori modificati, fare clic sul pulsante Predefinito accanto ai pulsanti Salva e Annulla.
- 6 Nella pagina Modifica dei campi, immettere un Nome di visualizzazione.

Il nome di visualizzazione è l'etichetta per il campo.

- 7** Nella pagina Modifica dei campi, immettere un Tipo di campo se si desidera creare un campo.

**ATTENZIONE:** il tipo di campo non può essere modificato dopo aver salvato il campo personalizzato.

Le regole indicate di seguito si applicano ai campi personalizzati e potrebbero essere diverse da quelle applicabili ai campi predefiniti dello stesso tipo di campo:

Tipo di campo	Lunghezza massima	Note
Data	25	
Data/ora	25	
Numero intero	10	Numeri interi di valore compreso tra -2147483647 e 2147483647.
Elenco di selezione a scelta multipla		Non è possibile definire un valore predefinito per un elenco a scelta multipla.
Nota	1024	
Numero	10	Numeri di valore compreso tra - 2147483648 e 2147483647.
Telefono	35	
Elenco di selezione	30	
Testo (lungo)	255	I campi Testo utilizzano un campo di testo a riga singola.
Testo (breve)	100	Nei campi di testo viene usato testo di una sola riga. In campi diversi vengono usate lunghezze differenti.
Collegamento Web	n/d	<p>I campi personalizzati Collegamento Web consentono di creare nei layout collegamenti ipertestuali sensibili al contesto.</p> <p>Il campo Testo visualizzazione può contenere fino a 250 caratteri, mentre il campo URL può contenere fino a 8000 caratteri. La lunghezza massima degli URL varia a seconda del browser. Un URL troppo lungo potrebbe non funzionare come previsto. Se si usa la funzione di sostituzione dei parametri, la lunghezza dell'URL cambia.</p>

- 8** Nella sezione Proprietà aggiuntive, completare i seguenti campi in base alle necessità:

Campo	Commenti

Campo	Commenti
Obbligatorio	Selezionare questa casella di controllo per rendere obbligatorio il campo durante la creazione o l'aggiornamento di record. Ad esempio, è possibile richiedere che tutti gli utenti compilino il campo Cliente quando aggiungono nuovi contatti.
Valore predefinito	<p>Immettere direttamente un valore o un'espressione oppure fare clic sull'icona <i>fx</i> per aprire la finestra di Expression Builder.</p> <p>L'aggiunta di espressioni complesse è possibile solo se il proprio ruolo utente include il privilegio Gestione campi avanzata. Questo campo può contenere un'espressione della lunghezza massima di 1024 caratteri. Se si crea un'espressione per impostare un valore predefinito, il risultato dell'espressione non deve superare il numero massimo di caratteri consentito nel campo. Inoltre, qualsiasi valore stringa o numerico passato a una funzione in Expression Builder non deve superare il limite di 75 caratteri.</p> <p>Se si immette il valore predefinito direttamente in questo campo, il numero di caratteri del valore predefinito non deve superare il numero massimo di caratteri consentito per il tipo di campo. Per i campi di tipo numerico, il valore deve essere compreso nell'intervallo di valori stabilito per il campo.</p> <p>Per ulteriori informazioni sull'impostazione dei valori predefiniti, vedere <a href="#">Informazioni sulla gestione dei campi</a> (a pagina 1123). Per informazioni sulla sintassi da usare nelle espressioni, vedere <a href="#">Expression Builder</a> (a pagina 1618).</p>
Sola lettura	Selezionare questa casella di controllo per rendere il campo di sola lettura.
Copia abilitata	Selezionare questa casella di controllo per consentire la copia del campo quando si copia il tipo di record usando il pulsante Copia record nella pagina dei dettagli di un record.
Valore definito dall'utente	<p>Questo campo viene visualizzato solo se il ruolo utente include il privilegio Gestione campi avanzata.</p> <p>Selezionare questa casella di controllo se si richiede che il campo non sia automaticamente compilato con il valore predefinito alla creazione di un nuovo record. Il valore predefinito specificato è impostato quando il record viene salvato solo se l'utente o gli strumenti di integrazione non forniscono un valore.</p> <p><b>Nota:</b> non è possibile selezionare Valore predefinito a posteriori per un campo casella di controllo.</p>
Convalida dei campi	<p>Questo campo viene visualizzato solo se il ruolo utente include il privilegio Gestione campi avanzata.</p> <p>Immettere un'espressione direttamente oppure fare clic sull'icona <i>fx</i> per aprire la finestra di Expression Builder.</p>

Campo	Commenti
	<p>Questo campo può contenere 1024 caratteri al massimo.</p> <p>Per ulteriori informazioni sulla convalida di campi, vedere <a href="#">Informazioni sulla gestione dei campi</a> (a pagina 1123). Per informazioni sulla sintassi utilizzabile per le espressioni, vedere <a href="#">Expression Builder</a> (a pagina 1618).</p>
Messaggio di errore della convalida del campo	<p>Questo campo viene visualizzato solo se il ruolo utente include il privilegio Gestione campi avanzata.</p> <p>Immettere un messaggio di errore personalizzato da visualizzare in aggiunta al messaggio standard nel caso in cui la convalida non riesca per il campo. Il messaggio può contenere solo lettere, numeri, spazi, virgole, punti e trattini.</p> <p>Di seguito viene illustrata la modalità di visualizzazione dei messaggi di errore, indipendentemente dal fatto che si specifichi un messaggio di errore personalizzato:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Se la convalida del campo è impostata e non è specificato alcun messaggio personalizzato: Il valore immesso per '[<i>Campo</i>]' non soddisfa le regole di convalida impostate dall'amministratore dell'azienda. La condizione di convalida è '[<i>Regola</i>]' (<i>codice errore</i>).</li> <li>■ Se la convalida del campo è impostata ed è specificato un messaggio personalizzato: [<i>Messaggio di errore personalizzato</i>] (<i>codice errore</i>).</li> </ul>

**1** Fare clic su Salva.

I nuovi campi aggiunti vengono automaticamente visualizzati in blu fra parentesi nelle altre lingue attivate (indipendentemente dall'impostazione della casella di controllo Contrassegna per traduzione).

**2** Per immettere manualmente l'equivalente tradotto del nuovo nome o messaggio di errore della convalida del campo:

- a** Dall'elenco a discesa Lingua traduzione selezionare la lingua della quale si vuole immettere la traduzione.
- b** Immettere l'equivalente tradotto nel campo Nome visualizzazione o Messaggio di errore della convalida del campo e fare clic su Salva.
- c** Fare clic sul collegamento per tornare alla pagina Campi appena aggiornata e selezionare nuovamente, se necessario, la lingua.

Il nome tradotto viene visualizzato in colore nero nella colonna Nome visualizzazione.

**NOTA:** per far sì che i campi personalizzati vengano visualizzati in Oracle CRM On Demand Answers quando la lingua dell'utente di Oracle CRM On Demand è diversa da quella in cui è stato creato il campo personalizzato, quest'ultimo deve essere tradotto nella lingua in questione. Ad esempio, se un campo personalizzato viene creato in inglese, un utente di lingua tedesca può utilizzare questo campo in Oracle CRM On Demand Answers solo se il campo è stato tradotto in tedesco.



La selezione dell'opzione **Contrassegna per traduzione** sovrascrive sia **Nome visualizzazione** che **Messaggio di errore della convalida del campo** in tutte le altre lingue.

- 3** Se è stato creato un elenco di selezione semplice o a scelta multipla:
  - a** Fare clic sul collegamento **Modifica elenco di selezione** per il campo personalizzato.
  - b** Nella casella **Valori elenco di selezione**, immettere ogni valore su una riga separata.
  - c** Salvare il record.

**NOTA:** a questo punto è necessario esporre i campi personalizzati appena creati per far sì che vengano visualizzati nei moduli (**Modifica**, **Dettaglio** e **Crea**), in quanto *non* vengono visualizzati per impostazione predefinita. Per esporre il campo personalizzato, creare i nuovi layout di pagina in base alle necessità e accertarsi che questi layout di pagina siano assegnati a tutti i ruoli che devono visualizzare il campo.

## Amministrazione dell'impostazione **Copia abilitata**

Gran parte dei tipi di record in Oracle CRM On Demand comprende una funzione di copia che consente agli utenti di copiare il record che stanno utilizzando.

**NOTA:** quando si utilizza il pulsante **Copia record**, viene copiato solo il record di base ma non i record figlio degli elementi correlati.

Quando si utilizza la funzione di copia, vengono applicate le limitazioni riportate di seguito.

- I collegamenti Web, i campi di sistema, i campi indirizzo, i campi calcolati e i campi di riferimento non possono essere copiati. La casella di controllo **Copia abilitata** non è disponibile per questi elementi.
- Non è possibile copiare i campi di sola lettura. I campi di sola lettura sono campi impostati come di sola lettura nell'impostazione del campo o nel layout dei campi.
- I campi non disponibili su un layout dei moduli di un utente non possono essere copiati.

Questo argomento descrive come specificare i campi che è possibile copiare utilizzando il pulsante **Copia** nella pagina dei dettagli del record in Oracle CRM On Demand.

### ***Per specificare quali campi possono essere copiati utilizzando il pulsante **Copia*****

- 1** Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale **Amministrazione**.
- 2** Nella sezione **Personalizzazione applicazioni**, fare clic sull'omonimo collegamento.
- 3** Nella sezione **Impostazione tipi record**, fare clic sul tipo di record per cui si desidera abilitare la funzione di copia.
- 4** Nella sezione **Gestione campi**, fare clic sul collegamento di impostazione per il campo del tipo di record. Viene visualizzato un elenco dei campi per il tipo di record specificato.
- 5** Individuare il campo che si desidera modificare, quindi fare clic sul collegamento **Modifica**.

**NOTA:** se si desidera copiare le associazioni, è necessario selezionare l'elenco di selezione delle associazioni e non l'ID associazione. Tutti i campi correlati a questa associazione vengono automaticamente copiati quando l'elenco di selezione delle associazioni viene impostato su Copia abilitata.

**6** Selezionare la casella di controllo Copia abilitata.

**7** Fare clic su Salva.

Le modifiche apportate hanno effetto al successivo accesso dell'utente a Oracle CRM On Demand.

## Impostazione degli indicatori di integrazione dei campi personalizzati

Gli indicatori di integrazione per i campi personalizzati sono identificatori simbolici indipendenti dalla lingua che vengono assegnati a ogni campo personalizzato, vengono utilizzati dai servizi Web per la generazione di file WSDL e dai parametri del campo personalizzato Collegamento Web e consentono a un amministratore di impostare un nome di integrazione significativo per ogni campo personalizzato. Questo nome è utilizzato dai componenti di integrazione, in modo che i nomi di etichetta possano essere modificati senza influenzare le integrazioni esistenti. Gli indicatori di integrazione non sono visibili agli utenti finali.

Gli indicatori di integrazione vengono utilizzati nel Expression Builder nonché durante la creazione delle regole del workflow e dei campi. Per ulteriori informazioni sulle regole del workflow, vedere [Creazione di regole del workflow](#) (a pagina 1329). Per ulteriori informazioni sulla creazione e la modifica dei campi, vedere [Creazione e modifica di campi](#) (a pagina 1133).

**ATTENZIONE:** non modificare gli indicatori di integrazione dopo averli impostati. In caso contrario, si rischia di perdere le funzioni delle tecnologie che fanno riferimento agli indicatori di integrazione.

### *Per impostare l'indicatore di integrazione per un campo personalizzato*

- 1** Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2** Nella sezione Personalizzazione applicazioni, fare clic sull'omonimo collegamento.
- 3** Nella sezione Impostazione dei tipi di record, fare clic sul collegamento per il tipo di record richiesto.
- 4** Nella sezione Gestione campi, fare clic su Impostazione campo del *tipo di record*.
- 5** Nella pagina Campi del *tipo di record*, fare clic su Rinomina campi.
- 6** Nella pagina Rinomina campi, fare clic sul pulsante Avanzate.
- 7** Aggiornare l'indicatore di integrazione.

**SUGGERIMENTO:** per l'indicatore di integrazione utilizzare un nome breve descrittivo che identifichi facilmente questo campo personalizzato. A questo indicatore fanno riferimento i servizi Web, i collegamenti Web e altre tecnologie di integrazione (file WSDL per servizi Web e parametri URL per collegamenti Web).

## Impostazione di collegamenti Web

Un *Collegamento Web* è un campo personalizzato che consente di posizionare un collegamento ipertestuale su un sito Web esterno o su un'applicazione basata sul Web in un record in Oracle CRM On Demand. È possibile utilizzare un campo personalizzato Collegamento Web per fornire agli utenti un modo appropriato per passare a un'altra pagina Web, inclusa un'altra pagina in Oracle CRM On Demand. È possibile creare campi personalizzati Collegamento Web per qualsiasi tipo di record. Ad esempio, è possibile definire un campo Collegamento Web per un tipo di record cliente che aggiorna i dettagli cliente con valori da un'altra applicazione. Come con altri campi personalizzati, è necessario aggiungere campi Collegamento Web ai layout di pagina del record per renderli visibili agli utenti.

È possibile configurare un collegamento Web per aprire semplicemente un altro sito Web. È inoltre possibile configurare il collegamento Web per passare informazioni specifiche dal record di Oracle CRM On Demand come parametro nell'URL. Ad esempio, è possibile creare un campo Collegamento Web per passare informazioni relative all'indirizzo da un record cliente a un sito Web che fornisce mappe specifiche dell'indirizzo. Quindi, quando l'utente fa clic sul collegamento Web sul record cliente, si apre una mappa per l'ubicazione del cliente.

È possibile configurare il collegamento Web in modo che venga visualizzato solo in determinate circostanze. Ad esempio, è possibile specificare le condizioni che devono essere soddisfatte prima che il collegamento Web venga visualizzato ed è possibile configurare il collegamento in modo che venga visualizzato solo sulle pagine Dettaglio per evitare che gli utenti facciano clic sul collegamento dalle pagine Modifica.

**NOTA:** il contenuto dei campi di collegamento Web non può essere trasferito nei nuovi record durante la conversione di un lead.

**Procedure preliminari.** Per configurare campi Collegamento Web, è necessario conoscere la sintassi dell'URL di destinazione.

### Per impostare il collegamento Web

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Personalizzazione applicazioni, fare clic sull'omonimo collegamento.
- 3 Nella sezione Impostazione dei tipi di record, fare clic sul collegamento per il tipo di record richiesto.
- 4 Nella sezione Gestione campi, fare clic su Impostazione campo del *tipo di record*.
- 5 Se il campo Collegamento Web non esiste già, creare un campo Collegamento Web come descritto in [Creazione e modifica di campi](#) (a pagina 1133).
- 6 Nella pagina Campi, fare clic sul collegamento Modifica collegamento Web per il campo personalizzato.
- 7 Sulla pagina Modifica collegamento Web, compilare le Proprietà finestra:
  - a Per Testo visualizzazione, inserire l'etichetta (nome di visualizzazione) per il collegamento ipertestuale, visualizzato dall'utente nel layout.  
Esempio: Fare clic qui per Ticker titoli (sottolineato).

È inoltre possibile includere parametri sensibili al contesto nel campo Testo visualizzazione collocando il cursore nel campo Testo visualizzazione e quindi selezionando l'elenco Campi

utente o Campi (tipo di record). Un parametro di campo viene collocato nel campo Testo visualizzazione (indicato da %%%nomecampo%%%), che viene sostituito dal valore del campo basato sul record corrente.

**NOTA:** se il testo di visualizzazione è troppo lungo per il layout, verrà concatenato. Le informazioni per eventuali variabili vengono aggiunte in fase di runtime.

- b** Selezionare la modalità di funzionamento che si desidera venga applicata da Oracle CRM On Demand quando un utente fa clic sul collegamento ipertestuale.
  - **Apri nella finestra corrente.** Apre la pagina di destinazione del collegamento nella finestra corrente, sostituendo la sessione corrente di Oracle CRM On Demand.
  - **Apri in Scheda Web personalizzata.** Apre la pagina con collegamento ipertestuale in una scheda Web personalizzata. Selezionare la scheda Web richiesta dall'elenco Scheda Web personalizzata di destinazione.
  - **Apri in una nuova finestra.** Apre la pagina con il collegamento ipertestuale in una nuova finestra, lasciando la finestra di Oracle CRM On Demand corrente inalterata. Selezionare la casella di controllo Aggiornamento finestra principale se si desidera aggiornare la finestra principale dopo la chiusura della nuova finestra da parte dell'utente.
- c** Per Opzioni di visualizzazione, selezionare Pagina dei dettagli, Modifica pagina o Entrambi, a seconda che si desideri che il collegamento Web venga visualizzato solo sulle pagine dei dettagli, solo sulle pagine di modifica o su entrambi i tipi di pagine.

## 8 Compilare le Proprietà collegamento:

- a** Per Condizione collegamento attivo, immettere un'espressione per una condizione che controlli se il collegamento Web è attivo nelle pagine di dettaglio e di modifica. È possibile fare clic sull'icona fx accanto al campo Condizione collegamento attivo per aprire la finestra Generatore di espressioni in cui immettere l'espressione. Per informazioni sulla sintassi utilizzabile per le espressioni, vedere [Expression Builder](#) (a pagina 1618).

Ad esempio, se si immette un'espressione come [Fatturato] > 10000, il collegamento Web è attivo solo se la condizione Valore fatturato maggiore di 10000 è soddisfatta.

Se non si immette un'espressione, il collegamento Web è sempre attivo. Se si immette un'espressione e la condizione non è soddisfatta, il collegamento Web viene visualizzato ma non è attivo.

- b** Da Condizione visualizzazione collegamento, immettere un'espressione per una condizione che controlla se il collegamento Web è visibile sulle pagine dei dettagli o di modifica.

Ad esempio, se si immette un'espressione come [Fatturato] > 10000, il collegamento Web viene visualizzato solo se la condizione Valore fatturato maggiore di 10000 è soddisfatta.

Se non si immette un'espressione, il collegamento Web viene visualizzato sempre.

La procedura seguente si applica alle espressioni nei campi Condizione visualizzazione collegamento e Condizione collegamento attivo.

- **Nuova pagina.** Le espressioni visibili e attive non sono valutate per nuove pagine. Tali espressioni vengono impostate su TRUE per impostazione predefinita. L'unico modo per disattivare il collegamento è rendere l'espressione esplicitamente FALSE.

- **Pagina Modifica.** Le espressioni visibili e attive sono impostate su TRUE per impostazione predefinita. Tuttavia, è possibile utilizzare il Generatore di espressioni per aggiungere una nuova espressione.

- c Come URL, inserire l'URL richiamato quando l'utente fa clic sul collegamento ipertestuale, ad esempio [www.oracle.com](http://www.oracle.com).

**NOTA:** è inoltre possibile includere parametri contestuali posizionando il cursore nel campo dell'URL e quindi selezionando l'elenco Campi utente o Campi (tipo di record). Nell'URL viene inserito un parametro di campo (indicato da %%%nomecampo%%%), che verrà sostituito dal valore del campo basato sul record corrente quando l'utente farà clic sul valore.

Se non viene specificato alcun URL, facendo clic sul collegamento l'utente viene indirizzato a un URL vuoto.

**NOTA:** ogni browser prevede una lunghezza massima per gli URL. Se si specifica un URL che supera tale lunghezza, è possibile che il funzionamento del browser risulti imprevedibile facendo clic sulla scheda Web.

- 9 Per Campi utente, selezionare un'opzione dall'elenco Campi utente per aggiungere i campi di parametro utente al campo URL o Testo visualizzazione nella posizione corrente del cursore.

Ad esempio, se si sceglie ID utente dall'elenco, %%%ID utente%%% viene inserito in URL o in Testo visualizzazione, in base alla posizione del cursore. In fase di runtime, il parametro viene sostituito dall>ID dell'utente che ha effettuato l'accesso al sistema.

- 10 Per i campi del *tipo di record*, posizionare il cursore nel campo URL o Testo visualizzazione nel punto in cui si desidera aggiungere un parametro, quindi selezionare il campo che si desidera includere dall'elenco.

Ad esempio, se si seleziona il campo ID riga, %%%ID riga%%% viene inserito in URL o in Testo visualizzazione, in base alla posizione del cursore. In fase di runtime, il parametro viene sostituito dall>ID riga del record corrente.

**NOTA:** Un segnaposto per il nome di un tipo di record è indicato dalle parole *tipo di record* in corsivo. Ad esempio, *tipo di record* si riferisce al tipo di record in cui si aggiunge il campo personalizzato Collegamento Web. Ad esempio, se si modifica un collegamento Web per un record contatto, questo campo viene visualizzato come l'elenco dei campi dei contatti.

- 11 Fare clic su Salva.

- 12 Aggiungere il campo di collegamento Web al layout di pagina del *tipo di record*, come descritto in [Personalizzazione dei layout di pagina statici](#) (a pagina 1149).

## Informazioni sull'utilizzo di collegamenti Web per creare nuovi scenari di integrazione

L'aggiunta di campi personalizzati per i collegamenti Web a Oracle CRM On Demand fornisce molti scenari di integrazione nuovi. È possibile creare un'integrazione basata sull'interfaccia utente su sistemi in loco ed esterni che consentono agli utenti di passare direttamente al contenuto dall'interno di Oracle CRM On Demand.

Di seguito vengono illustrati alcuni esempi.

- Creare un collegamento a un sito Web finanziario basato sul simbolo ticker del cliente che richiama un diagramma dei titoli per il cliente.
- Creare un collegamento a un sistema interno che utilizza i servizi Web e crea una visualizzazione composita di dati da più soluzioni in loco o su host relative al cliente in questione.

Per istruzioni passo passo sulla modalità di creazione di collegamenti Web, vedere [Impostazione di collegamenti Web](#) (a pagina 1139).

## Ridenominazione di campi

Per utilizzare terminologia conosciuta dai dipendenti, è possibile modificare i nomi dei campi. Ad esempio, è possibile modificare l'etichetta del campo Nome cliente in Nome azienda.

**NOTA:** la visualizzazione dei nuovi nomi di visualizzazione dei campi in report e analisi può richiedere dai 30 ai 60 minuti.

**Procedure preliminari.** Per eseguire questa procedura, il ruolo dell'utente deve includere il privilegio Personalizza applicazione.

### *Per ridenominare un campo*

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Personalizzazione applicazioni, fare clic sull'omonimo collegamento.
- 3 Nella sezione Impostazione dei tipi di record, fare clic sul collegamento per il tipo di record richiesto.
- 4 Nella sezione Gestione campi, fare clic sul collegamento Impostazione dei campi richiesto.
- 5 Nella pagina Campi *tipo di record* fare clic sul pulsante Rinomina campi.
- 6 Nella colonna Nome visualizzazione, modificare il nome per il campo.
- 7 (Facoltativo) Per indicare che un nome aggiornato deve essere tradotto in altre lingue attivate per l'azienda, selezionare la casella di controllo Contrassegna per traduzione.

**NOTA:** se si desidera che il nome aggiornato venga visualizzato nelle altre lingue attivate, selezionare la casella di controllo Contrassegna per traduzione. Nelle altre lingue, oppure quando si sceglierà un'altra lingua dall'elenco a discesa Traduzione della pagina, il nome aggiornato verrà visualizzato in blu e racchiuso tra parentesi finché non verrà immessa manualmente la versione tradotta. Ciò consente di tenere traccia dei termini che devono essere tradotti.

Se non si seleziona Contrassegna per traduzione, i nomi visualizzazione precedenti verranno conservati e non saranno interessati dalla modifica apportata qui.

Se si seleziona la casella di controllo Contrassegna per traduzione, anche il Messaggio di errore della convalida del campo (dalla pagina Modifica dei campi) viene contrassegnato per la traduzione, nel caso in cui il messaggio di errore sia presente. Il campo Messaggio di errore della convalida del campo è visibile solo per gli utenti il cui ruolo include il privilegio Gestione campi avanzata.

- 8 Per immettere manualmente l'equivalente tradotto del nuovo nome, eseguire le operazioni descritte di seguito.

- a** Dall'elenco a discesa Lingua traduzione selezionare la lingua della quale si vuole immettere la traduzione.
- b** Immettere l'equivalente tradotto nel campo Nome visualizzazione e fare clic su Salva.
- c** Fare clic sul collegamento per tornare alla pagina Campi appena aggiornata e selezionare nuovamente, se necessario, la lingua.

Il nome tradotto viene visualizzato in colore nero nella colonna Nome visualizzazione.

- 9** Fare clic su Salva.

## Utilizzo di campi personalizzati indicizzati

Per ottimizzare le prestazioni di Oracle CRM On Demand è possibile usare campi personalizzati ottimizzati per tipi di record specifici. I campi ottimizzati, definiti *campi personalizzati indicizzati*, sono campi speciali in grado di migliorare il tempo di risposta nel corso di una ricerca oppure durante l'ordinamento di un elenco particolare. I campi personalizzati indicizzati sono preconfigurati nel database di Oracle CRM On Demand. È possibile modificarne le etichette ma non le tag di integrazione.

**NOTA:** è possibile scegliere di eseguire la migrazione dei dati da un campo personalizzato a un campo personalizzato indicizzato per aumentare le prestazioni relative agli elenchi degli utenti. Per eseguire la migrazione dei dati esistenti nei tipi di record disponibili, è possibile usare la funzionalità di esportazione e importazione di Oracle CRM On Demand oppure Web Services. Per ulteriori informazioni sull'esportazione e l'importazione dei dati, vedere [Strumenti di importazione ed esportazione](#) (a pagina 1395). Per ulteriori informazioni su Web Services, vedere [Integrazione di Web Services](#) (vedere "Integrazione dei servizi Web" a pagina 1586).

Per impostazione predefinita, i campi personalizzati indicizzati hanno il prefisso *Indicizzato*. I tipi di record riportati di seguito non supportano i campi personalizzati indicizzati.

- Valutazione
- Registro
- Utente

La tabella riportata di seguito elenca i tipi di record che supportano i campi personalizzati indicizzati.

Tipi di record che supportano i campi personalizzati	
Attività	Prodotto
Nucleo familiare	Programma partner
Richiesta di fondi	Fondo
Utente	Cronologia servizi dei veicoli
Contatto veicolo	Cronologia vendita veicoli
Veicolo	Oggetti personalizzati 1-3
Destinatario campagna	Veicolo

Tipi di record che supportano i campi personalizzati	
Rivenditore	Categoria prodotto
Bene	Nota
Utente appuntamento	Contatto appuntamento
Utente task	Contatto task
Appuntamento, task e chiamata	Soluzione
Richiesta di servizio	Lead
Campagna	Evento medico
Ruolo contatto opportunità	Fatturato prodotto opportunità
Opportunità	Prodotto
Oggetti personalizzati 1-3	Team del contatto
Contatto	Campagna
Articoli in promozione lasciati	Dettaglio prodotto
Team cliente	Cliente
Orari migliori contatto	

Ogni tipo di record contenuto nella tabella dispone dei campi personalizzati indicizzati riportati di seguito.

- Casella di controllo indicizzata
- Valuta indicizzata
- Data indicizzata
- Numero indicizzato
- Elenco di selezione indicizzato 1
- Elenco di selezione indicizzato 2
- Elenco di selezione indicizzato 3
- Elenco di selezione indicizzato 4
- Elenco di selezione indicizzato 5
- Elenco di selezione indicizzato 6
- Testo lungo indicizzato
- Testo breve indicizzato 1
- Testo breve indicizzato 2

Tutti gli altri tipi di record di Oracle CRM On Demand dispongono dei campi personalizzati indicizzati riportati di seguito.



- Numero indicizzato
- Data indicizzata
- Casella di controllo indicizzata
- Valuta indicizzata
- Elenco di selezione indicizzato 1
- Elenco di selezione indicizzato 2
- Elenco di selezione indicizzato 3
- Elenco di selezione indicizzato 4
- Elenco di selezione indicizzato 5

**Eccezioni:** per tutti gli Oggetti personalizzati, in alcuni campi vengono usate convenzioni di denominazione diverse da quelle elencate nelle tabelle precedenti:

- Elenco di selezione indice 6 = Tipo
- Testo breve indice 1 = Ricerca rapida 1
- Testo breve indice 2 = Ricerca rapida 2
- Testo esteso indice = Nome

#### ***Per utilizzare i campi personalizzati indicizzati***

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Personalizzazione applicazioni, fare clic sull'omonimo collegamento.
- 3 Nella sezione Impostazione dei tipi di record, fare clic sul collegamento per il tipo di record richiesto.
- 4 Nella sezione Gestione campi, fare clic su Impostazione campo del *tipo di record*.
- 5 Nella pagina Campi *tipo di record* fare clic su Rinomina campi e rinominare i campi personalizzati indicizzati in base alle regole aziendali. Vedere [Ridenominazione di campi](#) (a pagina 1142).

## **Ripristino delle impostazioni predefinite**

È possibile ripristinare tutti i nomi dei campi rietichettati ai nomi originali. L'opzione predefinita non influisce sui campi personalizzati o sui valori degli elenchi di selezione aggiunti, che non vengono ripristinati ai valori predefiniti.

**Procedure preliminari.** Per eseguire questa procedura, il ruolo dell'utente deve includere il privilegio Personalizza applicazione.

#### ***Per ripristinare le impostazioni predefinite***

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.

- 2 Nella sezione Personalizzazione applicazioni, fare clic sull'omonimo collegamento.
- 3 Nella sezione Impostazione dei tipi di record, fare clic sul collegamento per il tipo di record richiesto.
- 4 Nella sezione Gestione campi, fare clic sul collegamento Impostazione dei campi richiesto.
- 5 Nella pagina Campi *tipo di record* fare clic sul pulsante Rinomina campi.
- 6 Fare clic sul pulsante Predefinito.

## Modifica dei valori dell'elenco di selezione

Alcuni campi dispongono di un elenco a discesa di valori predefiniti per gli utenti tra cui è necessario scegliere. Questo elenco di valori è definito *elenco di selezione*. Ad esempio, i valori nell'elenco di selezione del campo Area per richieste di servizio potrebbero essere Prodotto, Installazione, Manutenzione e Formazione.

È possibile aggiungere, modificare e riordinare i valori degli elenchi di selezione per i campi. Gli elenchi di selezione devono contenere almeno un valore, mentre il numero massimo di valori disponibili, attivi o disabilitati, è di 1000.

Il sistema non consente di modificare i valori dell'elenco di selezione utilizzati per le metriche delle previsioni e dei report. Tuttavia non consente di modificare altri valori di elenco di selezione utilizzati come base per gli elenchi visualizzati in altre aree dell'applicazione. Per tali elenchi standard, l'applicazione comprende comunque i record che soddisfano i criteri, a prescindere dai valori degli elenchi di selezione rinominati. Per ulteriori informazioni, vedere [Informazioni su campi, elenchi di selezione e metrica](#) (a pagina 1199).

Nel nuovo elenco di selezione creato viene reso disponibile in modo automatico il valore iniziale *<Nessun valore>*. Questo testo consente di comunicare agli utenti che l'elenco di selezione non contiene ancora valori qualora il campo fosse aggiunto a un layout di pagina prima dell'aggiunta dei valori effettivi all'elenco. L'opzione predefinita *<Nessun valore>* scompare dall'elenco di selezione non appena viene aggiunto un valore personalizzato.

**ATTENZIONE:** non usare il valore predefinito *<Nessun valore>* in un nuovo elenco di selezione o in un elenco di selezione a catena. L'uso del valore secondo queste modalità può generare errori in Oracle CRM On Demand. Se si desidera continuare a disporre dell'opzione *<Nessun valore>* in un elenco di selezione, è necessario aggiungerlo come valore personalizzato.

Si consiglia, come procedura ottimale, di non rinominare o riutilizzare i valori esistenti di un elenco di selezione. È infatti preferibile disabilitare il valore precedente, creare un nuovo valore ed eseguire un'importazione o un aggiornamento in blocco, oppure ricorrere a Web Services, per modificare tutti i valori dei record con i nuovi valori dell'elenco di selezione. Se si modifica un valore in un elenco di selezione, sarà necessario verificare che il valore venga aggiornato e modificato per ogni singolo record in quanto la modifica non viene implementata ed estesa in modo automatica da Oracle CRM On Demand.

**NOTA:** In Oracle CRM On Demand (l'applicazione standard) la priorità dei task viene indicata negli elenchi dei task mediante frecce. Una freccia in su indica la priorità di tipo 1-Alto, l'assenza di freccia indica la priorità di tipo 2-Medio e una freccia in giù indica la priorità di tipo 3-Basso.

Se si modificano i valori dell'elenco di selezione predefiniti per il campo Priorità nel record delle attività, è possibile che la freccia non venga visualizzata nell'elenco dei task in tale campo.

**Procedure preliminari.** Per eseguire questa procedura, il ruolo dell'utente deve includere il privilegio Personalizza applicazione.

**Per modificare gli elenchi di selezione**

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Personalizzazione applicazioni, fare clic sull'omonimo collegamento.
- 3 Nella sezione Impostazione dei tipi di record, fare clic sul collegamento per il tipo di record richiesto.
- 4 Nella sezione Gestione campi, fare clic sul collegamento Impostazione dei campi richiesto.
- 5 Nella pagina Campi *tipo di record* fare clic sul collegamento Modifica elenco di selezione del campo di cui si desidera personalizzare i valori.

**NOTA:** a causa della codifica specializzata, la personalizzazione degli elenchi di selezione Tipo di transazione campioni, Tipo di visita cliente e Tipo di visita contatto di Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition non è supportata.

- 6 Nella finestra Modifica elenco di selezione:

- Per modificare un valore esistente, immettere il nuovo valore nel campo Valori elenco di selezione o disabilitare il vecchio valore e crearne uno nuovo.

**NOTA:** se si desidera che il nome aggiornato venga visualizzato negli elenchi di selezione delle altre lingue attivate, selezionare la casella di controllo Contrassegna per traduzione. Nelle altre lingue, questo nome aggiornato viene visualizzato in testo blu fra parentesi fino a quando non si immette manualmente la versione tradotta. In questo modo risulta più semplice tenere traccia dei termini che necessitano di una traduzione.

Se non si seleziona Contrassegna per traduzione, la modifica eseguita qui non avrà effetto sugli altri valori dell'elenco di selezione.

- Per aggiungere un nuovo valore, immettere le informazioni nella riga visualizzata nella parte inferiore dell'elenco.

Per aggiungere altri nuovi valori, fare clic su Salva e Nuovo.

I nuovi valori aggiunti all'elenco di selezione vengono automaticamente visualizzati in blu fra parentesi nelle altre lingue attivate (indipendentemente dall'impostazione della casella di controllo Contrassegna per traduzione).

- Per eliminare un valore, selezionare la casella di controllo Disabilitato. Per nascondere o visualizzare valori disabilitati, fare clic su Nascondi disabilitati e Mostra disabilitati rispettivamente.

**ATTENZIONE:** quando si disabilitano i valori, si nascondono anche le versioni tradotte in altre lingue.

- Per definire l'ordine di visualizzazione dei valori dell'elenco di selezione, modificare i numeri nella colonna Ordine.

**SUGGERIMENTO:** si consiglia di inserire numeri separati da intervalli, ad esempio 10, 20, 30 e così via. Ciò consente di aggiungere più facilmente nuovi valori in posizioni centrali all'interno dell'elenco di selezione, senza che sia necessario ripetere l'ordinamento dell'intero elenco.

- Per ordinare i valori dell'elenco di selezione in ordine alfabetico, fare clic sul pulsante Salva e ordina alfabeticamente.

- 7 Nella finestra Modifica elenco di selezione, fare clic su Salva e chiudi.

**8** Per immettere manualmente l'equivalente tradotto del nuovo valore di elenco di selezione, eseguire le operazioni descritte di seguito.

- a** Nella pagina Campi, selezionare la lingua nell'elenco a discesa Lingua traduzione.
- b** Fare clic sul collegamento Modifica elenco di selezione appropriato.
- c** Immettere l'equivalente tradotto e fare clic su Salva.

**NOTA:** per aiutare a identificare il valore nell'elenco di selezione durante la modifica, viene visualizzato l'ID interno e il valore predefinito specifico della lingua. Se viene modificato il valore errato nell'elenco di selezione, tale elenco non sarà più sincronizzato tra le lingue.

## Personalizzazione dei layout degli elementi correlati

È possibile personalizzare i layout di pagina per migliorare l'aspetto e il funzionamento di Oracle CRM On Demand. Le funzionalità di layout per gli elementi correlati consentono di personalizzare il layout di un elenco correlato per la maggior parte dei tipi di record, ad eccezione dei team, in modo da visualizzare i campi specificati. È possibile selezionare i campi dagli elenchi correlati e alcuni campi principali. È possibile selezionare i campi da visualizzare e specificare l'ordine dei campi che soddisfano le esigenze aziendali. Non è tuttavia possibile selezionare il numero di righe visualizzate né specificare i campi di ordinamento.

**Procedure preliminari.** Per eseguire questa procedura, il ruolo dell'utente deve includere il privilegio per la personalizzazione dell'applicazione.

Nella procedura riportata di seguito viene descritto come personalizzare il layout degli elementi correlati.

### *Per personalizzare il layout degli elementi correlati*

- 1** Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2** Fare clic su Personalizzazione applicazioni.
- 3** Nella sezione Impostazione dei tipi di record, fare clic sul collegamento per il tipo di record desiderato.
- 4** Nella sezione Gestione layout pagina, fare clic sul collegamento Layout informazioni correlate desiderato per il tipo di record selezionato.

Viene visualizzata la pagina Sezione informazioni correlate.

- 5** Nella sezione Impostazione informazioni correlate, selezionare il tipo di informazioni correlate che si desidera personalizzare.

Viene visualizzata la pagina Layout informazioni correlate relativa al tipo di informazioni correlate selezionato.

**NOTA:** gli elementi visualizzati nella sezione Impostazione informazioni correlate variano a seconda del tipo di record selezionato.

- 6** Effettuare una delle operazioni riportate di seguito.
  - Fare clic su Modifica per modificare un layout esistente.

- Fare clic su Nuovo layout per creare un nuovo layout.
- Fare clic su Copia per copiare un layout esistente.

Viene visualizzata la Creazione guidata layout informazioni correlate che guida l'utente nelle fasi del processo.

- 7 Nel passo 1, Nome layout, immettere un nome per il layout e una descrizione (facoltativa), quindi fare clic su Successivo.
- 8 Nel passo 2, Impostazione campo, selezionare i campi dall'elenco dei campi e fare clic sulle frecce rivolte verso l'alto e verso il basso, accanto all'elenco Campi selezionati, per disporre i campi nell'ordine desiderato.
- 9 Fare clic su Fine.

## Personalizzazione dei layout di pagina statici

La personalizzazione dei layout di pagina consente di conferire all'applicazione l'aspetto desiderato e di soddisfare meglio le esigenze degli utenti. Nel corso della procedura di personalizzazione, è possibile:

- Aggiungere campi personalizzati ai moduli Modifica, Dettaglio e Crea.
- Rendere obbligatori alcuni campi nei moduli Modifica e Crea.
- Aggiungere o nascondere sezioni nelle pagine Dettaglio.

è possibile rendere non disponibili (nascoste) le sezioni ai dipendenti o renderle disponibili ma nasconderle inizialmente.

Esistono due metodi per la personalizzazione dei layout di pagina statici. È possibile definire layout di pagina statici impostando campi specifici per ruolo o layout di pagina dinamici che cambiano in base al tipo di record creato. Anche i layout di pagina dinamici possono essere assegnati per ruolo.

**NOTA:** è possibile creare layout di pagina per e-mail, messaggi vocali e chiamate in Oracle Contact On Demand. I layout dinamici non sono supportati in Oracle Contact On Demand.

È possibile creare nuovi layout per ogni tipo di record e quindi assegnare un layout di pagina per ogni tipo di record a un ruolo utente. Quando un utente con quel ruolo esegue l'accesso, visualizzerà il layout personalizzato specifico di ciascun tipo di record. Ad esempio, è possibile creare due layout di pagina per opportunità: un layout semplificato per i funzionari del servizio in cui vengono visualizzati solo i campi più importanti e un altro per i funzionari commerciali campo in cui sono visualizzati molti più campi. È inoltre possibile assegnare diversi layout a diversi ruoli. Gli utenti a cui non vengono assegnati i ruoli di funzionario del servizio o funzionario commerciale campo continuano a visualizzare il layout predefinito per la pagina Opportunità. Di seguito viene riportato un altro esempio: è possibile creare due layout di pagina per contatti, in modo tale che il campo Cliente sia obbligatorio quando i funzionari del servizio aggiungono nuovi contatti, ma non quando lo fanno i responsabili del servizio.

Se non si assegna un layout di pagina personalizzato per un tipo di record per un determinato ruolo, per quel tipo di record viene utilizzata la pagina predefinita.

Quando si personalizza un layout di pagina, è possibile definire:

- I campi da visualizzare sulla pagina

Per far sì che vengano visualizzati, è necessario che i campi personalizzati vengano aggiunti ai layout di pagina. Successivamente, gli utenti con i ruoli a cui è assegnato il layout di pagina personalizzato visualizzeranno i campi nella pagina Modifica, nella pagina Dettaglio e nel modulo Crea (nella barra delle azioni a sinistra).

- La posizione in cui i campi vengono visualizzati nella pagina
- I campi obbligatori
- I campi di sola lettura
- I tipi di record collegati visualizzati nelle sezioni Informazioni correlate nella pagina Dettaglio.

Ad esempio, è possibile far sì che i contatti collegati vengano visualizzati nella pagina Dettaglio clienti.

- Il numero di sezioni di pagina visualizzate e le relative intestazioni.

È possibile copiare layout standard, ma non modificarli o eliminarli. È possibile eliminare layout personalizzati, a meno che non siano già assegnati a un ruolo o a un layout dinamico.

### Considerazioni per i campi nei layout di pagina

Durante la progettazione dei layout di pagina, tenere presenti le considerazioni riportate di seguito.

- Alcuni campi di record sono importanti per l'esecuzione di calcoli in previsioni e report. Per fare in modo che questi campi siano utilizzati in modo coerente, vengono contrassegnati come obbligatori. Quando si personalizza un layout di pagina, non è possibile modificare il flag obbligatorio su questi campi, né rimuovere tali campi da un layout di pagina.
- La rimozione di campi da un layout di pagina può avere importanti implicazioni per la modalità di utilizzo dei record. Ad esempio, se si rimuovono i campi Stato e Pubblica su record di soluzioni, i dipendenti con quel layout di pagina non possono approvare soluzioni o renderle disponibili per altri.
- I layout di pagina e i privilegi di ruolo consentono di limitare i campi che gli utenti possono visualizzare negli elenchi ed esportare oppure in cui possono eseguire le ricerche. Quando un utente crea o perfeziona un elenco di record oppure utilizza la ricerca avanzata per trovare i record a cui è interessato, i privilegi e i layout di pagina assegnati al ruolo determinano i campi visualizzabili e in cui potranno essere eseguite le ricerche come riportato di seguito.
  - Se il privilegio Tutti i campi nella ricerca e negli elenchi è abilitato nel ruolo utente, sarà possibile includere nella ricerca e visualizzare tutti i campi nei record restituiti.

**NOTA:** la procedura ottimale prevede che gli amministratori dell'azienda non abilitino il privilegio Tutti i campi nella ricerca e negli elenchi per la maggior parte dei ruoli utente. Quando il privilegio non è abilitato, i campi non utilizzati dall'azienda non sono visibili nelle pagine di ricerca ed elenco. Ciò contribuisce a una maggiore chiarezza e facilita la visualizzazione dei campi a cui gli utenti sono più interessati.

- Se il privilegio Tutti i campi nella ricerca e negli elenchi non è abilitato nel ruolo utente, sarà possibile includere nella ricerca e visualizzare solo i campi visualizzati nel layout della pagina Dettaglio assegnato al ruolo utente per il tipo di record specificato.

**NOTA:** se vengono creati e assegnati al ruolo utente layout di pagina dinamici, sarà possibile includere nella ricerca e visualizzare tutti i campi visualizzati nei vari layout di pagina dinamici assegnati al ruolo utente.

Quando un utente esporta un elenco, se il privilegio Elenco: esporta i campi visualizzati è abilitato nel ruolo utente, ma il privilegio Elenco: esporta tutti i campi non è abilitato, sarà possibile esportare i campi visualizzati nell'elenco, ma non tutti i campi dei record dell'elenco.

- Gli indirizzi vengono raggruppati insieme in modo che il campo e le relative etichette riflettano la convenzione di denominazione di ogni nazione. Di conseguenza, per alcuni tipi di record, non è possibile separare singole righe dell'indirizzo. Sarà invece necessario selezionare il campo che include il gruppo di righe dell'indirizzo (opzione a indirizzo singolo). Questa opzione sostituisce i singoli campi che era possibile selezionare nelle versioni precedenti, come Via, Città, CAP. Ad esempio, per i lead, il campo Fatturazione viene visualizzato nei passi Impostazione campo e Layout campo della procedura Layout pagina. Il campo Fatturazione include tutti i campi Indirizzo di fatturazione.

### Procedure preliminari

- Per eseguire questa procedura, è necessario che il ruolo dell'utente includa il privilegio Personalizzare l'applicazione.

### Per creare un layout di pagina

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Personalizzazione applicazioni, fare clic sull'omonimo collegamento.
- 3 Nella sezione Impostazione dei tipi di record, fare clic sul collegamento per il tipo di record richiesto.
- 4 Nella sezione Layout di pagina, fare clic sull'omonimo collegamento richiesto.
- 5 Dall'elenco Layout pagina, effettuare una delle seguenti operazioni:
  - Fare clic sul collegamento Modifica per un layout esistente per modificarlo.
  - Fare clic sul pulsante Nuovo layout per creare un nuovo layout.
  - Fare clic sul collegamento Copia per copiare un layout esistente.

Viene visualizzata la pagina Procedura guidata layout pagina che guida l'utente durante il processo.

**NOTA:** il numero di passi nella Procedura guidata layout pagina può differire in base al collegamento Layout di pagina su cui si fa clic.

- 6 Nel Passo 1, Nome layout, immettere un nome per il layout e una descrizione (facoltativo).
- 7 Nel Passo 2, Impostazione campo, selezionare le caratteristiche del campo.
 

Selezionare la casella di controllo Obbligatorio per i campi che si desidera rendere obbligatori.

Selezionare la casella di controllo Sola lettura per i campi che si desidera rendere di sola lettura.

**ATTENZIONE:** è importante non rimuovere un campo obbligatorio da un layout di pagina. Altrimenti, gli utenti con quel layout non potranno creare o modificare un record di quel tipo.

- 8 Nel Passo 3, Layout di campo, è possibile:
  - Spostare campi dall'elenco Campi disponibili del *tipo di record* in diverse sezioni dell'area Organizza layout pagina del *tipo di record*.

Accertarsi di spostare i campi personalizzati e i campi specifici per il settore da aggiungere ai moduli.

- Ridisporre le informazioni.

**NOTA:** queste modifiche hanno effetto su tutti i moduli di quel tipo di record quando un utente con un ruolo appropriato visualizza le pagine. Alcuni campi includono un gruppo di campi o campi composti da più righe. Evitare di spostare tali campi in quanto le informazioni potrebbero coprire altri campi nel layout finale. Per questo motivo non è consentito spostare campi di testo composti da più righe, quale Descrizione.

Nell'applicazione viene utilizzato un modello di indirizzo che fornisce i campi specifici per ciascun paese. Per ulteriori informazioni, vedere [Informazioni sulle mappature degli indirizzi e dei paesi](#) (a pagina 1399).

- 9 Nel Passo 4, Informazioni correlate, è possibile eseguire le azioni descritte di seguito.

- Aggiungere o rimuovere sezioni che vengono visualizzate nelle pagine Dettaglio. Le sezioni sono aree nelle quali gli utenti possono collegare record al record corrente.

Se ad esempio si desidera che i dipendenti non possano collegarsi alle opportunità, assicurarsi che la sezione Prodotti non sia riportata nel riquadro Informazioni visualizzate o Informazioni disponibili.

**NOTA:** gli utenti possono modificare queste impostazioni predefinite tramite il collegamento Modifica layout nella pagina Dettaglio dell'applicazione. Quando gli utenti modificano i propri layout personali, non visualizzeranno le nuove modifiche alle informazioni correlate apportate dall'amministratore dell'azienda finché non modificheranno il proprio layout una seconda volta.

- Cambiare l'ordine delle sezioni nelle pagine Dettaglio.

**NOTA:** queste modifiche hanno effetto sulle pagine Dettaglio di quel tipo di record quando un utente con un ruolo appropriato visualizza le pagine.

- 10 Nel Passo 5, Layout informazioni correlate, selezionare il layout informazioni correlate appropriato per ogni sezione di informazioni correlate sulla pagina.

**NOTA:** il layout predefinito per ogni sezione di informazioni correlate è quello standard. Se l'utente ha già creato layout informazioni correlate personalizzati, può selezionarli dall'elenco. Per ulteriori informazioni sulla creazione di layout informazioni correlate, vedere [Personalizzazione di layout di elementi correlati](#) (vedere "Personalizzazione dei layout degli elementi correlati" a pagina 1148).

- 11 Fare clic su Fine.

- 12 Assegnare il layout di pagina per questo tipo di record a ruoli utente in base alle necessità; vedere [Aggiunta di ruoli](#) (a pagina 1275).

## Ridenominazione dei titoli delle sezioni dei campi

Nelle pagine Modifica e Dettaglio del record, i campi sono raggruppati in sezioni. Per utilizzare terminologia conosciuta dagli utenti, è possibile rinominare i titoli sui gruppi di campi nelle pagine Modifica e Dettaglio. Nella home page Clienti, ad esempio, è possibile modificare Informazioni chiave del cliente in Profilo cliente.

Non è possibile rinominare sezioni sui layout standard. È necessario crearne uno nuovo e rinominare le sezioni nel layout personalizzato.



Le sezioni che non contengono campi non vengono visualizzate nella pagina Dettaglio.

**Procedure preliminari.** Per eseguire questa procedura, il ruolo dell'utente deve includere il privilegio Personalizza applicazione.

### **Per ridenominare una sezione**

- 1** Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2** Nella sezione Personalizzazione applicazioni, fare clic sull'omonimo collegamento.
- 3** Nella sezione Impostazione dei tipi di record, fare clic sul collegamento per il tipo di record richiesto.
- 4** Nella sezione Layout di pagina, fare clic sull'omonimo collegamento richiesto.
- 5** Nella sezione Layout di pagina del *tipo di record*, fare clic su Modifica sezioni.
- 6** Nell'elenco a discesa Lingua traduzione selezionare la lingua principale per l'azienda.
- 7** Nel Nome visualizzazione, digitare il nome che si desidera utilizzare.
- 8** (Facoltativo) Per indicare che un nome aggiornato deve essere tradotto in altre lingue attivate per l'azienda, selezionare la casella di controllo Contrassegna per traduzione.
 

**NOTA:** se si desidera che il nome aggiornato venga visualizzato nelle altre lingue attivate, selezionare la casella di controllo Contrassegna per traduzione. Nelle altre lingue, oppure quando si sceglierà un'altra lingua dall'elenco a discesa Traduzione della pagina, il nome aggiornato verrà visualizzato in blu e racchiuso tra parentesi finché non verrà immessa manualmente la versione tradotta. Ciò consente di tenere traccia dei termini che devono essere tradotti.  
Se non si seleziona Contrassegna per traduzione, i nomi visualizzazione precedenti verranno conservati e non saranno interessati dalla modifica apportata qui.
- 9** Per immettere manualmente l'equivalente tradotto del nuovo nome, eseguire le operazioni descritte di seguito.
  - a** Dall'elenco a discesa Lingua traduzione selezionare la lingua della quale si vuole immettere la traduzione.
  - b** Immettere l'equivalente tradotto nel campo Nome visualizzazione e fare clic su Salva.
  - c** Fare clic sul collegamento per tornare alla pagina Campi appena aggiornata e selezionare nuovamente, se necessario, la lingua.

Il nome tradotto viene visualizzato in colore nero nella colonna Nome visualizzazione.

## **Creazione di applet Web**

È possibile incorporare contenuto Web esterno creando un'applet Web personalizzata che viene visualizzata in una home page o nella pagina Dettaglio per un tipo di record.

Quando si crea un'applet Web, è necessario aggiungerla a un layout di pagina per la home page o la pagina Dettaglio. Affinché quel determinato layout di pagina possa essere visualizzato dagli utenti, è necessario assegnarlo a un ruolo utente appropriato.

**Procedure preliminari.** Per eseguire questa procedura, è necessario che il ruolo dell'utente includa i privilegi Personalizza applicazione e Gestisci applet Web personalizzati.

### **Per creare un nuovo applet Web**

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Personalizzazione applicazioni, fare clic sull'omonimo collegamento.
- 3 Nella sezione Impostazione dei tipi di record, fare clic sul collegamento per il tipo di record richiesto.
- 4 Nella sezione Gestione layout pagina fare clic sul collegamento Layout pagina richiesto.
- 5 Dall'elenco Layout pagina, effettuare una delle seguenti operazioni:
  - Fare clic sul collegamento Modifica per un layout esistente per modificarlo.
  - Fare clic sul pulsante Nuovo layout per creare un nuovo layout.
  - Fare clic sul collegamento Copia per copiare un layout esistente.

Viene visualizzata la pagina Procedura guidata layout pagina che guida l'utente durante il processo.

**NOTA:** il numero di passi di cui è costituita la Procedura guidata layout pagina può essere diverso a seconda del collegamento Layout pagina su cui si fa clic.

- 6 Nella sezione Gestione layout pagina fare clic sul collegamento Applet Web del tipo di record.
- 7 Nell'elenco Applet del *tipo di record*, fare clic su Nuovo.
- 8 Nella pagina Applet Web, completare i campi riportati di seguito.

Campo	Commenti
Nome	Immettere un nome. Il valore immesso nel campo del nome viene visualizzato nella barra del titolo della sezione Informazioni correlate.
Ubicazione	Selezionare Home page o Pagina Dettaglio, a seconda che il contenuto esterno debba essere visualizzato in una home page o nella pagina Dettaglio.

Quindi, completare i campi in base al tipo di applet richiesto, come descritto nella sezione [Creazione di applet Web personalizzati](#) (vedere "[Creazione di applet Web personalizzate](#)" a pagina 1174).

**Per rendere visibile l'applet Web**

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Personalizzazione applicazioni, fare clic sull'omonimo collegamento.
- 3 Nella sezione Impostazione dei tipi di record, fare clic sul collegamento per il tipo di record richiesto.
- 4 Nella sezione Layout di pagina, fare clic sull'omonimo collegamento richiesto.
- 5 Dall'elenco Layout pagina, effettuare una delle seguenti operazioni:
  - Fare clic su Modifica per modificare un layout esistente.
  - Fare clic su Nuovo layout per creare un nuovo layout.
  - Fare clic su Copia per copiare un layout esistente.

Viene visualizzata la Procedura guidata layout pagina che guida l'utente durante il processo.

**NOTA:** il numero di operazioni previste dalla Procedura guidata layout pagina differisce in base al collegamento Layout di pagina che si sceglie. Nel Passaggio 1 Nome layout, accertarsi che al layout siano associati un nome e, se necessaria, una descrizione.

- 6 Nel Passo 4, Informazioni correlate, è possibile:
  - a Spostare il nuovo applet Web personalizzato dall'elenco Informazioni disponibili all'elenco Informazioni visualizzate.
  - b Fare clic sulle frecce verso il basso e verso l'alto per posizionare il nuovo applet Web in base alle necessità.
  - c Fare clic su Fine per creare il nuovo layout.
- 7 Aggiungere il layout di pagina a ruoli utente in base alle necessità; vedere [Aggiunta di ruoli](#) (a pagina 1275).

**Argomenti correlati**

L'argomento seguente fornisce un esempio di creazione di un'applet Web che visualizza un feed RSS Twitter:

- [Esempio di impostazione di un'applet Web per feed RSS](#) (a pagina 1182)

**Definizione degli elenchi di selezione a catena**

Gli elenchi di selezione a catena limitano i valori di un elenco di selezione, definito *correlato*, in base al valore selezionato in un altro elenco di selezione, definito *principale*. Ad esempio, un elenco di selezione principale potrebbe presentare un elenco di Categorie di richieste di servizio e determinare il valore dell'elenco di selezione correlato denominato Sottocategorie. Quando l'utente seleziona, ad esempio, il valore Installazione per categoria, l'elenco di selezione Sottocategorie viene limitato in modo dinamico per visualizzare solo i valori dell'elenco di selezione associati alla Categoria di installazione.

È possibile collegare più elenchi di selezione, inclusi i campi dell'elenco di selezione predefiniti e personalizzati, come elenchi di selezione a catena. È inoltre possibile nidificare elenchi di selezione a catena in modo tale che un elenco di selezione correlato in una definizione degli elenchi di selezione a catena possa essere un elenco di selezione principale in un'altra definizione degli elenchi di selezione a catena.

**Procedure preliminari.** La definizione degli elenchi di selezione a catena può essere creata solo se gli elenchi di selezione principale e correlato esistono già. Per informazioni sulla creazione degli elenchi di selezione, vedere [Creazione e modifica di campi](#) (a pagina 1133). Per eseguire questa procedura è necessario che il proprio ruolo utente includa il privilegio Personalizza applicazione.

### ***Per creare una definizione degli elenchi di selezione a catena***

- 1** Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2** Nella sezione Personalizzazione applicazioni, fare clic sull'omonimo collegamento.
- 3** Nella sezione Impostazione dei tipi di record, fare clic sul collegamento per il tipo di record richiesto.
- 4** Nella sezione Elenchi di selezione a catena, fare clic sul collegamento Elenchi di selezione a catena richiesto.

I tipi di record elencati includono il tipo di record principale e quelli correlati che dispongono di valori dell'elenco di selezione personalizzato. Ad esempio, per opportunità esistono collegamenti per Partner opportunità e Concorrente opportunità.

- 5** Nella pagina Elenchi di selezione a catena, effettuare una delle seguenti operazioni:
  - Fare clic su Modifica o su Copia per modificare una definizione degli elenchi di selezione a catena.
  - Fare clic sul pulsante Nuovo per creare una nuova definizione degli elenchi di selezione a catena.La procedura guidata degli elenchi di selezione a catena guida l'utente nel processo.
- 6** Nel Passo 1, Seleziona elenchi di selezione, selezionare un elenco di selezione principale e uno correlato.
- 7** Nel Passo 2, Seleziona valori, è possibile:
  - Visualizzare le associazioni esistenti tra un valore dell'elenco di selezione principale e i valori dell'elenco di selezione correlato. Quando si seleziona un valore nell'elenco Valori disponibili elenco di selezione principale, i valori disponibili per l'elenco di selezione correlato vengono visualizzati nell'elenco Valori disponibili elenco di selezione correlato e i valori che verranno visualizzati sono visibili nell'elenco Valori visualizzati elenco di selezione correlato. Se non sono presenti valori nell'elenco Valori visualizzati elenco di selezione correlato, tutti i valori nell'elenco di selezione correlato verranno visualizzati quando viene selezionato il valore corrispondente nell'elenco di selezione principale.
  - Creare una nuova associazione. Spostare il valore desiderato da Valori disponibili elenco di selezione correlato a Valori visualizzati elenco di selezione correlato.
  - Rimuovere un'associazione esistente. Spostare il valore da Valori visualizzati elenco di selezione correlato a Valori disponibili elenco di selezione correlato.

- 8** Nel Passo 3, Conferma, è possibile confermare le selezioni dei valori dell'elenco di selezione correlato per ciascun valore dell'elenco di selezione principale, quindi fare clic su Fine per completare la definizione della relazione a catena tra gli elenchi di selezione principali e quelli correlati.

Se si fa clic su Fine nella procedura guidata, si torna all'elenco degli elenchi di selezione a catena per il tipo di record corrente.

Quando si fa clic su Fine e si aggiunge la definizione degli elenchi di selezione a catena a un layout di pagina, la definizione viene attivata automaticamente per tutti i ruoli che includono quel layout.

## Gestione dei layout di ricerca

Per la maggior parte dei tipi di record è possibile specificare i campi, sia standard che personalizzati, che gli utenti possono usare durante la ricerca dei record. È inoltre possibile specificare i campi visualizzati nella pagina dei risultati della ricerca. La procedura prevede la specifica dei campi di ricerca in un layout di ricerca e l'assegnazione di un layout di ricerca ai ruoli utente per ogni tipo di record in base alle esigenze. Vedere [Aggiunta di ruoli](#) (a pagina 1275).

È possibile copiare un layout di ricerca esistente e quindi modificarlo in base alle necessità o modificare layout di ricerca esistenti. Il layout di ricerca predefinito è di sola lettura. È possibile copiarlo, ma non eliminarlo o modificarlo.

**Procedure preliminari.** Per eseguire questa procedura il ruolo dell'utente deve includere il privilegio per la personalizzazione dell'applicazione.

Nella procedura seguente viene descritto come creare o modificare un layout di ricerca.

### *Per creare o modificare un layout di ricerca*

- 1** Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2** Nella sezione Personalizzazione applicazioni, fare clic sull'omonimo collegamento.
- 3** Nella sezione Tipo di record, fare clic sul tipo di record per il quale si desidera creare o modificare un layout di ricerca.
- 4** Nella pagina Personalizzazione applicazioni del *tipo di record*, fare clic sul collegamento Layout ricerca del *tipo di record*.
- 5** Nell'elenco Layout di ricerca, effettuare una delle seguenti operazioni:
  - Fare clic su Modifica o su Copia per modificare un layout esistente.
  - Fare clic sul pulsante Nuovo layout per creare un nuovo layout.
  - Rimuovere un layout esistente non attualmente assegnato a un ruolo.

La procedura guidata layout di ricerca guida l'utente durante il processo.
- 6** Nel Passo 1, Definisci nome layout, immettere o modificare il nome o la descrizione del layout.
- 7** Fare clic su Successivo.

Nel Passo 2, Specifica campi di ricerca di destinazione, sono inclusi due elenchi:

- **Campi disponibili.** Spostare i campi dall'elenco Campi disponibili nell'elenco Campi selezionati. Il primo elenco include tutti i campi indicizzati e non indicizzati, in ordine alfabetico. I campi indicizzati vengono visualizzati in verde, inoltre il testo blu caratterizza quelli che non prevedono distinzione tra maiuscole/minuscole.

**NOTA:** per ottimizzare le prestazioni utilizzare i campi indicizzati quando si definiscono campi di ricerca di destinazione. Spostare i campi dall'elenco Campi disponibili all'elenco Campi selezionati.

- **Campi selezionati.** Si tratta dei campi scelti dal menu Campi disponibili. Per disporre questi campi si usano le frecce su e giù. Dal menu Campi disponibili è possibile scegliere 7 campi al massimo.

- 8 Nel Passo 2, spostare i campi nell'elenco Campi disponibili e ordinarli, se necessario.

**ATTENZIONE:** si consiglia di aggiungere un numero limitato di colonne all'elenco in quanto il numero delle colonne negli elenchi può avere effetti diretti sulle prestazioni. Le prestazioni variano in modo significativo in base al tipo di record e al tipo di colonna. Ogni campo aggiuntivo può prolungare il tempo di caricamento di un elenco.

- 9 Fare clic su Successivo.

Nel Passo 3, Definisci layout risultati della ricerca, sono inclusi due elenchi aggiuntivi:

- **Campi della finestra di ricerca e dei risultati della ricerca.** Specificare i campi che si desidera visualizzare solo sulla pagina Risultati della ricerca. Tali campi saranno disponibili per le ricerche di destinazione nella sezione Ricerca della barra Azione, nonché come campi predefiniti già compilati nel modulo dei criteri di ricerca avanzata. Allo stesso modo i campi predefiniti verranno visualizzati nei criteri di ricerca quando si creano nuovi elenchi.

Per la finestra di ricerca e l'elenco Layout di ricerca esiste un limite di 9 campi. Il numero totale di campi consentiti con i campi presenti nell'elenco Campi aggiuntivi dei risultati della ricerca è 20: ciò significa che nella pagina Risultati della ricerca non possono essere visualizzate più di 20 colonne. Per ulteriori informazioni sulla ricerca dei record, vedere [Ricerca di record](#) (a pagina 45). Quando si copia un layout, i campi predefiniti per il tipo di record vengono visualizzati nell'elenco Campi selezionati. Se si desidera conservare la configurazione originale della finestra di ricerca, selezionare la casella di controllo Configura finestra di ricerca con campi predefiniti.

- **Campi aggiuntivi dei risultati della ricerca.** Si tratta di campi extra che è possibile scegliere per la visualizzazione nella pagina Risultati della ricerca. È possibile disporli a seconda delle esigenze. Il numero totale di campi consentiti con i campi presenti nella finestra di ricerca e nell'elenco Layout di ricerca è 20: ciò significa che nella pagina Risultati della ricerca non possono essere visualizzate più di 20 colonne.

- 10 Nel Passo 3, Definisci layout risultati della ricerca, spostare i campi dall'elenco Campi della finestra di ricerca e dei risultati della ricerca all'elenco Campi selezionati, e disporli nuovamente in base alle necessità.

- 11 Fare clic su Fine.

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

**1158** Guida in linea di Oracle CRM On Demand Release 19

- [Personalizzazione dei layout degli elementi correlati](#) (a pagina 1148)
- [Personalizzazione dei layout di pagina statici](#) (a pagina 1149)
- [Creazione di layout home page di record](#) (a pagina 1162)

## Gestione dell'accesso all'elenco e ordine dell'elenco

Per ciascun tipo di record è possibile specificare gli elenchi disponibili per ogni ruolo e l'ordine in cui gli elenchi vengono visualizzati sulla home page del tipo di record.

È possibile creare un nuovo layout solo per i ruoli non ancora personalizzati. È inoltre possibile modificare o eliminare layout esistenti. Non è possibile gestire l'accesso all'elenco e l'ordine per gli elenchi privati di un utente.

### Procedure preliminari.

Poiché è necessario selezionare un ruolo cui applicare la personalizzazione, impostare tutti i ruoli prima di iniziare la procedura. Per effettuare questa procedura, il ruolo dell'utente deve includere i privilegi per la personalizzazione dell'applicazione, la gestione degli elenchi pubblici e la gestione dei ruoli.

### *Per creare o modificare un accesso all'elenco*

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Personalizzazione applicazioni, fare clic sull'omonimo collegamento.
- 3 Nella sezione Impostazione dei tipi di record, fare clic sul collegamento per il tipo di record richiesto.
- 4 Nella sezione Accesso e ordine elenchi fare clic sul collegamento Accesso e ordine elenchi del *tipo di record*.
- 5 Nella pagina Layout ordine elenco, effettuare una delle operazioni descritte di seguito.
  - Fare clic su Modifica o su Copia per modificare un layout esistente.
  - Fare clic sul pulsante Nuovo layout per creare un nuovo layout.
- 6 Se si sta creando un nuovo layout, selezionare un ruolo dall'elenco a discesa Nome ruolo.  
Solo i ruoli che non dispongono ancora di un layout associato sono disponibili nell'elenco a discesa.
- 7 Spostare gli elenchi tra Tutti gli elenchi, Elenchi disponibili per questo ruolo e Mostra in elenco breve, in base alle necessità.
  - In Tutti gli elenchi sono contenuti tutti gli elenchi per il tipo di record, a parte gli elenchi privati.
  - In Elenchi disponibili per questo ruolo sono contenuti tutti gli elenchi disponibili per il ruolo selezionato.
  - In Mostra in elenco breve sono contenuti gli elenchi visualizzati nella sezione Elenco nella home page per il tipo di record e il menu a discesa nella visualizzazione del tipo di record.

- 8 Riposizionare l'ordine degli elenchi in base alle necessità utilizzando le frecce direzionali verso l'alto e verso il basso.
- 9 Fare clic su Salva.

## Creazione di report personalizzati per home page

È possibile aggiungere più report, tra cui quelli precostruiti e personalizzati alle home page del tipo di record. Questa funzione consente di fornire le informazioni più appropriate a utenti diversi. Ad esempio, è possibile configurare una home page Richiesta di servizio per un rappresentante del servizio clienti in modo tale da visualizzare un report di richiesta servizio personalizzato.

Per alcuni tipi di report, i report standard vengono visualizzati nella home page del tipo di record per impostazione predefinita. È possibile sostituire i report standard con report diversi oppure aggiungerne altri, nonché specificare i report della home page per tipi di record laddove nella home page dei tipi di record non venga visualizzato alcun report per impostazione predefinita.

Per rendere disponibile un report precostruito o personalizzato su una home page del tipo di record, è necessario innanzitutto creare un record Report personalizzato home page per il report. Quando si creano o si modificano layout home page per un tipo di record, gli eventuali record del report personalizzato creati per il tipo di record vengono elencati nella Procedura guidata layout home page. È quindi possibile creare un report disponibile su un layout delle home page come segue:

- È possibile aggiungere il report a un layout home page, in modo tale che qualsiasi utente il cui ruolo preveda tale layout, visualizzi automaticamente quel report nella propria home page del tipo di record.
- È possibile lasciare il report come sezione disponibile su un layout home page del tipo di record affinché qualsiasi utente il cui ruolo preveda tale layout e il privilegio Personalizza home page sia in grado di aggiungere il report alla propria home page del tipo di record.
- Se non si desidera che utenti con un determinato ruolo siano in grado di aggiungere il report alla propria home page del tipo di record, è possibile spostare il report all'esterno dell'elenco Sezioni disponibili in Procedura guidata layout home page.

Per ulteriori informazioni sulla personalizzazione delle home page, vedere [Creazione di layout home page di record](#) (a pagina 1162).

Se il ruolo di cui si dispone implica privilegi appropriati, è possibile creare report personalizzati e aggiungerli ai layout home page personalizzati per tutti i tipi di record. La tabella riportata di seguito illustra i privilegi richiesti per i diversi task necessari per generare un report personalizzato disponibile in una home page.

Task	Privilegi necessari	Note
(Facoltativo) Creare un report personalizzato e pubblicarlo in una cartella a livello di società.	Gestione report personalizzati	Per ulteriori informazioni, vedere <a href="#">Guida introduttiva a Answers (report personalizzati)</a> (a pagina 762).
Creare un report personalizzato per home page	Personalizza applicazione Personalizza applicazione - Gestisci personalizzazione della home page	Le istruzioni relative a questa attività sono riportate in questo argomento.



Task	Privilegi necessari	Note
Aggiungere una sezione report personalizzato a un layout home page	Personalizza applicazione Personalizza applicazione - Gestisci personalizzazione della home page	Per ulteriori informazioni, vedere <a href="#">Creazione di layout home page di record</a> (a pagina 1162).
Aggiungere un layout home page a un ruolo utente	Gestisci utenti e accesso	Per ulteriori informazioni, vedere <a href="#">Aggiunta di ruoli</a> (a pagina 1275).
(Facoltativo) Aggiungere o rimuovere una sezione report personalizzato in una home page (utente finale)	Personalizza home page	Per ulteriori informazioni, vedere <a href="#">Modifica di layout home page</a> (vedere "Modifica dei layout delle home page" a pagina 677).

**Procedure preliminari.** Prima di poter eseguire questa procedura, è necessario che il report personalizzato che si desidera attivare in una home page sia stato creato e salvato.

### **Per creare un report personalizzato per home page**

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Personalizzazione applicazioni, fare clic sull'omonimo collegamento.
- 3 Nella sezione Impostazione dei tipi di record, fare clic sul collegamento per il tipo di record richiesto.
- 4 Nella sezione Gestione layout home page, fare clic su Report personalizzato home page del *tipo di record*.
- 5 Nel nome Campo, immettere il nome del report personalizzato.
- 6 Nei campi Altezza e Larghezza, selezionare Singolo o Doppio.  
Per visualizzare il report su tutta la home page da sinistra a destra, impostare la larghezza su Doppio. Impostando su Doppio l'altezza, il report avrà il doppio dell'altezza delle altre sezioni presenti nella home page.  
**NOTA:** i report con un valore attributo HTML RowSpan maggiore di 2, talvolta superano le dimensioni specificate.
- 7 Se necessario, selezionare la casella di controllo Esegui report immediatamente.  
Se si seleziona questa casella di controllo, il report verrà eseguito automaticamente e gli utenti non dovranno fare clic su un collegamento per aggiornare il report.
- 8 Nel campo Percorso report, immettere il percorso del report.  
È possibile incollare il percorso del report dalla finestra Apri analisi. Per copiare il percorso del report, effettuare le operazioni descritte di seguito.
  - a Fare clic sul pulsante Apri analisi nella pagina Guida introduttiva a Answers.

- b** Selezionare un report.
- c** Copiare il valore nel campo Elemento.

Ad esempio:

Cartella condivisa a livello aziendale: Analisi precostituite/Analisi cronologia fasi di vendita: Report delle vendite dell'ultimo mese

- 9** Fare clic su Salva.

## Creazione di layout home page di record

È possibile creare layout home page personalizzati per tutti i tipi di record. Questa funzione consente di fornire le informazioni più rilevanti a diversi utenti, inclusa la possibilità di visualizzare report personalizzati sulle home page dei tipi di record. Ad esempio, la home page Richieste di servizio può essere configurata per un funzionario dell'assistenza clienti in modo da visualizzare il task relativo alla richiesta di servizio corrente e un report personalizzato delle richieste di servizio.

**NOTA:** se si desidera utilizzare report predefiniti o personalizzati nei layout home page personalizzati, è necessario prima creare un record di report personalizzato home page mediante la procedura descritta in [Creazione di report personalizzati home page](#) (vedere "Creazione di report personalizzati per home page" a pagina 1160).

È possibile copiare un layout home page esistente e quindi modificarlo in base alle necessità. È inoltre possibile modificare layout home page esistenti, con l'eccezione del layout home page predefinito, che è di sola lettura. È quindi possibile copiarlo, ma non eliminarlo o modificarlo.

Dopo aver creato un layout home page personalizzato, è necessario utilizzare la Procedura guidata gestione ruoli per assegnare il layout ai ruoli utente che hanno la necessità di utilizzare quel layout. Gli utenti il cui ruolo include il privilegio Personalizza home page possono personalizzare il layout della propria home page per un tipo di record. Il layout personalizzato può visualizzare qualsiasi sezione resa disponibile nel layout della home page assegnata al ruolo utente per il tipo di record.

**Procedure preliminari.** Per effettuare questa procedura, il ruolo deve includere i privilegi Personalizzare l'applicazione e Personalizza applicazione - Gestisci personalizzazione della home page.

### **Per creare o modificare un layout home page**

- 1** Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2** Nella sezione Personalizzazione applicazioni, fare clic sull'omonimo collegamento.
- 3** Nella sezione Impostazione dei tipi di record, fare clic sul collegamento per il tipo di record richiesto.
- 4** Nella sezione Gestione layout home page, fare clic sul collegamento Layout home page del *tipo di record*.
- 5** Dall'elenco Layout home page, effettuare una delle operazioni descritte di seguito.
  - Fare clic su Modifica o su Copia per modificare un layout esistente.
  - Fare clic sul pulsante Nuovo layout per creare un nuovo layout.

Viene visualizzata la pagina Procedura guidata layout home page che guida l'utente durante il processo.

**6** Nel Passo 1, Nome layout, immettere un nome per il layout e, se necessario, una descrizione.

**7** Nel Passo 2, Layout home page, specificare le sezioni disponibili e visualizzate, come segue:

- Spostare le sezioni dall'elenco Tutte le sezioni all'elenco Sezioni disponibili.

L'elenco Sezioni disponibili include le sezioni che possono essere aggiunte a una home page. Se non si desidera che un utente sia in grado di aggiungere una sezione a una home page, lasciare la sezione nell'elenco Tutte le sezioni.

- Spostare le sezioni dall'elenco Lato sinistro all'elenco Lato destro e riorganizzare le informazioni in entrambi gli elenchi in base alle necessità.

Lasciare le sezioni con larghezza doppia nell'elenco Lato sinistro. Queste sezioni si estendono automaticamente sull'intera home page quando quest'ultima viene visualizzata.

**8** Fare clic su Fine.

**NOTA:** dopo aver aggiunto una home page personalizzata all'applicazione, è necessario renderla disponibile a un ruolo utente prima che gli utenti possano visualizzarla. Per ulteriori informazioni sull'aggiunta e la modifica dei ruoli utente, vedere [Aggiunta di ruoli](#) (a pagina 1275). Gli utenti con il privilegio Personalizza home page possono modificare il layout delle rispettive home page con qualsiasi elenco o report reso disponibile nel layout della home page assegnato al relativo ruolo per il tipo di record.

## Personalizzazione dello storico modifiche

È possibile tenere traccia delle operazioni di creazione, eliminazione e ripristino dei campi sottoposti a verifica in Oracle CRM On Demand, nonché specificare i campi dello storico modifiche per determinati tipi di record da sottoporre a verifica se i tipi di record sono stati impostati per l'azienda. I campi sottoposti a verifica per impostazione predefinita sono indicati nella tabella riportata di seguito. Quando gli utenti aggiornano i campi nei tipi di record che un amministratore ha contrassegnato come verificabili, viene generato un record di storico delle modifiche che tiene traccia di varie informazioni, ad esempio il vecchio e il nuovo valore, nonché la data e l'ora e l'utente che ha apportato la modifica.

Per i nuovi clienti e per quelli che eseguono l'aggiornamento di Oracle CRM On Demand a questa release, se si verificano campi specifici per i tipi di record, la verifica delle operazioni di creazione, eliminazione e ripristino di campi specifici per i tipi di record è abilitata per impostazione predefinita. Se invece non si verificano campi specifici per i tipi di record, la verifica delle operazioni di creazione, eliminazione e ripristino dei record sarà del tutto disabilitata e i clienti potranno modificare le impostazioni di verifica a livello di record.

Usando lo storico modifiche principale è possibile visualizzare tutte le modifiche relative ai tipi di record controllabili a livello aziendale, ovvero i tipi di record creati, eliminati o ripristinati. Per ulteriori informazioni, vedere [Analisi delle modifiche dello storico modifiche con lo storico modifiche principale](#) (a pagina 1112).

La verifica delle opportunità, delle richieste di servizio e degli utenti è abilitata per impostazione predefinita. Altri tipi di record devono essere invece configurati mediante l'abilitazione esplicita per l'uso nell'azienda oppure mediante la selezione dei campi che si desidera verificare. È inoltre necessario assicurarsi che le informazioni correlate Storico modifiche per il tipo di record da verificare siano impostate su Sola lettura. Per ulteriori informazioni sui profili di accesso, vedere [Impostazione dei profili di accesso](#) (a pagina 1265).

Per ogni tipo di record è possibile specificare che altri campi, sia standard che personalizzati, devono essere sottoposti a verifica. Se si desidera aumentare il numero massimo di campi verificati, modificare il campo Campi controllabili tipo di record nel profilo dell'azienda. Il numero totale dei campi verificati disponibili viene visualizzato anche nella pagina di impostazione Campi controllati dell'amministratore.

## Uso di maggiori risorse e tempi di elaborazione più lunghi dovuti alla verifica

La funzione di verifica comprende procedure di elaborazione aggiuntive per la valutazione delle regole aziendali appropriate e l'inserimento di dati supplementari nella memoria. Ne consegue che quando si abilita la funzione di verifica l'operazione complessiva richiede più tempo. Per ridurre al minimo l'impatto sulle prestazioni, il numero iniziale dei campi controllabili è limitato a 35 per ciascun tipo di record. Se si decide di aumentare tale limite modificando la voce Campi controllabili tipo di record nel profilo dell'azienda, l'elaborazione durerà ancora di più. Il tempo necessario per il salvataggio del record è direttamente proporzionale al numero di campi modificati e contrassegnati come controllabili.

Per certi tipi di record i campi vengono sottoposti a verifica per impostazione predefinita, per altri no.

Tipo di record	Campi sottoposti a verifica per impostazione predefinita
Opportunità	Fatturato, Data di chiusura, Previsione, Fase di vendita, Probabilità, Proprietario
Richiesta di servizio	Oggetto, Descrizione, Area, Causa, Tipo, Origine, Priorità, Stato, Proprietario
Fondo	Stato, Partner, Importo di destinazione, Proprietario
Richiesta di fondi	Approvato, Richiesta, Data della decisione sulla richiesta, Data di scadenza, Fondo, Data preapprovazione, Richiesta preapprov., Concesso, Stato, Proprietario
Cliente	Per impostazione predefinita non viene verificato alcun campo.
Contatto	Per impostazione predefinita non viene verificato alcun campo.
Oggetti personalizzati 01 o successivi	Per impostazione predefinita non viene verificato alcun campo.
Richiesta MDF	Fondo, Importo richiesto, Importo preapprovato, Totale importo richieste, Totale importo richieste approvato, Data di invio, Data preapprovazione, Data della decisione sulla richiesta, Stato invio, Stato approvazione, Stato richiesta
Richiesta prezzi speciali	Importo totale richiesto, Importo totale autorizzato, Totale importo richieste, Totale importo richieste approvato, Data di invio, Data di autorizzazione, Data della decisione sulla richiesta, Stato invio, Stato approvazione, Stato richiesta
Registrazione operazione	Nome, Tipo, Stato invio, Partner principale, Data di scadenza, Programma partner, Opportunità associata, Lead associato, Cliente associato, Contatto associato, Volume operazione, Valuta, Data di chiusura, Interesse prodotto, Nome azienda, Nome, Cognome, E-mail, N. telefono, Cellulare, Fax, Stato approvazione, Autore approvazione corrente, Motivo del rifiuto, Cliente partner di origine

Tipo di record	Campi sottoposti a verifica per impostazione predefinita
Richiesta	Nome, Ubicazione, Partner, Programma partner, Tipo di partner, Fatturato annuo, ID richiesta, Stato approvazione, Data di approvazione, Campagna, Valuta, Autore approvazione corrente, Indirizzo e-mail, Partnership esistenti, Vantaggi partnership previsti, Nome, Cognome, Settore, N. telefono principale, N. fax principale, Numero di dipendenti, Livello di programma, Motivo del rifiuto, Origine, Stato invio, Data di invio, N. telefono ufficio, N. fax ufficio
Polizza	Stato polizza, Importo nominale
Utente	Ruolo, ID accesso utente, Identificatore esterno per Single Sign-On, Stato, E-mail

Per i campi relativi al controllo, sono valide le seguenti considerazioni:

- Per Clienti, Contatti e Oggetti personalizzati 01 o successivi, assicurarsi che i profili di accesso siano configurati in modo corretto per l'accesso all'applet figlio dello storico modifiche. Gli amministratori devono fornire l'accesso ai ruoli specifici che richiedono l'accesso all'applet figlio dello storico modifiche.
- I campi obbligatori sono visualizzati in rosso. L'eventuale rimozione di uno dei campi obbligatori selezionati impedisce il salvataggio dello storico modifiche utente.
- Per campi di chiave esterna, il nome (non l'ID) viene memorizzato e visualizzato nello storico modifiche. Ad esempio, se la relazione Cliente su Opportunità viene controllata, lo storico modifiche visualizza il nome del cliente anziché l'ID riga.
- Non sono disponibili campi di indirizzo per nessuno dei tipi di record verificabili.
- I campi dell'elenco di selezione visualizzano i valori dipendenti della lingua dell'utente (LDV, Language Dependent Values).
- Le colonne ID non visualizzate sui layout non sono disponibili per il controllo.

**NOTA:** per motivi di sicurezza, è impossibile disabilitare i campi sottoposti a verifica per impostazione predefinita per il tipo di record Utente.

**Procedure preliminari.** Per effettuare questa procedura, il ruolo deve includere i privilegi Personalizzare l'applicazione e Amministra verifica campo.

#### **Per personalizzare lo storico modifiche per un tipo di record**

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Personalizzazione applicazioni, fare clic sull'omonimo collegamento.
- 3 Nella sezione Impostazione dei tipi di record, fare clic sul collegamento per il tipo di record richiesto.
- 4 Nella sezione Impostazione della verifica dei campi fare clic sul collegamento Impostazione della verifica dei campi del *tipo di record*.
- 5 (Facoltativo) Se si desidera tenere traccia della creazione di record nello storico modifiche, selezionare Verifica creazione record *tipo di record*.

- 6 (Facoltativo) Se si desidera tenere traccia dell'eliminazione o del ripristino di record nello storico modifiche, selezionare *Verifica eliminazione/ripristino record tipo di record*.
- 7 Nella pagina Impostazione della verifica dei campi, spostare i campi dall'elenco Campi disponibili all'elenco Campi controllati, in base alle necessità.  
  
Se si supera il limite dell'azienda, viene visualizzato un messaggio di errore.  
  
L'elenco Campi disponibili contiene tutti i campi standard e personalizzati per il tipo di record che non sono già controllati.
- 8 Fare clic su Salva.  
  
Il controllo di un campo diventa effettivo immediatamente dopo l'attivazione.

## Informazioni sui dati dei campi modificati nei record

Oracle CRM On Demand usa i campi sistema riportati di seguito per memorizzare le informazioni relative alla modifica più recente apportata a un record.

- Esterno modificato
- Modificato: Data
- Modifica di
- Modificato: Esterno data

In certi casi, Oracle CRM On Demand scrive le informazioni in uno o più di questi campi per indicare una modifica del record non provocata da un'azione esplicita dell'utente. Per questo motivo si consiglia di non fare affidamento sulle informazioni contenute in questi campi per tenere traccia delle modifiche che gli utenti apportano ai record, ma di usare lo storico modifiche per tenere traccia delle modifiche apportate dagli utenti a campi specifici dei record. Per informazioni sulla personalizzazione dello storico modifiche per i tipi di record, vedere [Personalizzazione dello storico modifiche](#) (a pagina 1163).

Di seguito viene riportato un esempio di modifica di sistema al campo 'Modifica di' di un record. Un utente elimina un cliente collegato a un record di contatto come cliente primario per il contatto. Quando il record del cliente eliminato viene rimosso dal database, il collegamento tra il cliente eliminato e il contatto viene rimosso dal database. Dopo la rimozione del collegamento dal database, all'apertura successiva del record del contatto da parte di un utente qualsiasi, Oracle CRM On Demand seleziona un altro cliente collegato come cliente primario del contatto e scrive l'ID del cliente nel campo Cliente primario. Se invece non esistono clienti collegati al contatto, Oracle CRM On Demand aggiorna il record per riflettere tale situazione. Successivamente, Oracle CRM On Demand aggiorna il campo Modifica di con il nome dell'utente che ha aperto il record del contatto.

## Specifica dei layout di pagina dinamici

I layout dinamici semplificano l'applicazione per gli utenti finali, consentendo loro di gestire solo il sottoinsieme di informazioni pertinenti in una determinata situazione. Ad esempio, l'azienda può tenere traccia di numerosi tipi di account, quali gli account cliente, di prospezione o partner. La funzione dei layout di pagina dinamici consente di configurare layout diversi che mostrano un insieme differente di campi e di elementi correlati a seconda del tipo di account. I layout configurati possono essere associati a uno o più ruoli utente. Quando

espande un record di account particolare, l'utente visualizza il layout di pagina appropriato, in base al proprio ruolo e al tipo di account.

Quando si definiscono layout di pagina dinamici per un tipo di record, un valore dell'elenco di selezione predefinito viene utilizzato per determinare il rendering dinamico dei layout di pagina. Si specifica un layout di pagina da visualizzare per ogni valore dell'elenco di selezione. Gli utenti possono quindi visualizzare diversi layout di pagina per diversi record dello stesso tipo di record in base al valore dell'elenco di selezione selezionato nel record.

È necessario associare i layout di pagina dinamici a ruoli utente in base alle necessità. Esiste una relazione molti-a-molti tra layout di pagina dinamici e ruoli utente.

A ogni valore dell'elenco di selezione è associato un solo layout, ma un layout di pagina può essere associato a più valori dell'elenco di selezione. Il limite di associazioni tra i valori dell'elenco di selezione e i layout di pagina è fissato a 200. Non è possibile eliminare un layout già associato a un ruolo utente.

**Attenzione:** è consigliabile che tutti i layout dinamici associati a un elenco di selezione vincolante includano l'elenco di selezione vincolante. Se uno dei layout assegnati non dispone di elenco di selezione vincolante, e il valore dell'elenco di selezione associato con il layout è selezionato e salvato per un record, non sarà possibile visualizzare l'elenco di selezione vincolante sul layout, e non sarà quindi possibile modificare il campo.

La tabella riportata di seguito mostra i valori predefiniti dell'elenco di selezione vincolante per ogni tipo di record.

Tipo di record	Elenco di selezione vincolante
Cliente	Tipo di cliente
Appuntamento	Tipo
Piano aziendale	Tipo
Campagna	Tipo di campagna
Contatto	Tipo di contatto
Lead	Origine lead
Opportunità	Tipo di opportunità
Obiettivi	Tipo
Richiesta di servizio	Tipo
Soluzione	Stato
Task	Tipo
Fondo	Stato
Richiesta di fondi	Stato
Nucleo familiare	Segmento
Portafoglio	Tipo di cliente
Rivenditore	Stato

Tipo di record	Elenco di selezione vincolante
Veicolo	Tipo di prodotto
Informazioni finanziarie veicolo	Tipo di finanziamento
Evento medico	Tipo
Partner	Stato organizzazione partner
Programma partner	Tipo di partner
Fatturato: Fatturato cliente	Tipo
Fatturato: Fatturato contatto	Tipo
Attività: Appuntamento	Tipo
Attività: Task	Tipo
Bene	Tipo di bene
Fatturato	Tipo
Fatturato prodotto opportunità	Tipo
Oggetti personalizzati 01-03	Tipo
Oggetti personalizzati 04 o successivi	Tipo
Evento medico	Tipo
Attività visite	Tipo
Polizza	Settore
Allocazione	Tipo
Piano messaggistica	Tipo
Report verifica magazzino	Tipo
Transazione campioni	Tipo

I layout di pagina e i privilegi di ruolo consentono di limitare i campi che gli utenti possono visualizzare negli elenchi ed esportare oppure in cui possono eseguire le ricerche. Quando un utente crea o perfeziona un elenco di record oppure utilizza la ricerca avanzata per trovare i record a cui è interessato, i privilegi e i layout di pagina assegnati al ruolo determinano i campi visualizzabili e in cui potranno essere eseguite le ricerche come riportato di seguito.

- Se il privilegio Tutti i campi nella ricerca e negli elenchi è abilitato nel ruolo utente, sarà possibile includere nella ricerca e visualizzare tutti i campi nei record restituiti.

**NOTA:** la procedura ottimale prevede che gli amministratori dell'azienda non abilitino il privilegio Tutti i campi nella ricerca e negli elenchi per la maggior parte dei ruoli utente. Quando il privilegio non è abilitato, i campi non utilizzati dall'azienda non sono visibili nelle pagine di ricerca ed elenco. Ciò contribuisce a una maggiore chiarezza e facilita la visualizzazione dei campi a cui gli utenti sono più interessati.



- Se il privilegio Tutti i campi nella ricerca e negli elenchi non è abilitato nel ruolo utente, sarà possibile includere nella ricerca e visualizzare solo i campi visualizzati nel layout della pagina Dettaglio assegnato al ruolo utente per il tipo di record specificato. Se sono stati creati e assegnati al ruolo utente layout di pagina dinamici, sarà possibile includere nella ricerca e visualizzare tutti i campi visualizzati nei vari layout di pagina dinamici assegnati al ruolo utente.

Quando un utente esporta un elenco, se il privilegio Elenco: esporta i campi visualizzati è abilitato nel ruolo utente, ma il privilegio Elenco: esporta tutti i campi non è abilitato, sarà possibile esportare i campi visualizzati nell'elenco, ma non tutti i campi dei record dell'elenco.

**Procedure preliminari.** Per effettuare questa procedura, il ruolo dell'utente deve includere il privilegio Personalizza applicazione e Personalizza applicazione - Gestisci layout dinamici.

### ***Per creare o modificare un layout di pagina dinamico***

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Personalizzazione applicazioni, fare clic sull'omonimo collegamento.
- 3 Nella sezione Impostazione dei tipi di record, fare clic sul collegamento per il tipo di record richiesto.
- 4 Nella sezione Gestione layout dinamici, fare clic sul collegamento Layout dinamico del *tipo di record*.
- 5 Dall'elenco Layout di pagina dinamico, effettuare una delle operazioni riportate di seguito.
  - Fare clic su Modifica o su Copia per modificare un layout esistente.
  - Fare clic sul pulsante Nuovo layout per creare un nuovo layout.

La procedura guidata layout dinamico guida l'utente durante il processo.
- 6 Nel Passo 1, Nome layout:
  - a Immettere un nome per il layout dinamico.
  - b Selezionare un layout predefinito. Questo layout verrà presentato come layout predefinito nel passo successivo.

Nel campo Elenco di selezione vincolante viene visualizzato l'elenco di selezione i cui valori determinano quale layout viene visualizzato dagli utenti.
- 7 Nel Passo 2, Assegna layout, associare ciascun valore dell'elenco di selezione a un nome di layout.
 

**NOTA:** per ogni layout di pagina dinamico esiste un limite di 200 associazioni con i valori dell'elenco di selezione vincolante.

Il layout selezionato viene visualizzato quando un record ha il valore dell'elenco di selezione corrispondente.
- 8 Fare clic su Fine.

## Gestione del funzionamento delle finestre di ricerca

È possibile gestire il comportamento delle finestre di ricerca utilizzate con la funzionalità di associazione Smart di Oracle CRM On Demand. Le associazioni Smart consentono agli utenti di associare facilmente diversi tipi di record, ad esempio Cliente, Contatto, Opportunità e così via, tra di loro.

Ad esempio, se esiste una singola associazione, gli utenti possono inserire il nome del record associato in modo che l'applicazione risolva automaticamente l'associazione. Ad esempio, se si crea un task, gli utenti possono inserire un nome cliente nel campo Cliente. Quando l'utente salva il record, l'applicazione cerca automaticamente i clienti corrispondenti. Se viene trovata una corrispondenza univoca, viene utilizzato il cliente appropriato. Se non viene trovata alcuna corrispondenza o se vengono trovate più corrispondenze potenziali, l'utente visualizza una finestra di ricerca in cui eseguire ulteriori ricerche o selezionare il cliente appropriato. Anziché utilizzare questa funzione di risoluzione automatica, l'utente può inoltre fare clic sull'icona di ricerca per visualizzare direttamente la finestra di ricerca.

Inoltre, determinate aree dell'applicazione consentono più associazioni. Ad esempio, gli utenti possono associare più contatti con task durante la creazione o la modifica del task. (Questo controllo di più associazioni non è fornito nel layout di pagina predefinito, quindi è necessario aggiungerlo). Nella schermata di modifica del task, quando l'utente fa clic sull'icona di ricerca per associare contatti, la finestra di ricerca viene precompilata con contatti associati al cliente specificato per il task. L'utente potrà quindi selezionare uno o più contatti nella finestra di ricerca per associarli al task. Questa funzionalità non è disponibile per tutte le associazioni. Esiste solo per determinati controlli di associazione configurati. Ad esempio, se il campo Cliente in un record di task contiene un valore valido e si fa clic sull'icona di ricerca per Opportunità, la finestra non è precompilata con i record, ma l'utente può selezionare le opportunità da un elenco a discesa.

Per la configurazione del comportamento della finestra sono disponibili due opzioni per ogni tipo di record:

- **Esegui elenco predefinito nella finestra di ricerca.** Se si seleziona questa opzione, l'elenco di record disponibili viene visualizzato nella finestra di ricerca all'apertura di quest'ultima. Se non si seleziona questa opzione, non viene visualizzato alcun record all'apertura della finestra di ricerca. Questa opzione è selezionata per impostazione predefinita.

**NOTA:** se la Visibilità responsabile è abilitata per l'azienda, l'inserimento dei dati nell'elenco dei record in alcune finestre di ricerca può risultare lento e, in alcuni casi, comportare il timeout della finestra di ricerca. Per evitare il problema, deselezionare la casella di controllo Esegui elenco predefinito nella finestra di ricerca per il tipo di record associato alla finestra di ricerca. La finestra di ricerca non visualizzerà alcun record e gli utenti potranno specificare i criteri di ricerca per trovare i record desiderati.

- **Risoluzione automatica abilitata.** Se si seleziona questa opzione, le associazioni Smart vengono risolte automaticamente. Se l'opzione non è selezionata, le associazioni Smart non vengono risolte automaticamente e l'utente deve fare clic sull'icona di ricerca e utilizzare la finestra di ricerca. Questa opzione è selezionata per impostazione predefinita.

**Procedure preliminari.** Per eseguire questa procedura, il ruolo dell'utente deve includere il privilegio Personalizza applicazione.

### *Per gestire il comportamento delle finestre di ricerca*

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Personalizzazione applicazioni, fare clic sull'omonimo collegamento.
- 3 Nella sezione Impostazione dei tipi di record, fare clic sul collegamento per il tipo di record richiesto.

- 4 Nella sezione Impostazione delle finestre di ricerca, fare clic sul collegamento Impostazione delle finestre di ricerca del *tipo di record*.
  - 5 Nella pagina Impostazione delle finestre di ricerca, selezionare o deselezionare le seguenti caselle di controllo:
    - Esegui elenco predefinito nella finestra di ricerca
    - Risoluzione automatica abilitata
  - 6 Fare clic su Salva.
- Per rendere attive le opzioni, è necessario uscire dall'applicazione e accedere nuovamente.

## Visualizzazione di pagine Web esterne nelle schede

È possibile visualizzare contenuto Web in una scheda all'interno di Oracle CRM On Demand. Il contenuto Web può essere costituito da pagine Web esterne o da dati dell'azienda disponibili nel Web. Ad esempio, è possibile tenere traccia delle informazioni di magazzino di un'altra applicazione Web, che si desidera rendere disponibili ai funzionari del servizio quando utilizzano Oracle CRM On Demand. Per soddisfare questo requisito, può essere creata una scheda Web personalizzata per visualizzare l'applicazione Web esterna nell'area del contenuto principale di Oracle CRM On Demand.

È inoltre possibile creare applet Web personalizzate che includano contenuto Web. Per informazioni sulle applet Web personalizzate e sulle relative modalità di confronto con le schede Web personalizzate, vedere [Informazioni sulle applet Web personalizzate](#) (a pagina 1174).

Per rendere visibile una pagina Web personalizzata, è necessario aggiungere la scheda al ruolo utente richiesto mediante la Procedura guidata gestione ruoli.

**Procedure preliminari.** Per eseguire questa procedura, il ruolo dell'utente deve includere il privilegio Personalizza applicazione.

Prima di poter visualizzare le informazioni esterne in una pagina di Oracle CRM On Demand, è necessario assicurarsi che:

- l'applicazione esterna disponga di un'interfaccia Web;
- l'applicazione esterna o la pagina Web non richieda il controllo completo della finestra del browser.

**NOTA:** se si decide di utilizzare funzioni quali la sottoscrizione singola o di integrare il sito Web con Oracle CRM On Demand, è necessario accertarsi che i servizi Web siano attivati per l'azienda.

### **Per visualizzare una pagina Web esterna in una scheda**

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Personalizzazione applicazioni, fare clic sull'omonimo collegamento.
- 3 Nella sezione Impostazione applicazione, fare clic sul collegamento Schede Web personalizzate.

- 4 Nella pagina Elenco schede personalizzate, fare clic su Nuova.
- 5 Nella pagina Scheda Web personalizzata, usare la tabella riportata di seguito per immettere le informazioni richieste e salvare il record.
- 6 (Facoltativo) Per indicare che un nome aggiornato deve essere tradotto in altre lingue attivate per l'azienda, selezionare la casella di controllo Contrassegna per traduzione (nella pagina Elenco schede Web personalizzate) della scheda Web.

Campo	Commenti
Nome	Il nome della scheda Web personalizzata.
Tipo	Selezionare URL o HTML.
Campi utente	Selezionare un'opzione dall'elenco a discesa Campi utente per aggiungere i campi dei parametri utente al campo URL o HTML in corrispondenza della posizione corrente del cursore. Ad esempio, se si sceglie ID utente dall'elenco a discesa, nel campo URL o HTML viene inserito %%%ID utente%%% a seconda del posizionamento del cursore. In fase di esecuzione, questo parametro verrà sostituito con l'ID dell'utente che ha effettuato l'accesso al sistema.
URL	<p><b>NOTA:</b> questa impostazione è disponibile solo quando si seleziona URL dal menu Tipo.</p> <p>Immettere l'URL che viene richiamato quando l'utente fa clic sul collegamento ipertestuale, ad esempio <a href="http://www.oracle.com">www.oracle.com</a>. Non è necessario immettere la parte <i>http://</i> dell'URL.</p> <p>Posizionando il cursore nel campo URL e selezionando l'elenco a discesa Campi utente, è inoltre possibile includere parametri contestuali. Questa azione comporta l'inserimento nell'URL di un parametro di campo (indicato da %%%fieldname%%%), che viene sostituito dal valore del campo basato sul record corrente quando l'utente fa clic sul valore. Se non si specifica alcun URL, l'utente verrà reindirizzato a un URL vuoto quando farà clic sulla scheda.</p> <p>ogni browser prevede una lunghezza massima per gli URL. Se si specifica un URL che supera tale lunghezza, è possibile che il browser si comporti in modo imprevedibile quando viene fatto clic sulla scheda Web.</p>

Campo	Commenti
Aggiunte intestazioni HTML	<p><b>NOTA:</b> questa impostazione è disponibile solo quando si seleziona HTML dal menu Tipo.</p> <p>L'HTML immesso è utilizzato nell'attributo src di un elemento &lt;iframe&gt; all'interno del codice HTML della pagina a cui si aggiunge la scheda Web. Qualsiasi codice aggiunto al campo HTML scheda Web viene aggiunto all'elemento &lt;iframe&gt;. In questo campo è possibile includere riferimenti a file JavaScript incorporati nella sezione &lt;head&gt; dell'HTML.</p> <p>I riferimenti ai file JavaScript nelle pagine di Oracle CRM On Demand non sono supportati. Il contenuto immesso in questo campo viene aggiunto alle tag &lt;head&gt;.</p>
HTML scheda Web	<p><b>NOTA:</b> questa impostazione è disponibile solo quando si seleziona HTML dal menu Tipo.</p> <p>L'HTML immesso è utilizzato nell'attributo src di un elemento &lt;iframe&gt; all'interno del codice HTML della pagina a cui si aggiunge la scheda Web. Qualsiasi codice aggiunto al campo HTML scheda Web viene aggiunto all'elemento &lt;iframe&gt;. Qualsiasi contenuto immesso in questo campo viene aggiunto alle tag &lt;body&gt;.</p>
Descrizione	Immettere una descrizione per la scheda Web.
Altezza	Immettere un valore in pixel per la scheda Web.
Larghezza	Immettere un valore in pixel per la scheda Web.
Icona	Fare clic sull'icona di ricerca accanto all'etichetta Icona e selezionare un'icona dalla finestra.

**NOTA:** se si desidera che il nome aggiornato venga visualizzato nelle altre lingue attivate, selezionare la casella di controllo Contrassegna per traduzione. Nelle altre lingue (oppure quando si sceglie un'altra lingua dall'elenco Lingua traduzione in questa pagina), il nome aggiornato viene visualizzato in blu e tra parentesi finché non si immettono manualmente le versioni tradotte. L'evidenziazione del testo in blu contribuisce a tenere traccia dei termini che è necessario tradurre.

Dopo aver aggiunto una pagina Web personalizzata a Oracle CRM On Demand, è necessario renderla disponibile al ruolo utente prima che l'utente possa visualizzarla. Per informazioni sull'aggiunta di ruoli, vedere [Aggiunta dei ruoli](#) (vedere "Aggiunta di ruoli" a pagina 1275).

## Informazioni sulle applet Web personalizzate

Le applet Web personalizzate consentono di incorporare il contenuto Web esterno negli elementi riportati di seguito.

- Pagina di dettagli del tipo di record
- Home page del tipo di record
- Home page personale
- Barra delle azioni

È possibile creare tre tipi di applet Web, che consentono di incorporare diversi tipi di contenuto Web:

- **Feed.** Viene utilizzato per incorporare feed RSS. Ad esempio, è possibile incorporare un feed di notizie nella home page personale.

**Nota:** è supportato soltanto lo standard RSS 2.0.

- **HTML.** Usato per incorporare il codice HTML. Ad esempio, usare questo applet Web per incorporare i widget Web da un'origine esterna quale Google Maps.
- **URL.** Usato per incorporare il contenuto disponibile presso l'URL specificato in un'applet all'interno di Oracle CRM On Demand. Ad esempio, è possibile disporre di un'applet Web personalizzata nella pagina Dettagli lead che consenta di visualizzare una ricerca Google sul nome del lead.

È possibile aggiungere un'applet Web per qualsiasi tipo di record per il quale siano visibili i collegamenti Layout di pagina.

La creazione di un'applet Web personalizzata offre due vantaggi rispetto a una scheda Web personalizzata:

- Un'applet Web personalizzata visualizzata in una pagina, ad esempio Dettagli lead, consente di visualizzare i dati della pagina Dettagli con altri dati contestuali. Se tuttavia i dati esterni vengono visualizzati mediante una scheda Web, quando si fa clic sulla scheda Web si esce dalla pagina Dettagli e si viene reindirizzati alla pagina della scheda Web.
- L'azienda potrebbe disporre di molte informazioni che si desidera visualizzare, ad esempio partecipazioni del portafoglio. Le applet Web personalizzate consentono di visualizzare grandi quantità di dati da un altro sito Web senza richiedere il caricamento di informazioni in Oracle CRM On Demand. Il caricamento di grandi quantità di dati in Oracle CRM On Demand richiede la gestione di un numero elevato di colonne di dati mediante gli strumenti di integrazione.

Per informazioni sulla creazione di applet Web per un tipo di record, vedere [Creazione di applet Web](#) (a pagina 1153). Per informazioni sulla creazione di applet Web per la home page personale, vedere [Creazione di applet Web globali](#) (a pagina 1181).

## Creazione di applet Web personalizzate

È possibile creare tre tipi di applet Web personalizzate (feed RSS, HTML e URL) e aggiungerli alle seguenti posizioni in Oracle CRM On Demand.

- Per le applet Web globali:
  - Barra delle azioni
  - Home page personale

- Per le applet Web del tipo di record:
  - Home page Tipo di record
  - Pagina dei dettagli

Nelle sezioni riportate di seguito viene descritto come creare i diversi tipi di applet Web personalizzati.

## Creazione di un'applet per feed RSS

Creare questo tipo di applet per i feed RSS che si desidera incorporare nell'applicazione. Configurare applet per i feed RSS in modo che il contenuto incorporato sia attinente ai ruoli utente.

È possibile consentire agli utenti di configurare applet per feed RSS, ma si consiglia di rendere configurabili solo un numero ridotto di applet. Se si aggiunge un'applet per feed RSS alla barra delle azioni e si rendono i record disponibili in una scheda Web personalizzata, gli utenti possono leggere i feed più facilmente, perché non devono passare a una pagina diversa.

### Per creare un'applet per feed RSS

**NOTA:** questo è il passaggio finale per la creazione di un'applet Web, come descritto negli argomenti: [Creazione di applet Web](#) (a pagina 1153) e [Creazione di applet Web globali](#) (a pagina 1181).

Sulla pagina Applet Web, completare i campi riportati di seguito e fare clic su Salva.

Campo	Commenti
Nome	Nome dell'applet Web.
Ubicazione	I valori disponibili per questo campo variano in base al percorso di accesso alla pagina Applet Web. Ad esempio, se si accede a questa pagina da un'applet Web globale, i valori disponibili sono: Barra delle azioni e Home page.
Colonne	<p><b>NOTA:</b> questo campo è applicabile solo quando il valore Ubicazione è Home page.</p> <p>Specificare la larghezza dell'applet selezionando Singolo o Doppio dal menu Colonne.</p>
Tipo	Selezionare Feed.
Campi utente	<p>Selezionare un'opzione dall'elenco a discesa Campi utente per aggiungere i campi di parametro utente al campo URL nella posizione corrente del cursore.</p> <p>Ad esempio, se si sceglie ID utente dall'elenco a discesa, viene inserito %%%ID utente%%%. In fase di runtime, il parametro viene sostituito dall'ID dell'utente che ha effettuato l'accesso al sistema.</p>

Campo	Commenti
Campi del <i>tipo di record</i>	<p><b>NOTA:</b> questo campo è applicabile solo quando il valore Ubicazione è Pagina dei dettagli.</p> <p>Posizionare il cursore nel campo URL nel punto in cui si desidera aggiungere un parametro, quindi selezionare il campo da includere dall'elenco a discesa.</p> <p>Ad esempio, se si seleziona il campo ID riga, viene inserito %%%ID riga%%%. In fase di runtime, il parametro viene sostituito dall'ID riga del record corrente.</p>
URL	<p>Inserire l'URL richiamato quando si fa clic sul collegamento ipertestuale, ad esempio <a href="http://rss.news.yahoo.com/topstories">http://rss.news.yahoo.com/topstories</a>.</p> <p>È necessario includere <i>http://</i> nell'URL.</p> <p>In questo campo è inoltre possibile includere parametri sensibili al contesto posizionando il cursore nel campo URL e selezionando l'elenco a discesa Campi utente. In questo modo, nell'URL viene inserito un parametro di campo (indicato da %%%fieldname%%%), che viene sostituito dal valore del campo basato sul record corrente quando l'applet richiama l'URL di origine.</p> <p>Se non viene specificato alcun URL, facendo clic sul collegamento l'utente viene indirizzato a un URL vuoto.</p> <p><b>NOTA:</b> ogni browser prevede una lunghezza massima per gli URL. Se si specifica un URL che supera tale lunghezza, è possibile che il funzionamento del browser risulti imprevedibile.</p>
Consente agli utenti di sovrascrivere l'URL.	Configurare le applet per feed RSS per contenuto attinente ai ruoli utente. Sebbene sia possibile consentire agli utenti di configurare applet per feed RSS, si consiglia di rendere configurabile solo un numero limitato di applet.
Apri record in	Selezionare un valore a seconda che si desideri aprire i record nella finestra del browser corrente o in una nuova finestra del browser. Se si desidera aggiungere l'applet per feed RSS alla barra delle azioni, tenere presente che la lettura dei feed è facilitata in una nuova finestra del browser. Questa operazione evita all'utente di dover passare a un'altra pagina.
Altezza	L'altezza dell'applet in pixel.

## Creazione di un'applet Web HTML

Creare questo tipo di applet per contenuto incorporato nel codice HTML, sul quale si desidera effettuare le aggiunte.



**Per creare un'applet Web HTML**

**NOTA:** questo è il passaggio finale per la creazione di un'applet Web, come descritto negli argomenti: [Creazione di applet Web](#) (a pagina 1153) e [Creazione di applet Web globali](#) (a pagina 1181).

Sulla pagina Applet Web, completare i campi riportati di seguito e fare clic su Salva.

Campo	Commenti
Nome	Nome dell'applet Web.
Ubicazione	I valori disponibili per questo campo variano in base al percorso di accesso alla pagina Applet Web. Ad esempio, se si accede a questa pagina da un'applet Web globale, i valori disponibili sono: Barra delle azioni e Home page.
Colonne	<p><b>NOTA:</b> questo campo è applicabile solo quando il valore Ubicazione è Home page.</p> <p>Specificare la larghezza dell'applet selezionando Singolo o Doppio dal menu Colonne.</p>
Tipo	Selezionare HTML.
Campi del <i>tipo di record</i>	<p><b>NOTA:</b> questo campo è applicabile solo quando il valore Ubicazione è Pagina dei dettagli.</p> <p>Posizionare il cursore nel campo HTML applet Web nel punto in cui si desidera aggiungere un parametro, quindi selezionare il campo che si desidera includere dall'elenco a discesa.</p> <p>Ad esempio, se si seleziona il campo ID riga, viene inserito %ID riga%. In fase di runtime, il parametro viene sostituito dall'ID riga del record corrente.</p>
Aggiunte intestazioni HTML	<p>L'HTML immesso è utilizzato nell'attributo src di un elemento &lt;iframe&gt; all'interno del codice HTML della pagina a cui si aggiunge l'applet Web. Qualsiasi codice aggiunto al campo HTML applet Web viene aggiunto all'elemento &lt;iframe&gt;. In questo campo è possibile includere riferimenti a file JavaScript incorporati nella sezione &lt;head&gt; dell'HTML.</p> <p>I riferimenti ai file JavaScript nelle pagine di Oracle CRM On Demand non sono supportati. Il contenuto immesso in questo campo viene aggiunto alle tag &lt;head&gt;.</p>
HTML applet Web	<p>L'HTML immesso è utilizzato nell'attributo src di un elemento &lt;iframe&gt; all'interno del codice HTML della pagina a cui si aggiunge l'applet Web.</p> <p>Il codice inserito nel campo HTML applet Web viene aggiunto all'elemento &lt;iframe&gt;. Il contenuto immesso in questo campo viene aggiunto alle tag &lt;body&gt;.</p>

Campo	Commenti
Esegui sempre	Questo flag determina se un'applet Web personalizzata verrà eseguita se ridotta a icona. Questo flag è disponibile solo per le applet Web personalizzate contenute nella pagina di dettaglio.
Altezza	L'altezza dell'applet in pixel.

## Creazione di un'applet Web URL

Creare questo tipo di applet quando si desidera incorporare contenuto da un URL a un IFrame.

### Per creare un'applet Web URL

**NOTA:** questo è il passaggio finale per la creazione di un'applet Web, come descritto negli argomenti: [Creazione di applet Web](#) (a pagina 1153) e [Creazione di applet Web globali](#) (a pagina 1181).

Sulla pagina Applet Web, completare i campi riportati di seguito e fare clic su Salva.

Campo	Commenti
Nome	Nome dell'applet Web.
Ubicazione	I valori disponibili per questo campo variano in base al percorso di accesso alla pagina Applet Web. Ad esempio, se si accede a questa pagina da un'applet Web globale, i valori disponibili sono: Barra delle azioni e Home page.
Colonne	<p><b>NOTA:</b> questo campo è applicabile solo quando il valore Ubicazione è Home page.</p> <p>Specificare la larghezza dell'applet selezionando Singolo o Doppio dal menu Colonne.</p>
Tipo	Selezionare l'URL.
Campi utente	<p>Selezionare un'opzione dall'elenco a discesa Campi utente per aggiungere i campi di parametro utente al campo URL nella posizione corrente del cursore.</p> <p>Ad esempio, se si sceglie ID utente dall'elenco a discesa, viene inserito %%%ID utente%%%. In fase di runtime, il parametro viene sostituito dall'ID dell'utente che ha effettuato l'accesso al sistema.</p>
Campi del tipo di record	<p><b>NOTA:</b> questo campo è applicabile solo quando il valore Ubicazione è Pagina dei dettagli.</p>

Campo	Commenti
	<p>Posizionare il cursore nel campo URL nel punto in cui si desidera aggiungere un parametro, quindi selezionare il campo da includere dall'elenco a discesa.</p> <p>Ad esempio, se si seleziona il campo ID riga, viene inserito %ID riga%. In fase di runtime, il parametro viene sostituito dall'ID riga del record corrente.</p>
URL	<p>Inserire l'URL richiamato quando si fa clic sul collegamento ipertestuale, ad esempio <code>http://maps.google.com</code>.</p> <p>È necessario includere la parte <code>http://</code> dell'URL.</p> <p>In questo campo è inoltre possibile includere parametri sensibili al contesto posizionando il cursore nel campo URL e selezionando l'elenco a discesa Campi utente. Questa azione posiziona un parametro di campo nell'URL (indicato con %fieldname%), sostituito dal valore del campo, basato sul record corrente quando l'utente fa clic sul valore. Ad esempio, l'URL seguente trasmette l'indirizzo di spedizione alle mappe di Google:</p> <p><code>http://maps.google.com/?q=%Ship_To_ADDR_Address1%,+%Ship_To_CITY_City%,+%SHIP_LIST_USSTATE%</code></p> <p>Se non viene specificato alcun URL, facendo clic sul collegamento l'utente viene indirizzato a un URL vuoto.</p> <p><b>NOTA:</b> ogni browser prevede una lunghezza massima per gli URL. Se si specifica un URL che supera tale lunghezza, è possibile che il funzionamento del browser risulti imprevedibile.</p>
Esegui sempre	Questo flag determina se un'applet Web personalizzata verrà eseguita se ridotta a icona. Questo flag è disponibile solo per le applet Web personalizzate contenute nella pagina di dettaglio.
Altezza	L'altezza dell'applet in pixel.

### Argomento correlato

L'argomento seguente fornisce un esempio di creazione di un'applet Web che visualizza un feed RSS Twitter:

- [Esempio di impostazione di un'applet Web per feed RSS](#) (a pagina 1182)

## Creazione e gestione dei layout della barra delle azioni

La barra delle azioni può contenere varie sezioni, ad esempio Centro messaggi, Cerca, Strumenti per le comunicazioni e Visualizzati di recente. È possibile creare layout personalizzati per la barra delle azioni e assegnarli a ruoli specifici in Oracle CRM On Demand.

### Come rendere la barra delle azioni non disponibile per gli utenti

La barra delle azioni viene visualizzata per impostazione predefinita sul lato sinistro di tutte le pagine di Oracle CRM On Demand. Gli utenti possono nascondere o mostrare la barra delle azioni a seconda delle esigenze. Per ulteriori informazioni, vedere [Come mostrare o nascondere la barra delle azioni](#) (a pagina 35).

Se si desidera che la barra delle azioni non sia disponibile per un determinato ruolo utente, impostare un layout barra delle azioni vuoto (ovvero privo di sezioni visualizzate o disponibili) e assegnarlo al ruolo utente. La barra delle azioni verrà nascosta in modo permanente agli utenti che dispongono del ruolo utente interessato.

La procedura riportata di seguito descrive come aggiungere un layout barra delle azioni.

#### *Per aggiungere un nuovo layout della barra delle azioni*

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Personalizzazione applicazioni, fare clic sull'omonimo collegamento.
- 3 Nella sezione Impostazione applicazione, selezionare Layout barra delle azioni.
- 4 In Layout barra delle azioni fare clic su Nuovo layout.
- 5 Nel campo Nome layout, immettere il nome per il nuovo layout della barra delle azioni.
- 6 Nel campo Descrizione, immettere la descrizione per il nuovo layout della barra delle azioni e fare clic su Successivo.
- 7 Scegliere i campi da visualizzare nel layout della barra delle azioni spostandoli dal riquadro Disponibili al riquadro Visualizzati mediante le frecce sinistra e destra. Usare le frecce su e giù per modificare l'ordine dei campi selezionati.
- 8 Fare clic su Fine.
- 9 (Facoltativo) Fare clic sul pulsante Modifica per modificare i valori immessi nei passi da 4 a 7.

In alternativa è possibile copiare il layout della barra delle azioni predefinito fornito in Oracle CRM On Demand e modificare la descrizione e la configurazione secondo le esigenze.

#### *Per copiare un layout della barra delle azioni*

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.

- 2 Nella sezione Personalizzazione applicazioni, fare clic sull'omonimo collegamento.
- 3 Nella sezione Impostazione applicazione, selezionare Layout barra delle azioni.
- 4 Fare clic sul collegamento Copia a sinistra del layout della barra delle azioni.
- 5 Nel campo Nome layout, immettere il nome per il nuovo layout della barra delle azioni.
- 6 Nel campo Descrizione, immettere la descrizione per il nuovo layout della barra delle azioni e fare clic su Successivo.
- 7 Scegliere i campi da visualizzare nel layout della barra delle azioni spostandoli dal riquadro Disponibili al riquadro Visualizzati mediante le frecce sinistra e destra. Usare le frecce su e giù per modificare l'ordine dei campi selezionati.
- 8 Fare clic su Fine.

**NOTA:** per copiare altri layout della barra delle azioni, fare clic sulla freccia giù a sinistra del nome della barra delle azioni per visualizzare la funzione di copia.

## Creazione di applet Web globali

Un'applet Web globale è un'applet Web personalizzata che può essere visualizzata su una home page o sulla barra delle azioni.

Quando si crea un'applet Web globale, è necessario aggiungerla al layout per la home page o la barra delle azioni.

**Procedure preliminari.** Per eseguire questa procedura, è necessario che il ruolo dell'utente includa i privilegi Personalizza applicazione e Gestisci applet Web personalizzati.

### *Per creare un nuovo applet Web globale*

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Personalizzazione applicazioni, fare clic sull'omonimo collegamento.
- 3 Nella sezione Impostazione applicazione, selezionare Applet Web globali.
- 4 Nell'elenco delle applet personali, fare clic su Nuovo.
- 5 Nella pagina relativa all'applet Web personale, completare i campi riportati di seguito.

Campo	Commenti
Nome	Immettere un nome.
Ubicazione	Selezionare la home page o la barra delle azioni rispettivamente se si desidera che il contenuto esterno

Campo	Commenti
	venga visualizzato su una home page o su una barra delle azioni.
Esegui sempre	Questo flag determina se un'applet Web globale verrà eseguita se ridotta a icona. Questo flag è disponibile solo per le applet Web globali presenti nella barra delle azioni.

Quindi, completare i campi in base al tipo di applet richiesto, come descritto nella sezione [Creazione di applet Web personalizzati](#) (vedere "[Creazione di applet Web personalizzate](#)" a pagina 1174).

## Esempio di impostazione di un'applet Web per feed RSS

In questo argomento viene illustrato un esempio di impostazione di un'applet Web per i feed RSS. Questa funzione può essere utilizzata in modo diverso, in base al modello aziendale personale. Questo esempio prevede l'impostazione di un'applet Web per feed RSS nella pagina di dettaglio del record di contatto per gli utenti che dispongono del ruolo Funzionario commerciale campo. L'applet Web visualizza il feed Twitter per il contatto.

L'amministratore dell'azienda imposta il campo ID Twitter nel tipo di record Contatto e crea l'applet Web Twitter. Successivamente aggiunge il nuovo campo e l'applet Web Twitter al layout di pagina per il ruolo Funzionario commerciale campo. Gli utenti muniti di ruolo Funzionario commerciale campo potranno quindi immettere l'ID Twitter per un contatto nella pagina di dettaglio di Contatto. Quando un utente con ruolo Funzionario commerciale campo popola il campo con l'ID Twitter del contatto, il feed RSS Twitter viene visualizzato nell'applet Web Twitter nella pagina di dettaglio.

**Procedure preliminari.** Per impostare il campo ID Twitter, creare l'applet Web Twitter e aggiungere il campo e l'applet al layout di pagina, è necessario che il proprio ruolo utente includa il privilegio Personalizza applicazione.

### *Per creare un'applet Web per feed RSS (amministratore dell'azienda)*

- 1** Impostare il campo ID Twitter nel tipo di record Contatto attenendosi alla procedura riportata di seguito.
  - a** Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
  - b** Nella sezione Personalizzazione applicazioni, fare clic sull'omonimo collegamento.
  - c** Nella sezione Impostazione dei tipi di record fare clic su Contatto.
  - d** Nella sezione Gestione campi fare clic su Impostazione campo contatto.
  - e** Nella pagina Campi fare clic su Nuovo campo.

- f** Nella pagina Modifica dei campi di contatto, immettere l'ID Twitter nel campo Nome visualizzazione, quindi selezionare Testo (corto) nel campo Tipo di campo.
        - g** Salvare le modifiche.
      - 2** Fare clic su Torna a Personalizzazione applicazioni contatto.
      - 3** Create l'applet Web Twitter attenendosi alla procedura riportata di seguito.
        - a** Nella sezione Gestione layout pagina della pagina Personalizzazione applicazioni contatto fare clic su Applet Web contatti.
        - b** Nella pagina Elenco applet contatti fare clic su Nuovo.
        - c** Nella pagina Applet Web contatti immettere i dettagli dell'applet Web come riportato di seguito.
          - Immettere il nome da assegnare all'applet Web, ad esempio Feed Twitter contatti.
          - Nel campo Ubicazione selezionare pagina dei dettagli.
          - Nel campo Tipo selezionare Feed.
          - Immettere l'indirizzo seguente nei campi URL:  
`http://twitter.com/statuses/user_timeline.rss?id=%stTwitter_ID%&count=10`
          - Nel campo Consenti a utenti di sovrascrivere URL selezionare No.
          - Nel campo Apri record in selezionare Finestra corrente.
          - Nel campo Descrizione immettere un testo descrittivo, ad esempio Feed Twitter per i contatti.
          - Nel campo Altezza immettere 200.
        - NOTA:** L'URL specifica che 10 righe del feed devono essere visualizzate nell'applet nella pagina di dettaglio di Contatto (count=10). Per visualizzare 10 righe, un'altezza di 200 pixel è adeguata per l'applet. Se si desidera visualizzare più di 10 righe del feed nella pagina di dettaglio di Contatto, modificare come richiesto l'URL e aumentare l'altezza dell'applet.
        - d** Salvare le modifiche.
      - 4** Fare clic su Torna a Personalizzazione applicazioni contatto.
      - 5** Aggiungere il campo ID Twitter e l'applet Web al layout della pagina di Contatto per il ruolo utente, attenendosi alla procedura riportata di seguito.
        - a** Nella sezione Gestione layout pagina della pagina Personalizzazione applicazioni contatto fare clic su Layout pagina contatti.
        - b** Nel menu a livello di record per il layout di pagina assegnato al ruolo Funzionario commerciale campo scegliere Modifica.
        - c** Nel passo 3, Layout di campo, usare le frecce per spostare il campo ID Twitter dalla sezione Campi contatto disponibili al campo della sezione di pagina di visualizzazione, ad esempio la sezione Informazioni chiave contatto.

- d** Nel passo 4, Informazioni correlate, usare le frecce per spostare l'applet Web creata dalla sezione Informazioni disponibili alla sezione Informazioni visualizzate.
- e** Fare clic su Fine per salvare le modifiche.

Alla successiva modifica di un record di contatto o creazione di un nuovo record di contatto, l'utente che dispone del ruolo Funzionario commerciale campo potrà impostare il feed RSS per Twitter per un contatto come descritto nella procedura riportata di seguito.

### ***Per impostare il feed RSS Twitter per u contatto (utente)***

- 1** Aprire un contatto esistente oppure creare e salvare un nuovo contatto.
- 2** Nella pagina di dettaglio di Contatto, se l'applet Feed Twitter contatti non è visualizzata, aggiungerla come indicato di seguito.
  - a** Fare clic su Modifica layout.
  - b** Usare le frecce per spostare l'applet Feed Twitter contatti dalla sezione Informazioni disponibili alla sezione Informazioni visualizzate.
  - c** Salvare le modifiche.
- 3** Nella pagina di dettaglio di Contatto fare clic su Modifica.
- 4** Nella pagina di modifica di Contatto, immettere l'ID Twitter per il contatto nel campo ID Twitter.
- 5** Salvare le modifiche.

Il feed Twitter per il contatto viene visualizzato nell'applet Feed Twitter contatti nella pagina di dettaglio di Contatto.

## **Caricamento delle estensioni lato client**

Per *estensioni lato client* si intendono i file che è possibile caricare e memorizzare in Oracle CRM On Demand anziché collocare su altri server. Quando si carica un'estensione lato client, Oracle CRM On Demand genera un URL univoco che è possibile usare per fare riferimento all'estensione caricata. Un'estensione lato client può richiamare una seconda estensione lato client utilizzandone l'URL univoco. In alternativa è inoltre possibile usare un URL per distribuire un'estensione lato client in schede Web personalizzate, applet Web personalizzate e applet Web globali.

Per creare un'estensione lato client è possibile caricare file HTML, JPG, GIF, SWF e CSS dalla pagina Elenco di Estensioni lato client di Oracle CRM On Demand. La dimensione massima dei file è di 20 megabyte (MB). Con dimensioni file inferiori le prestazioni risultano tuttavia migliori quando il browser esegue il download di questi file da Oracle CRM On Demand.

**NOTA:** il personale dell'Assistenza clienti di Oracle CRM On Demand non dispone dell'accesso ad alcun componente delle estensioni lato client. Questi componenti comprendono i file caricati oppure il contenuto dei file caricati, immagini o posizioni dalle quali viene fatto riferimento alle estensioni lato client, comprese le



schede Web personalizzate, le applet Web personalizzate e le applet Web globali. L'utente è dunque responsabile della gestione e del supporto di queste estensioni.

**Procedure preliminari.** Per eseguire questa procedura, è necessario che il ruolo dell'utente includa il privilegio Carica estensioni lato client. Per ulteriori informazioni sull'aggiunta dei privilegi, vedere [Informazioni sui privilegi nei ruoli](#) (a pagina 1274).

### **Per caricare un'estensione lato client**

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Personalizzazione applicazioni, fare clic sull'omonimo collegamento.
- 3 Nella sezione Impostazione applicazione, fare clic su Estensioni lato client.

La pagina Elenco di Estensioni lato client visualizza le estensioni lato client caricate in precedenza. In questa pagina è inoltre possibile eliminare le estensioni lato client caricate in precedenza.

**NOTA:** se si elimina un'estensione lato client impostata per una scheda Web personalizzata, un'applet o un'applet Web globale, le applet interessate non funzioneranno più in modo corretto a causa della rimozione dell'estensione lato client. Oracle CRM On Demand non indica se un'estensione lato client particolare è in uso.

- 4 Fare clic su Nuovo.
- 5 Fare clic sull'icona a forma di clip per trovare il contenuto da caricare come estensione lato client. Questo campo è obbligatorio.
- 6 Immettere i dettagli riportati di seguito.
  - **Tipo MIME.** Indica il tipo di supporto per Internet. Questo tipo consente al browser di visualizzare in modo corretto i tipi di supporto. Immettere i dettagli completi dei tipi MIME. Immettere uno dei valori seguenti a seconda del tipo di file:
    - text/html
    - image/jpeg
    - image/gif
    - application/x-shockwave-flash
    - text/css
  - **File: Dimensione (in byte).** La dimensione del file caricato. Questo campo viene popolato da Oracle CRM On Demand.
  - **File: Estensioni.** L'estensione file del file caricato. Questo campo viene popolato da Oracle CRM On Demand.
  - **Nome.** Il nome dell'estensione lato client. Questo campo è obbligatorio.
  - **Nome URL.** Questo valore viene usato per fornire un nome significativo all'URL che punta all'estensione lato client. Nel nome URL possono essere usati i caratteri seguenti: A-Z, a-z, 0-9, il carattere di sottolineatura (\_) e il punto (.). I doppi punti (..) non sono consentiti e il punto (.) non

deve essere l'ultimo carattere della stringa. Esempi di nomi URL sono Logo\_Image e Map376. Si consiglia di limitare al massimo il contenuto di questo campo, che cambia solo quando un utente lo modifica. Ciò significa che se si sostituisce il file caricato oppure si modifica il nome dell'estensione lato client, il valore del campo Nome URL rimane invariato. È quindi possibile aggiornare, gestire e distribuire più versioni dell'estensione lato client senza dover riconfigurare le schede Web personalizzate, le applet Web personalizzate o le schede Web globali. La modifica di questo campo comporta la modifica dei campi URL relativo e URL completo. Questo campo è obbligatorio.

- **URL relativo.** Questo campo viene popolato da Oracle CRM On Demand. Si tratta dell'URL relativo che consente di spostarsi all'estensione lato client dall'interno di Oracle CRM On Demand. Se il valore di questo campo viene modificato e l'estensione lato client viene distribuita, sarà necessario aggiornare le schede Web personalizzate, le applet Web personalizzate o le schede Web globali che fanno riferimento all'estensione lato client in modo che usino il nuovo URL generato. Il valore di questo campo viene modificato solo in caso di aggiornamento del campo Nome URL.
- **URL completo.** Questo campo viene popolato da Oracle CRM On Demand. Questo valore è costituito dall'URL completo che punta all'URL nell'applicazione Oracle CRM On Demand. Se il valore di questo campo viene modificato e l'estensione lato client viene distribuita, sarà necessario aggiornare le schede Web personalizzate, le applet Web personalizzate o le schede Web globali che fanno riferimento all'estensione lato client in modo che usino il nuovo URL generato. Il valore di questo campo viene modificato solo in caso di aggiornamento del campo Nome URL.

**7** Fare clic su Salva.

**NOTA:** l'estensione lato client caricata diventa attiva solo dopo essere stata configurata in una scheda Web personalizzata, in un'applet Web personalizzata o in una scheda Web globale.

Dopo il caricamento dell'estensione lato client, Oracle CRM On Demand genera il contenuto dei campi URL relativo e URL completo. Questi valori consentono di associare una scheda Web personalizzata, un'applet Web personalizzata o una scheda Web globale all'estensione lato client. Per la configurazione di queste posizioni si usa la stessa procedura usata per la configurazione di qualsiasi estensione presente nei server.

### ***Per modificare un'estensione lato cliente esistente***

- 1** Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2** Nella sezione Personalizzazione applicazioni, fare clic sull'omonimo collegamento.
- 3** Nella sezione Impostazione applicazione, fare clic su Estensioni lato client.
- 4** Nella pagina Elenco di Estensioni lato client, trovare l'estensione lato client che si desidera modificare.
- 5** Effettuare una delle operazioni riportate di seguito.
  - Fare clic sul campo Nome. Questo passo consente di aprire la pagina di dettaglio dell'estensione lato client in cui è possibile modificare l'estensione lato client.
  - Fare clic su Modifica.
- 6** Fare clic su Salva.
- 7** Se il file dell'estensione lato client è stato sostituito, effettuare le operazioni riportate di seguito.

- a Eseguire il logout da Oracle CRM On Demand.
- b Cancellare il contenuto della cache del browser.
- c Accedere di nuovo per eseguire il download della nuova estensione lato client in modo che l'estensione lato client venga scaricata nella pagina di distribuzione. Se non si esegue il logout da Oracle CRM On Demand e non vi si accede di nuovo, il download della nuova estensione lato client verrà eseguito 30 giorni dopo l'esecuzione del primo download.

## Istruzioni per la modifica delle estensioni lato client

Tenere presenti le istruzioni riportate di seguito.

- **Limitare al massimo il numero di riferimenti alle estensioni lato client di una pagina per ridurre l'impatto negativo sulle prestazioni.**
- **Usare estensioni lato client di dimensioni ridotte.** Ad esempio, evitare di usare file immagine o SWF di grandi dimensioni. Più il file di cui si esegue il download nell'ambito dell'estensione lato client è piccolo, più veloce sarà il caricamento della pagina rispetto ai file più grandi.
- **Tenere tutte le estensioni lato client nel minor numero di file possibile per ridurre l'impatto negativo sulle prestazioni.**
- **Consentire al browser in uso di inserire le estensioni lato client nella cache.** Quando si consente al browser di inserire le estensioni lato client nella cache, non è necessario eseguire il download del contenuto dai server Oracle CRM On Demand ogni volta che un utente carica la pagina. In caso di modifica dell'estensione lato client, è necessario cancellare il contenuto della cache in modo che Oracle CRM On Demand carichi la pagina che contiene l'estensione. Per impostazione predefinita, le estensioni lato client rimangono nella cache per 30 giorni.
- **Limitare al massimo la quantità di estensioni lato client e di risorse per aumentare le prestazioni della barra delle azioni.** Quando si configura un'estensione lato client contenuta in un'applet della barra delle azioni, la barra delle azioni viene caricata a ogni aggiornamento della pagina.
- **Attenersi scrupolosamente alle istruzioni di Web Services quando si usano le estensioni lato client per richiamare Web Services.** Per ulteriori informazioni, vedere Oracle Web Services On Demand Guide.

## Personalizzazione della home page personale per l'azienda

In base alle loro esigenze, i dipendenti dell'azienda possono desiderare di visualizzare informazioni diverse nella home page personale. È possibile personalizzare il layout della home page personale sostituendo il contenuto predefinito con contenuto più significativo per i ruoli dei dipendenti. Ad esempio, è possibile configurare la home page per un funzionario dell'assistenza clienti in modo da visualizzare nuove richieste di servizio anziché la sezione Lead creati di recente che è standard in quella pagina e un report delle richieste di servizio personalizzate anziché il report di qualità pipeline di vendita standard.

Dopo aver personalizzato la home page personale, è necessario assegnare il layout della home page a un ruolo utente. Tutti gli utenti con quel ruolo visualizzano la home page personale personalizzata impostata dall'utente.

**Procedure preliminari.** Poiché è necessario selezionare un ruolo al quale applicare la personalizzazione, impostare tutti i ruoli prima di iniziare la procedura. Per effettuare questa procedura, il ruolo dell'utente deve includere i privilegi Personalizzare l'applicazione e di amministrazione della home page.

### *Per personalizzare la home page personale per l'azienda*

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Personalizzazione applicazioni, fare clic sull'omonimo collegamento.
- 3 Nella sezione Impostazione applicazione, fare clic sul collegamento Layout della mia home page.
- 4 Dall'elenco Layout home page, effettuare una delle operazioni descritte di seguito.

- Fare clic sul pulsante Nuovo layout per creare un nuovo layout.
- Fare clic su Modifica o su Copia per modificare un layout personalizzato esistente.

Viene visualizzata la pagina Procedura guidata layout home page che guida l'utente durante il processo.

- 5 Nel Passo 1, Nome layout, immettere un nome per il layout e, se necessario, una descrizione.
- 6 Nel Passo 2, Layout home page:
  - Spostare le sezioni dall'elenco Tutte le sezioni all'elenco Sezioni disponibili.  
L'elenco Sezioni disponibili include le sezioni che possono essere aggiunte a una home page; questo include eventuali report personalizzati attivati per l'inclusione nelle home page. Se non si desidera che un utente aggiunga una sezione a una home page, lasciare la sezione nell'elenco Tutte le sezioni.
  - Spostare le sezioni dall'elenco Lato sinistro all'elenco Lato destro e riorganizzare le informazioni in entrambi gli elenchi in base alle necessità.  
Lasciare le sezioni con larghezza doppia nell'elenco Lato sinistro: si estenderanno automaticamente sull'intera home page quando quest'ultima viene visualizzata
- 7 Fare clic su Fine.

**NOTA:** dopo aver aggiunto una home page personalizzata all'applicazione, è necessario renderla disponibile al ruolo utente prima che gli utenti possano visualizzarla. Per istruzioni, vedere [Aggiunta dei ruoli](#) (vedere "Aggiunta di ruoli" a pagina 1275).

## Creazione di nuovi temi

Il tema determina l'aspetto di Oracle CRM On Demand. Diversi temi predefiniti sono disponibili al momento della prima impostazione di Oracle CRM On Demand per una nuova azienda, il tema predefinito è *Oracle*. È possibile specificare quali ruoli possono creare e gestire i temi nella Procedura guidata gestione ruoli. Per ulteriori informazioni sull'aggiunta dei ruoli, vedere [Aggiunta di ruoli](#) (a pagina 1275). Per ulteriori informazioni sulla specifica di temi a livello di azienda, vedere [Impostazione del profilo dell'azienda e dei valori predefiniti globali](#) (a pagina 1079).

È possibile scegliere un tema a livello di azienda, ruolo o utente. Il tema specificato a livello di utente ha la precedenza, seguito da quello specificato a livello di ruolo. Il tema predefinito dell'azienda viene applicato se non sono stati specificati temi né a livello di ruolo né a livello di utente.

Se si aggiornano temi da Oracle CRM On Demand dalla Release 16 alla Release 17, notare quanto riportato di seguito.

- **Per le nuove aziende.** *Oracle* è il tema predefinito a livello di azienda. Nessun tema è stato selezionato a livello di ruolo o utente. Gli amministratori dell'azienda possono creare nuovi temi e impostarli come predefiniti. Possono inoltre disabilitare i temi esistenti in modo che non possano essere selezionati dagli utenti.
- **Per le aziende esistenti.** I nomi di qualsiasi vecchio tema vengono sostituiti dalle seguenti stringhe: *Oracle - Sostituito*, *Contemporaneo - Sostituito* o *Classico - Sostituito*. Si consiglia di modificare i vecchi temi, scegliere uno dei nuovi temi e rimuovere i vecchi temi dai profili utente.
- **Per le aziende esistenti che utilizzano logo e collegamenti.** Un aggiornamento non interessa un tema sostituito, che è già selezionato. Tuttavia, si consiglia di non utilizzare i temi vecchi (sostituiti) ma di creare nuovi temi e impostare i nuovi temi come predefiniti a livello di azienda o ruolo.

**Procedure preliminari.** Per creare e modificare i temi, il ruolo dell'utente deve includere il privilegio Gestisci temi.

Il task riportato di seguito descrive come creare il proprio tema in Oracle CRM On Demand.

### **Per creare un nuovo tema in Oracle CRM On Demand**

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Personalizzazione applicazioni, fare clic sull'omonimo collegamento.
- 3 Nella sezione Impostazione applicazione, fare clic sul collegamento Temi.
- 4 Nella pagina Temi, fare clic su Nuovo.
- 5 Immettere le informazioni per i campi riportati di seguito.
  - **Nome tema.** Immettere un nome per il nuovo tema.
  - **Mostra collegamento predefinito Guida.** Selezionare questa casella di controllo se si desidera che nel nuovo tema venga visualizzato il collegamento predefinito alla Guida.
  - **Mostra collegamento predefinito Assistenza e formazione.** Selezionare questa casella di controllo se si desidera che nel nuovo tema venga visualizzato il collegamento predefinito ad Assistenza e formazione.

- **Descrizione.** Immettere una descrizione per il nuovo tema.

**6** Fare clic su Salva.

Oracle CRM On Demand apre la pagina Dettaglio tema con un'anteprima dinamica del nuovo tema, sulla parte destra dello schermo. Nell'anteprima sono visualizzate le pagine Home, Dettagli ed Elenco, con il nuovo tema applicato.

**7** Immettere le informazioni relative ai campi elencati nella tabella seguente.

MOSTRA

**NOTA:** Per immettere nuovi codici colore, è possibile immettere un valore esadecimale per ciascun colore oppure spostare il mouse sul valore del colore predefinito per visualizzare l'icona della tavolozza dei colori. Fare clic sull'icona della tavolozza dei colori per selezionare un colore per questo campo.

Informazioni generali	Descrizione
Sfondo applicazione	Questo campo fa riferimento allo sfondo di Oracle CRM On Demand, inclusi gli spazi tra le schede.
Testo applicazione	Questo campo fa riferimento alla dichiarazione legale, che si trova nella parte inferiore della pagina dell'applicazione e alle barre verticali tra i collegamenti globali e i collegamenti delle schede.
Collegamenti applicazione	Questo campo fa riferimento ai collegamenti globali, che sono nella parte superiore e inferiore di Oracle CRM On Demand, ad esempio Amministrazione, Le mie impostazioni, Informativa sulla privacy, Termini di utilizzo e così via.
Testo avviso	Questo campo fa riferimento al testo utilizzato per i campi obbligatori e per i task scaduti.
<b>Schede</b>	
Stile scheda	Selezionare dal menu Arrotondato, Impilato o Diretto.
Testo scheda attiva	Questo campo fa riferimento al testo utilizzato nelle schede attive.
Sfondo scheda attiva	Questo campo fa riferimento al colore di sfondo della scheda attiva.
Sfondo scheda inattiva	Questo campo fa riferimento al testo utilizzato nelle schede inattive.
Sfondo scheda inattiva - Alto	Questo campo fa riferimento al colore dello sfondo della parte superiore della scheda inattiva.
Sfondo scheda inattiva - Basso	Questo campo fa riferimento al colore dello sfondo della parte inferiore della scheda inattiva.
Passaggio mouse sfondo scheda inattiva	Questo campo fa riferimento al colore visualizzato quando si posiziona il mouse sopra una scheda inattiva. Fa riferimento anche al colore utilizzato nella scheda menu.
<b>Pagina</b>	
Testo pagina	Questo campo fa riferimento a tutto il testo sulla pagina o nella

	finestra popup, ad esempio Guida in linea, etichette di campo, valori di campo, titoli di pagina, collegamenti inattivi, intestazioni delle sezioni dei moduli, barre verticali, elenchi puntati e così via.
Collegamenti pagina	Questo campo fa riferimento a tutti i collegamenti sullo sfondo della pagina, ad esempio collegamenti di calendario, il collegamento Mostra elenco completo, il collegamento Gestione elenchi e così via.
Sfondo pagina - Alto	Questo campo fa riferimento al colore della barra del titolo nella parte superiore di ciascuna pagina e finestra pop-up, ad esempio Dettagli opportunità. I pulsanti sono posizionati su questa barra. Questo campo controlla inoltre la barra delle azioni, l'elenco correlato, la vista Calendario e la scheda Calendario attiva.
Sfondo pagina - Basso	Questo campo fa riferimento al colore della barra del titolo nella parte inferiore di ciascuna pagina e finestra pop-up, ad esempio Dettagli opportunità. I pulsanti sono posizionati su questa barra. Questo campo controlla inoltre la barra delle azioni, l'elenco correlato, la vista Calendario e la scheda Calendario attiva.
Sfondo pagina evidenziata	Questo campo fa riferimento al colore degli elementi evidenziati su una pagina, ad esempio i campi della modifica in linea, le celle evidenziate di un calendario, la data corrente, i passi attivi di una procedura guidata, lo sfondo della visualizzazione HUD e così via.
Testo intestazione pagina	Questo campo fa riferimento al colore del testo utilizzato per i nomi delle pagine, ad esempio Home page opportunità.
Sfondo intestazione pagina - Alto	Questo campo fa riferimento al colore utilizzato nell'area superiore dietro i nomi delle pagine.
Sfondo intestazione pagina - Basso	Questo campo fa riferimento al colore utilizzato nell'area inferiore dietro i nomi delle pagine.
Righe pagina	Questo campo fa riferimento ai colori delle righe utilizzati nei record dell'elenco, alle sezioni modulo sulle pagine dei dettagli, nei passi delle procedure guidate e così via.
<b>Elenchi</b>	
Testo intestazione elenco	Questo campo fa riferimento al colore del testo nella barra del filtro e nella barra del piè di pagina dell'elenco.
Sfondo intestazione elenco	Questo campo fa riferimento al colore di sfondo sulla barra del filtro e al piè di pagina dell'elenco che contiene le icone di navigazione dell'elenco.
Testo intestazione colonna	Questo campo fa riferimento al colore del testo utilizzato nelle intestazioni di colonna.
Sfondo intestazione colonna	Questo campo fa riferimento al colore di sfondo negli elenchi correlati, negli elenchi completi e così via.

- 8** (Facoltativo) Se si desidera aggiungere collegamenti globali personalizzati al proprio tema, fare clic su Nuovo nella sezione Collegamenti globali.

Viene visualizzata la pagina di modifica del collegamento.

**9** Immettere le informazioni riportate di seguito.

- **Nome collegamento.** Immettere il nome del collegamento globale che si desidera aggiungere al tema.
- **Tipo.** Selezionare Intestazione o Piè di pagina dal menu, a seconda che si desideri posizionare il collegamento globale nella parte superiore o inferiore della pagina.
- **URL collegamento.** Immettere l'URL del collegamento globale.
- **Ordine collegamento.** Immettere un valore per indicare l'ordine in cui il collegamento viene visualizzato. Ad esempio, se si immette il numero uno, il collegamento è il primo tra i collegamenti globali.

**10** (Facoltativo) Se si desidera aggiungere un logo specifico al tema, fare clic su **Aggiungi logo** nella sezione **Logo**.

Viene visualizzata la pagina di modifica del logo.

**11** Fare clic su **Sfoglia** per individuare l'immagine che si desidera utilizzare come logo di intestazione nel proprio tema.

**NOTA:** è possibile caricare immagini da utilizzare come logo di intestazione con le seguenti estensioni: JPEG, JPG, PNG o GIF. Il logo di intestazione deve misurare circa 70 pixel di altezza e 1680 di larghezza. È necessario disporre dell'autorizzazione necessaria per utilizzare e caricare l'immagine per il proprio tema.

**12** Immettere le informazioni riportate di seguito.

- **Nome.** Immettere il nome del logo che si desidera aggiungere al tema.
- **Tipo di logo.** Selezionare Intestazione o Piè di pagina dal menu, a seconda di dove si desidera posizionare il logo di intestazione, se nella parte superiore o inferiore della pagina. Se si seleziona Intestazione, il logo di intestazione resta sullo sfondo, dietro i collegamenti e le schede. Se si seleziona Piè di pagina, il logo di piè di pagina viene posizionato in corrispondenza dei collegamenti nella parte inferiore dell'applicazione. Il logo di piè di pagina deve misurare un massimo di 200 pixel di larghezza.

**13** Fare clic su **Salva**.

**NOTA:** è necessario accedere e scollegarsi da Oracle CRM On Demand per visualizzare l'anteprima del nuovo logo aggiunto al tema.

## Abilitazione di report personalizzati nella home page personale

È possibile specificare i report personalizzati da poter aggiungere a un layout home page personale personalizzato. Questi report personalizzati vengono quindi visualizzati nell'elenco Sezioni disponibili nel passo 2 della procedura guidata layout home page. Per ulteriori informazioni sulla personalizzazione della home page personale, vedere [Personalizzazione della home page personale per l'azienda](#) (a pagina 1187).



**Procedure preliminari.** Per eseguire questa procedura, è necessario salvare i report personalizzati che si desidera attivare nella home page personale. È necessario che il ruolo includa i privilegi per la personalizzazione dell'applicazione e l'amministrazione delle home page.

***Per specificare un report della home page personalizzato***

**1** Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.

**2** Nella sezione Personalizzazione applicazioni, fare clic sull'omonimo collegamento.

**3** Nella sezione Impostazione applicazione, fare clic sul collegamento Report personalizzati home page personale.

**4** Nell'elenco Report personalizzati home page personale, fare clic su Report nuova home page.

**5** Nel nome Campo, immettere il nome del report personalizzato.

**6** Nei campi Altezza e Larghezza, selezionare Singolo o Doppio.

Per visualizzare il report su tutta la home page da sinistra a destra, impostare la larghezza su Doppio. Impostando su Doppio l'altezza, il report avrà il doppio dell'altezza delle altre sezioni presenti nella home page.

**7** Se necessario, selezionare la casella di controllo Esegui report immediatamente.

Se si seleziona questa casella di controllo, il report verrà eseguito automaticamente e gli utenti non dovranno fare clic su un collegamento per aggiornare il report.

**8** Nel campo Percorso report, immettere il percorso del report.

È possibile incollare il percorso del report dalla finestra Apri analisi. Per copiare il percorso del report, effettuare le operazioni descritte di seguito.

**a** Fare clic sul pulsante Apri analisi nella pagina Guida introduttiva a Answers.

**b** Selezionare un report.

**c** Copiare il valore nel campo Elemento.

Ad esempio:

Cartella condivisa: Analisi precostituite/Analytics cronologia fasi di vendita: Report delle vendite dell'ultimo mese

**9** Fare clic su Salva.

## Ridenominazione dei tipi di record

Per utilizzare terminologia conosciuta dagli utenti, è possibile rinominare i tipi di record. I nomi dei tipi di record predefiniti nell'applicazione potrebbero non corrispondere a quelli utilizzati dall'azienda per determinati tipi di record. In tal caso, è possibile modificare il nome per soddisfare i requisiti specifici.

Quando si modifica il nome di un tipo di record, il nuovo nome viene visualizzato in molte posizioni nell'applicazione, ad esempio:

- Schede e pulsanti
- Elenchi a discesa
- Elenchi filtrati predefiniti, ad esempio l'elenco Tutti i clienti nella home page Cliente
- Barre dei titoli su pagine, ad esempio su pagine dettaglio record ed elenco
- La sezione Crea nella barra delle azioni
- Nomi di sezione pagina
- Notifica e-mail di assegnazione dei record
- Nomi di sezione pagina personalizzati

Ad esempio, è possibile modificare il nome di visualizzazione del cliente in Azienda. La scheda Cliente diventa Azienda e gli altri titoli della sezione cambiano di conseguenza.

Tuttavia, esistono diverse posizioni in cui il nuovo nome non viene visualizzato. Se si modificano i nomi, informare gli utenti che i nuovi nomi non vengono visualizzati in:

- Nomi di elenchi filtrati personalizzati
- Nomi dei campi personalizzati
- Report e analisi
- Oracle Outlook Email Integration On Demand
- Oracle PIM Sync On Demand
- Pagine della Guida in linea

**NOTA:** la lunghezza massima di tutti i nomi di visualizzazione è di 50 caratteri.

**Procedure preliminari.** Per eseguire questa procedura, è necessario che il ruolo dell'utente includa il privilegio Personalizza applicazione.

### *Per rinominare un tipo di record*

- 1** Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2** Nella sezione Personalizzazione applicazioni, fare clic sull'omonimo collegamento.
- 3** Nella sezione Impostazione applicazione, fare clic sul collegamento Personalizzazione tipi record.

- 4** Nella pagina Personalizzazione tipi record, digitare i nuovi nomi nella riga appropriata. È necessario fornire tutte e tre le variazioni per l'applicazione da utilizzare nelle aree appropriate dell'interfaccia: Visualizza nome/singolare, Visualizza nome/plurale e Visualizza nome/breve.

**NOTA:** Visualizza nome/breve viene visualizzato nelle schede, quindi non deve superare 15 caratteri.

- 5** (Facoltativo) Per indicare che un nome aggiornato deve essere tradotto in altre lingue attivate per l'azienda, selezionare la casella di controllo Contrassegna per traduzione.

**NOTA:** se si desidera che il nome aggiornato venga visualizzato in altre lingue attivate, selezionare la casella di controllo Contrassegna per traduzione. Nelle altre lingue (o quando si sceglie un'altra lingua dall'elenco a discesa Lingua traduzione in questa pagina), il nome aggiornato viene visualizzato in blu e tra parentesi finché non si immettono manualmente le versioni tradotte. Questo aiuta a tenere traccia di quali termini è necessario tradurre. Se non si seleziona Contrassegna per traduzione, i nomi di visualizzazione tradotti in precedenza rimangono e non sono influenzati dalla modifica eseguita qui.

- 6** Per immettere manualmente l'equivalente tradotto del nuovo nome, eseguire le operazioni descritte di seguito.

- a** Dall'elenco a discesa Lingua traduzione selezionare la lingua della quale si vuole immettere la traduzione.
- b** Immettere l'equivalente tradotto nel campo Nome visualizzazione e fare clic su Salva.
- c** Fare clic sul collegamento per tornare alla pagina appena aggiornata e selezionare nuovamente, se necessario, la lingua.

Il nome tradotto viene visualizzato in colore nero nella colonna Nome visualizzazione.

## Modifica dell'icona per un tipo di record

È possibile modificare l'icona associata a un tipo di record e visualizzata sulle schede e nella sezione Crea nella barra delle azioni.

**Procedure preliminari.** Per eseguire questa procedura, è necessario che il ruolo dell'utente includa il privilegio per la personalizzazione dell'applicazione.

### *Per modificare l'icona per un tipo di record*

- 1** Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2** Nella sezione Personalizzazione applicazioni, fare clic sull'omonimo collegamento.
- 3** Nella sezione Impostazione applicazione, fare clic sul collegamento Personalizzazione tipi record.
- 4** Nella pagina Personalizzazione tipi record, fare clic sull'icona di ricerca nel campo Icona per il tipo di record.

- 5 Selezionare un'icona dalla finestra.
- 6 Fare clic su Salva.

## Aggiunta di tipi di record

È possibile aggiungere tipi di record personalizzati per l'azienda. Ad esempio, è possibile visualizzare una scheda Ordine a disposizione dei dipendenti. Per aggiungere un nuovo tipo di record, rinominare e configurare uno dei tipi di record dell'oggetto personalizzato in Oracle CRM On Demand.

I tipi di record dell'oggetto personalizzato devono essere resi disponibili per l'azienda dall'Assistenza clienti. Per ulteriori informazioni sull'impostazione di tipi di record dell'oggetto personalizzato per l'azienda, contattare l'Assistenza clienti.

I passi complessivi per l'aggiunta di un tipo di record all'applicazione sono i seguenti:

- 1 Rinominare uno dei tipi di record dell'oggetto personalizzato in modo da soddisfare i requisiti.
- 2 Impostare i campi per il tipo di record. Definire i campi da visualizzare nella pagina dei dettagli del nuovo tipo di record. Un insieme di campi viene automaticamente incluso nella pagina Impostazione campo. È possibile rinominare e utilizzare questi campi e creare campi personalizzati in base ai requisiti.
- 3 Creare layout di pagina per il tipo di record personalizzato in base alle necessità:
- 4 Fornire accesso al layout delle nuove pagine e a sezioni di informazioni correlate per i ruoli utente appropriati.

Ogni nuovo tipo di record aggiunto viene visualizzato in queste aree:

- Sezione Crea nella barra delle azioni
- Sezione Cerca nella barra delle azioni
- Home page del record con una scheda (un'icona predefinita viene visualizzata nella scheda unitamente al nome)

Per impostazione predefinita, la Home page del nuovo record contiene due sezioni: Elenchi e Visualizzati recentemente. Per ogni tipo di record aggiunto, è necessario impostare campi, layout di pagina (pagine Dettaglio e Modifica) e così via.

In generale, i nuovi tipi di record presentano le stesse caratteristiche dei tipi di record forniti per impostazione predefinita. È possibile impostare campi, layout di pagina e pagine elenco specifici per i nuovi tipi di record, ciascuno dei quali contiene un insieme predefinito di campi, inclusi tre campi in cui eseguire ricerche (il campo del nome e due campi di ricerca rapida) e otto su cui applicare filtri ed effettuare operazioni di ordinamento.

Tuttavia, non è possibile utilizzare nuovi tipi di record in:

- Responsabile assegnazione
- previsioni
- storico modifiche
- Assegnazione gruppo predefinita (non è consentita la condivisione attraverso i gruppi)

Inoltre, i nuovi tipi di record hanno le seguenti limitazioni:

- I nuovi tipi di record non possono contenere gruppi di indirizzi specifici del paese
- Per impostazione predefinita, solo il campo Nome è obbligatorio nei nuovi tipi di record
- Sul nuovo tipo di record non viene eseguito alcun controllo dei duplicati

Per informazioni sull'utilizzo di servizi Web con nuovi tipi di record, vedere [Download di file WSDL e di schema](#) (a pagina 1587).

**Procedure preliminari.** Tenere presente quanto riportato di seguito.

- I tipi di record dell'oggetto personalizzato devono essere impostati per l'azienda dall'Assistenza clienti. Per ulteriori informazioni, contattare l'Assistenza clienti.
- Per eseguire tale procedura, il ruolo dell'utente deve includere sia il privilegio Personalizza applicazione che il privilegio per la personalizzazione dell'applicazione appropriato all'oggetto personalizzato in uso per il nuovo tipo di record. Esistono singoli privilegi per tipi di record dell'oggetto personalizzato 01, 02 e 03, ad esempio il privilegio Personalizza applicazione - Gestisci oggetto personalizzato 01. Per altri tipi di record dell'oggetto personalizzato, ciascun privilegio è applicabile a un gruppo di oggetti personalizzati, ad esempio il privilegio Personalizza applicazione - Gestisci oggetti personalizzati 4-10.

### ***Per aggiungere un tipo di record***

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Personalizzazione applicazioni, fare clic sull'omonimo collegamento.
- 3 Nella sezione Impostazione applicazione, fare clic sul collegamento Personalizzazione tipi record.
- 4 Nella riga del tipo di record dell'oggetto personalizzato in uso, inserire le informazioni, ad esempio immettere Ordine.

Per ulteriori informazioni, vedere [Ridenominazione dei tipi di record](#) (a pagina 1194). Una volta ridenominato, il tipo di record viene visualizzato sotto il nuovo nome nelle sezioni Impostazione dei tipi di record nella pagina Personalizzazione applicazione, sostituendo il collegamento per il tipo di record dell'oggetto personalizzato.

- 5 Fare clic su Salva.
- 6 Nella sezione Impostazione dei tipi di record nella pagina Personalizzazione applicazione, fare clic sul collegamento per il nuovo tipo di record.
- 7 Nella sezione Gestione campi, fare clic sul collegamento Impostazione campo.
- 8 Nella pagina Impostazione campo, è possibile effettuare le operazioni descritte di seguito.
  - (Consigliato) Fare clic su Rinomina campi e rietichettare il campo Nome.

Il campo Nome è il campo predefinito per questo tipo di record. Viene visualizzato in Elementi eliminati, la sezione Visualizzati recentemente nella barra Azione e nelle finestre di ricerca.

In tutta l'applicazione, ogni tipo di record presenta un campo denominato Nome, preceduto dal tipo di record (Nome cliente, Nome opportunità e così via). Pertanto, se si aggiunge una scheda Ordine, è possibile rietichettare il campo Nome come Nome ordine.

- Fare clic su Nuovi campi e aggiungere i campi personalizzati.

Le stesse restrizioni sono valide per questi tipi di record e per i campi personalizzati relativi ai tipi di record predefiniti.

- Fare clic su Rinomina campi e specificare i campi in cui eseguire ricerche per questo tipo di record. Compilare le righe Ricerca rapida 1 e Ricerca rapida 2 con i nomi dei campi richiesti. Se l'azienda utilizza la Ricerca mirata, questi campi vengono visualizzati nella sezione Cerca nella barra delle azioni.

Ad esempio, se si aggiunge una scheda Ordine, è possibile designare un campo Numero ordine come uno dei campi Ricerca rapida. Quando un dipendente seleziona Ordine dalla sezione Cerca, Numero ordine viene visualizzato come un campo in cui effettuare la ricerca.

- Fare clic su Rinomina campi e specificare i campi da visualizzare come intestazioni di colonna in elenchi. Compilare le righe indicizzate con i nomi dei campi richiesti. In questo modo vengono determinati i campi che è possibile utilizzare per ordinare e filtrare i record.

### 9 Impostare le pagine Modifica e Dettaglio per il nuovo tipo di record.

è possibile aggiungere campi alle pagine Modifica del record, raggruppare i campi in sezioni separate e ridenominare le sezioni.

Per creare relazioni con altri tipi di record, aggiungere i campi (Cliente, Contatto, Opportunità e così via) ai layout di pagina. In questo modo viene creata un'icona Ricerca accanto al campo, in cui gli utenti possono collegare i record esistenti al nuovo tipo di record.

è possibile aggiungere sezioni di informazioni correlate alle pagine Dettaglio.

Quando si aggiunge Team come sezione di informazioni correlate, gli utenti possono condividere questo record con i membri del team record dopo record.

**NOTA:** la sezione relativa alle informazioni correlate al team è supportata su tipi di record degli oggetti personalizzati 01, 02 e 03. Tale sezione non è supportata su altri tipi di record dell'oggetto personalizzato.

Per istruzioni, vedere [Personalizzazione dei layout di pagina statici](#) (a pagina 1149).

### 10 (Facoltativo) Aggiungere il nuovo tipo di record come campo in altre pagine Modifica del record o come una sezione di informazioni correlate in altre pagine Dettaglio del record.

### 11 Aggiungere il layout di pagina a ruoli utente in base alle necessità. Per istruzioni, vedere [Aggiunta dei ruoli](#) (vedere "[Aggiunta di ruoli](#)" a pagina 1275).

## Argomenti correlati

L'argomento riportato di seguito contiene informazioni correlate.

- [Informazioni sulle relazioni molti a molti per gli oggetti personalizzati](#) (a pagina 1202)

## Informazioni su campi, elenchi di selezione e metrica

L'applicazione non consente di modificare i nomi dei campi o i valori dell'elenco di selezione che utilizza per previsioni e report. Tuttavia, alcuni elenchi preimpostati, ad esempio elenchi su home page, selezionano record da includere in base ai valori dell'elenco di selezione. L'applicazione utilizza il codice indipendente dalla lingua sottostante per determinare quali record includere negli elenchi standard. Pertanto, è possibile rinominare valori dell'elenco di selezione e campi senza influire su questi elenchi.

**NOTA:**In Oracle CRM On Demand (l'applicazione standard) la priorità dei task viene indicata negli elenchi dei task mediante frecce. Un freccia in su indica la priorità di tipo 1-Alto, l'assenza di freccia indica la priorità di tipo 2-Medio e una freccia in giù indica la priorità di tipo 3-Basso.

Se si modificano i valori dell'elenco di selezione predefiniti per il campo Priorità nel record delle attività, è possibile che la freccia non venga visualizzata nell'elenco dei task in tale campo.

## Informazioni sulle configurazioni degli allegati

A seconda del tipo di record, i file possono essere allegati ai record secondo le modalità riportate di seguito.

- Tramite l'elemento correlato Allegati dei record padre
- Tramite i campi allegato

### Informazioni sulla configurazione dell'elemento correlato Allegati

Nei tipi di record che supportano l'elemento correlato Allegati è possibile configurare layout di pagina e ruoli utente per consentire agli utenti di collegare più allegati a un record padre. Ogni elemento allegato può contenere un file o un URL. Per consentire agli utenti di allegare file e URL secondo queste modalità, è necessario configurare i layout di pagina e i ruoli utente come riportato di seguito.

- La sezione Allegati deve essere disponibile come sezione di informazioni correlate nel layout di pagina per il tipo di record padre.
- Il ruolo utente deve disporre delle autorizzazioni necessarie per il tipo di record Allegato.
- I profili di accesso per il ruolo utente devono disporre dell'accesso appropriato al tipo di record correlato Allegati nell'impostazione di accesso per il tipo di record padre.

Per ulteriori informazioni sulla personalizzazione dei layout di pagina, vedere [Personalizzazione dei layout di pagina statici](#) (a pagina 1149) e [Specifica dei layout di pagina dinamici](#) (a pagina 1166). Per ulteriori informazioni sulla configurazione dei ruoli utente e dei profili di accesso, vedere [Gestione utenti e controlli degli accessi](#) (a pagina 1204).

Di seguito vengono elencati i tipi di record che supportano l'elemento correlato Allegati preconfigurato.

- Cliente
- Attività
- Campagna
- Contatto
- Oggetti personalizzati 01, 02 e 03

- Rivenditore
- Fondo
- Richiesta di fondi
- Nucleo familiare
- Lead
- Opportunità
- Partner
- Iscrizione programma
- Richiesta di servizio
- Soluzione

Gli allegati possono essere collegati anche ai record di avviso e ai record di fase di vendita.

**NOTA:** quando un utente elimina un record padre con allegati collegati tramite l'elemento correlato Allegati preconfigurato, vengono eliminati anche gli allegati.

Gli amministratori dell'azienda possono visualizzare i dettagli degli allegati aggiunti tramite l'elemento correlato Allegati preconfigurato. Per ulteriori informazioni, vedere [Gestione degli allegati dell'azienda](#) (a pagina 1606).

### Informazioni sulla configurazione dei campi allegato

I campi allegato consentono agli utenti di allegare un singolo file a un record. Sono supportati per i tipi di record seguenti:

- Oggetti personalizzati 01, 02, 03, 04 e successivi
- Report verifica magazzino
- Transazione campioni

Anche i tipi di record seguenti supportano i campi allegato. Questi tipi di record possono tuttavia essere utilizzati solo come elementi correlati come descritto di seguito.

- Allegato riconoscimento

Il tipo di record Allegato riconoscimento può essere reso disponibile come elemento correlato solo nel tipo di record Riconoscimento.

- Allegato applicazione

Il tipo di record Allegato applicazione può essere reso disponibile come elemento correlato solo nel tipo di record Applicazione.

- Allegato certificazione

Il tipo di record Allegato certificazione può essere reso disponibile come elemento correlato solo nel tipo di record Certificazione.

- Allegato corso



Il tipo di record Allegato corso può essere reso disponibile come elemento correlato solo nel tipo di record Corso.

■ Allegato esame

Il tipo di record Allegato esame può essere reso disponibile come elemento correlato solo nel tipo di record Esame.

■ Allegato richiesta MDF

Il tipo di record Allegato richiesta MDF può essere reso disponibile come elemento correlato solo nel tipo di record Richiesta MDF.

■ Allegato programma partner

Il tipo di record Allegato programma partner può essere reso disponibile come elemento correlato solo nel tipo di record Programma partner.

■ Allegato polizza

Il tipo di record Allegato polizza può essere reso disponibile come elemento correlato solo nel tipo di record Polizza.

■ Allegato richiesta prezzi speciali

Il tipo di record Allegato richiesta prezzi speciali può essere reso disponibile come elemento correlato solo nel tipo di record Richiesta prezzi speciali.

**NOTA:** in queste configurazioni i record collegati e i file allegati non vengono eliminati dal database di Oracle CRM On Demand quando si elimina il record padre. Ad esempio, quando un utente elimina un record di Richiesta MDF, tutti i record Allegato richiesta MDF e i file allegati a tali record non vengono eliminati dal database

Alcuni di questi tipi di record sono specifici di settore o di Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition e potrebbero non essere disponibili nell'edizione di Oracle CRM On Demand in uso.

Per alcuni di questi tipi di record i campi allegato vengono esposti nel layout di pagina standard in Oracle CRM On Demand. In base alle esigenze, è possibile esporre i campi allegato nei layout delle pagine Dettaglio per tutti i tipi di record elencati. Di seguito vengono descritti i tre campi allegato esistenti.

■ **Allegato.** All'inizio il campo mostra un'icona clip nella pagina Modifica del record. Dopo il caricamento di un file, il campo mostra il nome e la dimensione del file allegato nella pagina dei dettagli di un record. Nella pagina Modifica del record il campo mostra anche l'icona clip e un'icona X che consente di rimuovere il file. Per consentire agli utenti di allegare un file a un record, è necessario esporre il campo nel layout di pagina. Il campo Allegato non può essere utilizzato come campo di ricerca, in quanto il nome e la dimensione file che vi sono visualizzati sono valori calcolati.

■ **Allegato: Nome file.** Si tratta di un campo di sola lettura che viene popolato in modo automatico con il nome del file caricato dall'utente. Il campo Allegato: Nome file può essere utilizzato come campo di ricerca. L'esposizione di questo campo è facoltativa.

■ **Allegato: Dimensione (in byte).** Questo campo visualizza la dimensione dell'allegato. L'esposizione di questo campo è facoltativa.

Per ulteriori informazioni sulla personalizzazione dei layout di pagina, vedere [Personalizzazione dei layout di pagina statici](#) (a pagina 1149) e [Specifica dei layout di pagina dinamici](#) (a pagina 1166).

## Informazioni sulla configurazione degli oggetti personalizzati e dei campi allegato

È possibile configurare i tipi di record Oggetto personalizzato secondo le modalità descritte di seguito per soddisfare le esigenze commerciali dell'azienda.

- È possibile configurare un tipo di record Oggetto personalizzato come tipo di record correlato a un altro tipo di record. I tipi di record Oggetto personalizzato sono supportati come tipi di record correlati dalla maggior parte dei tipi di record principali in Oracle CRM On Demand.

In una configurazione del genere viene definita una relazione uno-a-molti tra il record padre e il tipo di record collegato. Quando i campi allegato vengono esposti nel tipo di record collegato, questa configurazione consente agli utenti di collegare più allegati (uno per ogni record figlio) al record padre.

Ad esempio, è possibile esporre i campi allegato nella pagina Dettaglio per l'Oggetto personalizzato 04 e quindi rinominare l'Oggetto personalizzato 04 in modo che diventi *Allegato obiettivo*. In seguito il nuovo tipo di record Allegato obiettivo potrà essere reso disponibile come sezione Informazioni correlate del tipo di record Obiettivo.

- È possibile configurare i tipi di record Oggetto personalizzato in relazioni di tipo molti-a-molti con altri tipi di record. Per ulteriori informazioni, vedere [Informazioni sulle relazioni molti a molti per gli oggetti personalizzati](#) (a pagina 1202).
- È possibile configurare un tipo di record Oggetto personalizzato per utilizzarlo come tipo di record allegato e renderlo disponibile come tipo di record di livello superiore, con scheda, home page, elenchi ed altri elementi propri.

Una configurazione di questa tipo consente di concedere l'accesso alla documentazione che interessa un gran numero di utenti e di effettuare ricerche degli allegati caricati nei record del tipo di record allegato personalizzato.

Come per qualsiasi altro tipo di record, è necessario assicurarsi che gli utenti dispongano dei livelli di accesso appropriati nei ruoli utente e nei profili di accesso per consentire loro di utilizzare i tipi di record che supportano i campi allegato. Per ulteriori informazioni sulla configurazione dei ruoli utente e dei profili di accesso, vedere [Gestione utenti e controlli degli accessi](#) (a pagina 1204).

**NOTA:** quando un tipo di record Oggetto personalizzato è configurato come record correlato di un altro tipo di record, i record Oggetto personalizzato collegati e i file allegati non vengono eliminati dal database di Oracle CRM On Demand quando si elimina il record padre. Nell'esempio descritto in precedenza, in cui un tipo di record *Allegato obiettivo* personalizzato è collegato a tipo di record Obiettivo, se un utente elimina il record Obiettivo padre, i record Allegato obiettivo collegati e i file allegati non verranno eliminati dal database.

## Informazioni sulle relazioni molti a molti per gli oggetti personalizzati

Per impostazione predefinita, tutte le relazioni tra gli oggetti personalizzati 01, 02 e 03 e altri tipi di record sono da molti a molti. Tuttavia, per tutti gli altri tipi di record di oggetti personalizzati (ad esempio, Oggetto personalizzato 04) qualsiasi relazione tra il tipo di record oggetto personalizzato e un altro tipo di record (inclusi altri tipi di record oggetti personalizzati) è per impostazione predefinita da uno a molti.

È possibile creare relazioni da molti a molti per i tipi di record oggetti personalizzati utilizzando un altro tipo di record oggetto personalizzato come una tabella di intersezione.

## Esempio di creazione di una relazione da molti a molti

Un'azienda è proprietaria e gestisce alcuni centri di conferenze e offre servizi di conferenze ad altre aziende, clienti governativi e così via. Sarà necessario utilizzare un tipo di record oggetto personalizzato per tenere traccia delle informazioni relative agli eventi e un altro tipo di record oggetto personalizzato per tenere traccia delle informazioni relative alle sale utilizzate per ciascun evento. Ogni sala viene utilizzata per molti eventi e ogni evento può utilizzare un certo numero di sale ed è pertanto necessario impostare una relazione da molti a molti tra i tipi di record.

Per creare questa relazione da molti a molti, è possibile utilizzare un terzo tipo di record oggetti personalizzati come una tabella di intersezione che tenga traccia delle informazioni relative alla prenotazione di ciascuna sala o delle sessioni. È quindi possibile creare una relazione da uno a molti tra sale e sessioni e una relazione da uno a molti tra eventi e sessioni, il che creerà una relazione da molti a molti tra sale ed eventi.

La procedura riportata di seguito descrive come configurare i tipi di record e le relazioni per questo esempio. Per i nuovi tipi di record sono utilizzati gli oggetti 04, 05 e 06.

### Per configurare una relazione da molti a molti

- 1 Se i tipi di record oggetti personalizzati che si desidera utilizzare non sono impostati per l'azienda, contattare l'Assistenza clienti per richiederne l'impostazione.
- 2 Una volta impostati gli oggetti personalizzati ad opera dell'Assistenza clienti, rinominare i tipi di record degli oggetti personalizzati 04, 05 e 06 come Sala, Evento e Sessione rispettivamente.  
Per informazioni sulla ridenominazione dei tipi di record, vedere [Ridenominazione dei tipi di record](#) (a pagina 1194).
- 3 Per ciascun ruolo utente che richiede l'accesso ai nuovi tipi di record, impostare il livello di accesso necessario in Passo 2 - Accesso tipo di record della Procedura guidata gestione ruoli. Il livello di accesso è determinato dall'utente, in base alle responsabilità dell'utente.  
Per informazioni sull'impostazione dei ruoli utente, vedere [Aggiunta di ruoli](#) (a pagina 1275).
- 4 Per ciascun ruolo utente che richieda l'accesso a nuovi tipi di record, configurare il profilo di accesso per i nuovi tipi di record.  
Come minimo è necessario impostare quanto segue:
  - Per il nuovo tipo di record Sala, concedere l'accesso per la visualizzazione alla sezione di informazioni correlate alla nuova sessione.
  - Per il nuovo tipo di record Evento, concedere l'accesso per la visualizzazione alla sezione di informazioni correlate alla nuova sessione.
 Per ulteriori informazioni sull'impostazione dei profili di accesso, vedere [Impostazione dei profili di accesso](#) (a pagina 1265).
- 5 Creare nuovi layout di pagina per i nuovi tipi di record:
  - Nel layout di pagina Dettaglio per il nuovo tipo di record Sala, includere il nuovo tipo di record Sessione come sezione di informazioni correlate.
  - Nel layout di pagina Dettaglio per il nuovo tipo di record Evento, includere il nuovo tipo di record Sessione come sezione di informazioni correlate.

Per ulteriori informazioni sull'impostazioni di layout di pagina, vedere [Personalizzazione dei layout di pagina statici](#) (a pagina 1149).

- 6 Per ciascun ruolo utente che richieda l'accesso a nuovi tipi di record, assegnare i layout di pagina creati al Passo 2 della Procedura guidata gestione ruoli.

Per informazioni sull'impostazione dei ruoli utente, vedere [Aggiunta di ruoli](#) (a pagina 1275).

**NOTA:** oltre alle modifiche della configurazione descritte nella procedura precedente, è possibile personalizzare i nuovi tipi di record nello stesso modo in cui si personalizzano altri tipi di record. Per informazioni sulla personalizzazione dei tipi di record, vedere [Pagina di personalizzazione applicazioni del tipo di record](#) (a pagina 1120).

## Gestione utenti e controlli degli accessi

In questo argomento vengono fornite informazioni sulla gestione degli utenti e il controllo dell'accesso.

**Procedure preliminari.** Effettuare le operazioni riportate di seguito.

- Assicurarsi che il proprio ruolo utente disponga dei privilegi appropriati.
  - Per l'impostazione degli utenti, il ruolo deve includere il privilegio Gestisci utenti e accesso o il privilegio per la gestione degli utenti nell'organizzazione partner.

**NOTA:** gli utenti che dispongono del privilegio per la gestione degli utenti nell'organizzazione partner possono impostare gli utenti solo nella propria organizzazione partner.
  - Per l'impostazione dei gruppi, dei profili e dei ruoli nell'azienda, il ruolo deve includere il privilegio Gestisci utenti e accesso.
  - Per l'impostazione dei registri, il ruolo deve includere il privilegio di gestione dei registri.
  - Per l'impostazione dei territori nell'azienda, il ruolo deve includere il privilegio di gestione dei territori.
- Confrontare il numero di licenze con il numero degli utenti che devono essere attivi. Tenere presente che solo gli utenti attivi possono accedere a Oracle CRM On Demand e che il numero totale degli utenti attivi non deve superare il numero di licenze concesse all'azienda. Per ulteriori informazioni sulla verifica dello stato delle licenze, vedere [Verifica degli stati delle licenze e degli utenti attivi](#) (a pagina 1092).
- Leggere le informazioni di base sui ruoli e i profili di accesso. Per ulteriori informazioni, vedere gli argomenti riportati di seguito.
  - [Gestione ruolo](#) (a pagina 1269)
  - [Linee guida per l'impostazione dei ruoli](#) (a pagina 1270)
  - [Gestione profili di accesso](#) (a pagina 1232)
  - [Informazioni sui livelli di accesso per i tipi di record principali](#) (a pagina 1244)
  - [Informazioni sui livelli di accesso per i tipi di record correlato](#) (vedere "Informazioni sui livelli di accesso per i tipi di record correlati" a pagina 1245)
  - [Esempi di calcoli dei livelli di accesso](#) (a pagina 1254)
- Determinare i profili da utilizzare per gestire l'accesso ai dati per registri, ruoli e team.

- Determinare il ruolo da assegnare a ciascun utente e al responsabile di ciascun utente. Se l'organizzazione richiede ruoli aggiuntivi per soddisfare più settori, creare i nuovi ruoli richiesti.

L'impostazione cumulativa di tutti gli utenti dell'azienda definisce la gerarchia per la gestione dei report e le quote di vendita dell'azienda.

Singolarmente, per ogni utente dell'azienda, è necessario specificare un ruolo utente. Un ruolo utente e il profilo di accesso associato determinano l'accesso di un dipendente a schede, funzioni e record. Determinano inoltre i layout di pagina visualizzati dall'utente durante l'utilizzo dell'applicazione.

Fare clic su un argomento per visualizzare la procedura di gestione di utenti, profili di accesso, ruoli, registri personalizzati e gruppi:

- [Impostazione di utenti](#) (a pagina 1207)
- [Impostazione delle quote di vendita degli utenti](#) (a pagina 1218)
- [Impostazione dei registri predefiniti per tipo di record per un utente](#) (a pagina 1219)
- [Modifica dell'ID utente di un utente](#) (a pagina 1220)
- [Reimpostazione della password di un utente](#) (a pagina 1221)
- [Analisi dell'attività di accesso per un utente](#) (a pagina 1221)
- [Analisi delle attività correlate alla sicurezza per gli utenti](#) (a pagina 1222)
- [Aggiunta di delegati per gli utenti \(Amministratore\)](#) (a pagina 1223)
- [Creazione di periodi di magazzino per gli utenti](#) (a pagina 1224)
- [Disattivazione di utenti](#) (a pagina 1225)
- [Processo di impostazione degli amministratori dei partner \(amministratore\)](#) (a pagina 1226)
- [Impostazione di utenti \(partner\)](#) (a pagina 1227)
- [Modifica dell'ID utente di un utente \(Partner\)](#) (a pagina 1230)
- [Reimpostazione della password di un utente \(Partner\)](#) (a pagina 1230)
- [Disattivazione di utenti \(partner\)](#) (a pagina 1231)
- [Impostazione dei profili di accesso](#) (a pagina 1265)
- [Aggiunta di ruoli](#) (a pagina 1275)
- [Processo di impostazione dei registri](#) (a pagina 1289)
- [Verifica dell'impostazione dei registri per il ruolo di amministratore](#) (a pagina 1290)
- [Creazione di tipi di registri e di ruoli utente per i registri](#) (a pagina 1294)
- [Creazione di registri e gerarchie di registri](#) (a pagina 1294)
- [Associazione di utenti a registri](#) (a pagina 1296)
- [Creazione dei profili di accesso per i registri](#) (vedere "[Creazione di profili di accesso per i registri](#)" a pagina 1300)
- [Abilitazione dei registri per l'azienda](#) (a pagina 1301)
- [Abilitazione dei registri per gli utenti e i ruoli utente](#) (a pagina 1302)

- [Aggiunta di registri ai layout di pagina dei dettagli di un record](#) (vedere "[Aggiunta di registri ai layout di pagina dei dettagli dei record](#)" a pagina 1304)
- [Assegnazione dei record ai registri](#) (a pagina 1305)
- [Impostazione di gruppi](#) (a pagina 1312)
- [Impostazione di territori](#) (a pagina 1315)

**SUGGERIMENTO:** prendere in considerazione la possibilità di impostare un utente di prova per ciascun ruolo. Quindi, attivare gli utenti di prova per assicurarsi che le configurazioni siano impostate correttamente prima di attivare altri utenti. Non attivare altri utenti fino al completamento di tutte le attività di impostazione utente, inclusi i diritti di accesso, layout del ruolo, gerarchia per la gestione dei report e la condivisione dei dati, workflow e qualsiasi altra personalizzazione del processo aziendale. Ricordare di disattivare gli utenti di prova al completamento della prova.

## Gestione utenti

Un utente è un'entità in Oracle CRM On Demand che dispone o meno della possibilità di interagire con Oracle CRM On Demand. Ad esempio, un utente può essere un dipendente dell'azienda, un partner o un'applicazione esterna. Gli utenti possono essere attivi o inattivi. Gli utenti attivi possono interagire con Oracle CRM On Demand, gli utenti inattivi no. Per interagire con Oracle CRM On Demand, un utente attivo deve essere autenticato in base ai criteri di accesso e di password impostati per l'azienda. Per ulteriori informazioni sui criteri di accesso e di password, vedere [Informazioni sui criteri di accesso e di password](#) (a pagina 1092).

A ciascun utente è assegnato un ruolo. Lo stesso ruolo può essere assegnato a più utenti. Un ruolo in Oracle CRM On Demand è simile a una funzione aziendale effettuata da un utente in un'organizzazione, ad esempio la funzione di esecutivo vendite o di responsabile del servizio. All'interno dell'organizzazione, la funzione aziendale concede determinati privilegi e autorizzazioni univoche per la funzione aziendale specifica. Nello stesso modo, nel contesto di Oracle CRM On Demand, un ruolo definisce i seguenti elementi:

- le funzioni di Oracle CRM On Demand per le quali l'utente dispone dei privilegi di utilizzo;
- il set di autorizzazioni concesso a un utente per utilizzare le informazioni protette;
- le impostazioni dell'interfaccia utente per la visualizzazione delle informazioni.

Per ulteriori informazioni sui ruoli, vedere [Gestione ruolo](#) (a pagina 1269). Per la gestione degli utenti, effettuare le operazioni riportate di seguito.

- [Impostazione di utenti](#) (a pagina 1207)
- [Impostazione delle quote di vendita degli utenti](#) (a pagina 1218)
- [Modifica dell'ID utente di un utente](#) (a pagina 1220)
- [Reimpostazione della password di un utente](#) (a pagina 1221)
- [Analisi dell'attività di accesso per un utente](#) (a pagina 1221)
- [Analisi delle attività correlate alla sicurezza per gli utenti](#) (a pagina 1222)
- [Aggiunta di delegati per gli utenti \(Amministratore\)](#) (a pagina 1223)
- [Creazione di periodi di magazzino per gli utenti](#) (a pagina 1224)
- [Disattivazione di utenti](#) (a pagina 1225)

### Argomenti correlati

Per informazioni correlate sulla gestione degli utenti, vedere gli argomenti seguenti:

- [Informazioni sui layout di pagina utente](#) (a pagina 1217)
- [Informazioni sulla delega degli utenti](#) (vedere "[Informazioni sulla delega di utenti](#)" a pagina 1222)
- [Campi utente](#) (a pagina 1209)
- [Visualizzazione dello storico modifiche per i record](#) (a pagina 116)
- [Personalizzazione dello storico modifiche](#) (a pagina 1163)

## Impostazione di utenti

Quando si imposta un utente è necessario prestare una particolare attenzione ai campi descritti di seguito, in quanto determinano a cosa l'utente può accedere e cosa può visualizzare e fare.

### ■ Stato

Durante la prima impostazione, è possibile consentire all'utente di accedere immediatamente a Oracle CRM On Demand impostandone lo stato su Attivo e richiedendo a Oracle CRM On Demand di inviare le necessarie informazioni di accesso mediante la selezione dell'opzione appropriata del record utente al momento del salvataggio del record.

In alternativa, se si desidera che l'utente possa accedere a Oracle CRM On Demand solo in un secondo momento, configurarne il record e impostarne lo stato su Inattivo. Quando sarà necessario consentire all'utente di accedere a Oracle CRM On Demand, sarà sufficiente modificarne lo stato in Attivo e usare la funzionalità di reimpostazione della password per inviare le informazioni di accesso all'utente via e-mail.

### ■ Riporta a

La struttura gerarchica determina gli utenti per i quali i responsabili potranno visualizzare i record. Determina inoltre quali dati di quali utenti verranno inclusi nei calcoli per le previsioni, oltre che i report destinati a responsabili e dirigenti.

**SUGGERIMENTO:** immettere per primi gli utenti che si trovano nella parte superiore della gerarchia per la gestione dei report.

### ■ Ruolo

Il ruolo determina il tipo di accesso di cui usufruisce l'utente per elementi quali le schede, le funzioni, i record e i layout di pagina.

**NOTA:** per importare i record utente è possibile usare la procedura di importazione. Per ulteriori informazioni su questa opzione, vedere [Strumenti di importazione ed esportazione](#) (a pagina 1395).

## Informazioni sulle modalità di accesso per i nuovi utenti

Per accedere a Oracle CRM On Demand, un nuovo utente deve disporre di un URL temporaneo per Oracle CRM On Demand e di una password temporanea. È possibile fare in modo che Oracle CRM On Demand invii le informazioni di accesso all'utente quando se ne crea l'account oppure in un secondo momento, come descritto di seguito.

- Se si desidera inviare le informazioni di accesso quando si imposta l'account utente, selezionare la casella di controllo di e-mail nel record dell'utente prima di salvare il record dell'utente per la prima volta.

A seconda delle modalità di creazione del record utente adottate, cioè uso del pulsante Aggiunta rapida o uso del pulsante Aggiungi utente, le caselle di controllo di e-mail avranno i nomi seguenti:

- casella di controllo E-mail nella pagina Aggiunta rapida;
- casella di controllo Invia password temporanea quando si fa clic su Salva nella pagina Modifica utente.

Tenere presente che è necessario selezionare la casella di controllo prima di salvare il record per la prima volta se si desidera che le informazioni vengano inviate immediatamente all'utente. Le informazioni di accesso vengono inviate all'utente via e-mail in due parti:

- il primo messaggio e-mail contiene un URL temporaneo;
  - il secondo messaggio e-mail contiene una password temporanea e i dettagli dell'ID di accesso dell'utente.
- Se si desidera inviare le informazioni di accesso all'utente solo in seguito, non selezionare la casella di controllo di e-mail durante la creazione del record utente.

Quando in seguito sarà necessario inviare le informazioni di accesso all'utente, sarà sufficiente impostare Oracle CRM On Demand per l'invio facendo clic sul pulsante Reimposta password nel record utente. Quando si fa clic sul pulsante Reimposta password, le informazioni di accesso vengono inviate all'utente via e-mail in due parti:

- il primo messaggio e-mail contiene un URL temporaneo;
- il secondo messaggio e-mail contiene una password temporanea.

In questo caso la e-mail non include i dettagli dell'ID di accesso dell'utente.

## Informazioni sull'eliminazione degli utenti

Gli utenti non possono essere eliminati. Quando un dipendente lascia l'azienda, modificarne lo stato impostandolo su Inattivo.

**Procedure preliminari.** Per impostare gli utenti nella propria azienda, è necessario che il ruolo dell'utente includa il privilegio Gestisci utenti e accesso.

### *Per impostare un utente*

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Gestione utenti e controlli degli accessi, fare clic sull'omonimo collegamento.
- 3 Nella pagina Gestione utenti e controlli degli accessi, fare clic sul collegamento Gestione utenti.
- 4 Nella pagina Elenco utenti, effettuare una delle seguenti operazioni.
  - Per aggiungere un nuovo utente, fare clic su Nuovo utente.
  - Per aggiungere diversi utenti velocemente, fare clic su Aggiunta rapida.



La pagina Aggiunta rapida si apre automaticamente per consentire l'immissione di informazioni obbligatorie e limitate per ciascun utente. Ad esempio, non è possibile specificare la gerarchia per la gestione dei report.

**NOTA:** se sono stati definiti altri campi Utente obbligatori, oltre a quelli della pagina Aggiunta rapida, non sarà possibile usare il metodo Aggiunta rapida.

Dopo aver immesso le informazioni nella finestra Aggiunta rapida, fare clic su Salva. Verrà visualizzata la pagina Elenco utenti.

- Per modificare le informazioni su un utente, fare clic sul cognome e, nella pagina Dettaglio utente, fare clic sul pulsante Modifica.

5 Nella pagina Modifica utente, completare le informazioni. Per ulteriori informazioni, vedere [Campi utente](#) (a pagina 1209).

6 Salvare il record.

**SUGGERIMENTO:** è possibile limitare i record utente visualizzabili mediante la creazione di elenchi filtrati. Per istruzioni, vedere [Gestione degli elenchi](#) (a pagina 76).

### ***Per aprire un elenco filtrato di utenti***

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Gestione utenti e controlli degli accessi, fare clic sull'omonimo collegamento.
- 3 Nella pagina Gestione utenti e controlli degli accessi, fare clic sul collegamento Gestione utenti.
- 4 Dalla pagina Elenco utenti, selezionare un'opzione dall'elenco a discesa.

## **Campi utente**

Durante l'impostazione di un utente, è necessario prestare particolare attenzione alla compilazione dei tre campi seguenti:

- Stato
- Riporta a
- Ruolo

Le informazioni specificate in questi campi determinano il tipo di accesso, di visualizzazione e di attività consentite all'utente.

Questa tabella descrive alcune informazioni relative ai campi per gli utenti. La visualizzazione completa dei campi elencati nella tabella è possibile solo se il proprio ruolo utente include il privilegio Gestisci utenti e accesso. Tenere presente che alcuni campi sono di sola lettura e che i campi effettivamente visibili potrebbero essere diversi da quelli indicati a seconda della modalità adottata per accedere alla pagina Dettaglio utente, ovvero navigazione dalla pagina Elenco utenti o espansione di un nome utente in un record. Tali differenze sono possibili perché vengono usati layout di pagina diversi per le pagine dei dettagli. Per ulteriori informazioni sui layout di pagina utente, vedere [Informazioni sui layout di pagina utente](#) (a pagina 1217).

Campo	Descrizione
<b>Sezione Informazioni chiave utente</b>	
Stato	<p>Lo stato indica se l'utente è attivo o inattivo. Per informazioni sulla sequenza di impostazione delle password e sull'attivazione degli utenti, vedere <a href="#">Impostazione di utenti</a> (a pagina 1207) e <a href="#">Reimpostazione di tutte le password</a> (a pagina 1103).</p> <p><b>NOTA:</b> Oracle CRM On Demand non consente di eliminare gli utenti. Quando un dipendente lascia l'azienda, modificarne lo stato impostandolo su Inattivo.</p>
Riporta a	Il responsabile dell'utente. Ogni utente deve essere un subordinato di un responsabile per i task di report e previsione.
Organizzazione partner	<p>Il nome dell'organizzazione partner alla quale appartiene l'utente. Questo campo viene popolato solo per gli utenti membri di un'organizzazione partner.</p> <p><b>NOTA:</b> gli utenti membri di un'organizzazione partner il cui ruolo include il privilegio per la gestione degli utenti nell'organizzazione partner possono aggiungere come utenti altri membri della propria organizzazione in Oracle CRM On Demand. Se il proprio ruolo utente consente di impostare gli utenti che fanno parte dell'organizzazione partner, questo campo sarà di sola lettura.</p>
Ruolo	Il ruolo assegnato all'utente. Per informazioni sui ruoli, vedere <a href="#">Gestione ruolo</a> (a pagina 1269).
Gruppo primario	Il gruppo al quale è stato aggiunto l'utente. Campo di sola lettura.
Registro predefinito per Analytics	(Facoltativo) Il registro utente o il registro personalizzato che l'utente visualizza per impostazione predefinita nel Selettore Registro delle home page Report e Dashboard. Questa impostazione del record utente non limita l'accesso dell'utente ai dati. L'utente può selezionare un registro diverso nel Selettore Registro.
Registro predefinito	(Facoltativo) Il registro utente o il registro personalizzato che l'utente visualizza per impostazione predefinita nel Selettore Registro quando accede a un'area qualsiasi diversa dalla scheda Report. Questa impostazione del record utente non limita l'accesso dell'utente ai record. L'utente può selezionare un registro diverso nel

	Selettore Registro.
<b>Sezione Informazioni dettaglio utente</b>	
Alias	<p>Un breve identificativo dell'utente, ad esempio il nome preferito o lo pseudonimo dell'utente.</p> <p>Quando si aggiungono nuovi utenti tramite la pagina Aggiunta rapida, l'alias sarà costituito da tutti i caratteri che precedono il segno @ nell'indirizzo e-mail.</p>
ID utente	<p>Un identificativo di sistema univoco che l'utente deve usare per accedere a Oracle CRM On Demand.</p> <p>Il numero massimo di caratteri che un ID utente può contenere è limitato a 50. Un ID utente non può contenere spazi o una dei caratteri speciali seguenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Asterisco (*)</li> <li>■ Barra rovesciata (\)</li> <li>■ Cancelletto (#)</li> <li>■ Punto interrogativo (?)</li> <li>■ Barra (/)</li> <li>■ Tilde (~)</li> </ul>
E-mail	<p>L'indirizzo e-mail completo dell'utente, ad esempio isample@companysample.com. Per ottenere l'accesso Oracle CRM On Demand l'utente deve disporre di un indirizzo e-mail valido.</p> <p>Il numero massimo di caratteri che un indirizzo e-mail può contenere è limitato a 100.</p>
ID di accesso utente	Campo di sola lettura. Questo valore è una combinazione dell'ID di accesso azienda e dell'ID utente ed è l'identificativo di sistema univoco che l'utente deve usare per accedere a Oracle CRM On Demand.
<b>Preferenze del contatto</b>	
Non richiamare	Se questa casella di controllo è selezionata, l'utente non riceve chiamate da Oracle CRM On Demand Marketing.

Non inviare posta	Se questa casella di controllo è selezionata, l'utente non riceve lettere o opuscoli da Oracle CRM On Demand Marketing.
Non inviare e-mail	Se questa casella di controllo è selezionata, l'utente non riceve e-mail da Oracle CRM On Demand Marketing.
Invia sempre avvisi critici	<p>Se questa casella di controllo è selezionata, l'utente riceve e-mail con informazioni importanti da Oracle CRM On Demand. I messaggi ricevuti contengono quanto riportato di seguito.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Informazioni critiche sugli aggiornamenti di prodotto e le modifiche di servizio per Oracle CRM On Demand e i prodotti correlati.</li> <li>■ Istruzioni e pianificazioni per gli aggiornamenti a nuove release principali.</li> <li>■ Comunicazioni ad alta priorità o di urgenza per completare i normali processi di supporto (ad esempio, in caso di errore hardware).</li> </ul> <p>Questa casella di controllo può essere aggiornata per gli utenti solo dagli amministratori dell'azienda. Per i contatti principali è abilitata in modo automatico.</p> <p><b>NOTA:</b> questa casella di controllo non viene usata per determinare gli utenti che ricevono gli avvisi di sistema emessi da Oracle CRM On Demand Customer Care, quali i promemoria relativi alla prossima sessione di gestione pianificata.</p>
<b>Sezione Informazioni geografiche utente</b>	
Lingua, Impostazioni internazionali, Valuta, Fuso orario	Se non si imposta alcun valore in questi campi, verranno usati i valori predefiniti impostati per l'azienda. È possibile modificare i valori per l'utente. Gli utenti possono inoltre sostituire queste impostazioni quando modificano le preferenze personali.
<b>Informazioni protezione utente</b>	
Aree argomenti reporting	Questa impostazione definisce la visibilità dei record delle aree argomenti in tempo reale di Oracle CRM On Demand Answers. I valori consentiti sono Visibilità responsabile e Visibilità team. Se non si imposta alcun valore in questo campo, verrà usato il valore predefinito impostato

	per l'azienda. È possibile modificare il valore per l'utente. Gli utenti possono inoltre sostituire queste impostazioni quando modificano le preferenze personali.
Aree argomenti cronologia	<p>Questa impostazione definisce la visibilità dei record delle aree argomenti di cronologia di Oracle CRM On Demand Answers. I valori consentiti sono Visibilità responsabile, Visibilità team e Visibilità completa. Se non si imposta alcun valore in questo campo, verrà usato il valore predefinito impostato per l'azienda. È possibile modificare il valore per l'utente. Gli utenti possono inoltre sostituire queste impostazioni quando modificano le preferenze personali. Sono consentiti i valori descritti di seguito.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Visibilità responsabile.</b> Consente all'utente di visualizzare i propri dati e tutti i dati di cui sono proprietari i subordinati.</li> <li>■ <b>Visibilità team.</b> Consente all'utente di visualizzare i propri dati e tutti i dati condivisi personalmente tramite i team.</li> <li>■ <b>Visibilità completa.</b> Consente all'utente di visualizzare i dati di cui è proprietario, i dati condivisi attivamente e passivamente nonché i dati di cui sono proprietari i subordinati e che i subordinati hanno condiviso.</li> </ul>
Lettura di tutti i record basata su ruolo	Questa impostazione determina se Oracle CRM On Demand Reports usa l'impostazione Diritto di lettura di tutti i record. L'impostazione Diritto di lettura di tutti i record determina se un ruolo utente dispone della visibilità per tutti i record di un oggetto specifico (ad esempio Cliente, Opportunità, Contatto e così via) in Oracle CRM On Demand. Questa impostazione viene definita nella pagina dell'accesso del tipo di record nella Procedura guidata gestione ruoli. Se l'impostazione Lettura di tutti i record basata su ruolo è abilitata su un oggetto qualsiasi per un ruolo utente, l'utente potrà vedere anche tutti i record di tale oggetto specifico in Oracle CRM On Demand Reports.
ID esterno univoco	Valore ottenuto da un sistema esterno che identifica il record utente corrispondente nel sistema esterno.
ID integrazione	Valore ottenuto da un sistema esterno per contribuire all'identificazione di qualsiasi relazione

	tra l'utente e i dati integrati.
Identificatore esterno per accesso singolo	<p>Se l'azienda è impostata per l'uso di Single Sign-On, l'amministratore può usare questo campo durante la mappatura degli utenti in Oracle CRM On Demand a un sistema esterno invece del campo ID accesso utente.</p> <p>Quando gli utenti visualizzano il proprio profilo personale, questo campo è di sola lettura.</p>
Tipo di autenticazione	<p>Determina le modalità di accesso dell'utente a Oracle CRM On Demand.</p> <p>Se il tipo di autenticazione a livello aziendale è diverso da ID utente/PWD o accesso singolo, questo campo sarà di sola lettura nel record utente. Se invece il tipo di autenticazione a livello aziendale è ID utente/PWD o accesso singolo, l'amministratore dell'azienda potrà selezionare un valore oppure lasciare vuoto il campo nel record utente secondo le modalità riportate di seguito.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Solo ID utente/Password.</b> Quando questo valore è selezionato, l'utente deve eseguire la procedura di accesso specificando l'ID di accesso utente e la password personali per Oracle CRM On Demand.</li> <li>■ <b>Solo accesso singolo.</b> Quando questo valore è selezionato, l'utente deve eseguire la procedura di accesso impostata nell'azienda e non può specificare l'ID di accesso utente e la password personali per Oracle CRM On Demand.</li> <li>■ <b>ID utente/PWD o accesso singolo.</b> Quando questo valore è selezionato, l'utente può eseguire la procedura di accesso specificando l'ID di accesso utente e la password personali per Oracle CRM On Demand oppure adottando il metodo dell'azienda.</li> <li>■ <b>Vuoto.</b> Se il campo è vuoto nel profilo utente, verrà usata in modo automatico l'impostazione Tipo di autenticazione applicata a livello aziendale.</li> </ul> <p>Quando gli utenti visualizzano il proprio profilo personale, questo campo è di sola lettura.</p> <p>Per ulteriori informazioni sull'impostazione del tipo di autenticazione a livello aziendale, vedere <a href="#">Impostazione del profilo dell'azienda e dei valori predefiniti globali</a> (a pagina 1079).</p>

**Sezione Impostazioni comunicazioni**

Visualizza popup Clic per comporre	Questa casella di controllo è per gli utenti configurati con Oracle Contact On Demand. Oracle Contact On Demand visualizza i numeri di telefono sotto forma di collegamenti sui quali è possibile fare clic nella pagine di elenco e dettaglio. Se si seleziona la casella di controllo Visualizza popup Clic per comporre per l'utente, quindi l'utente fa clic su un collegamento numero di telefono, prima che il sistema di telefonia di Oracle Contact On Demand effettui la chiamata verrà visualizzata una finestra Clic per comporre.
Visualizza inbox home page comunicazioni per	Selezionare un valore dal menu per determinare il periodo durante il quale l'Inbox della home page comunicazioni visualizza le attività per l'utente, ad esempio Mese precedente, Giornata precedente e così via. Più breve è il periodo definito, minore sarà il numero delle attività di comunicazione visualizzate. Se si seleziona Tutto dal menu oppure non si seleziona alcuna voce, nella pagina Comunicazioni verranno visualizzate tutte le comunicazioni. Per rendere effettiva questa modifica è necessario eseguire il logout e quindi eseguire di nuovo il login.
Visualizza home page comunicazioni attività completate di recente per	Selezionare un valore dal menu per determinare il periodo durante il quale la home page comunicazioni visualizza le attività completate di recente per l'utente, ad esempio Mese precedente, Giornata precedente e così via. Più breve è il periodo definito, minore sarà il numero delle attività di comunicazione visualizzate. Se si seleziona Tutto dal menu oppure non si seleziona alcuna voce, nella pagina Comunicazioni verranno visualizzate tutte le attività. Per rendere effettiva questa modifica è necessario eseguire il logout e quindi eseguire di nuovo il login.

**Sezione informazioni aggiuntive**

Nome tema	<p>Se non si imposta un valore in questo campo, viene utilizzato il tema predefinito per l'azienda. È possibile sovrascrivere l'impostazione predefinita facendo clic sull'elenco a discesa Nome tema e selezionando il tema desiderato per l'utente. Gli utenti possono inoltre sovrascrivere questa impostazione quando modificano le loro preferenze personali.</p> <p><b>NOTA:</b> i temi non hanno effetto sul funzionamento di Oracle CRM On Demand. Se il proprio ruolo</p>
-----------	--

	utente dispone del privilegio appropriato, è possibile creare nuovi temi conformi ai requisiti aziendali. Per ulteriori informazioni sui temi, vedere <a href="#">Creazione di nuovi temi</a> (a pagina 1189).
Tipo di record di ricerca predefinito	Il tipo di record visualizzato nell'elenco di selezione di ricerca della barra Azione quando l'utente accede a Oracle CRM On Demand.
Mostra pagina di benvenuto all'accesso	<p>Deselezionare questo campo se si desidera che la pagina di benvenuto non venga visualizzata ogni volta che l'utente accede a Oracle CRM On Demand.</p> <p><b>NOTA:</b> anche gli utenti possono deselezionare il campo nella pagina di benvenuto al primo accesso.</p>
Abilita sincronizzazione dei contatti del team	Determina se Oracle PIM Sync On Demand include la sincronizzazione dei contatti di proprietà dell'utente oltre a tutti i contatti cui l'utente può accedere tramite Team del contatto. La selezione di questa opzione impedisce la creazione di duplicati poiché ogni membro del team viene sincronizzato con lo stesso record contatto in Oracle CRM On Demand.
Limite di approvazione del fondo	<p>Questo campo è riservato agli utenti di Oracle CRM On Demand High Tech Edition e Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.</p> <p>L'importo che questo utente può approvare per ogni richiesta di fondi durante l'impostazione dello stato su Richiesta approvata. Se l'utente tenta di superare il limite prestabilito, viene visualizzato un messaggio di errore e Oracle CRM On Demand impedisce l'approvazione della richiesta di fondi.</p>
Abilita animazione	Determina se la visualizzazione di note nelle pagine relative al centro messaggi e ai dettagli dei record è animata.
Modalità anteprima record	<p>La modalità di anteprima record dell'utente. In base a questa impostazione, la finestra di anteprima si apre quando l'utente passa il puntatore su un collegamento a un record o quando l'utente fa clic su un'icona di anteprima visualizzata al passaggio del puntatore su un collegamento a un record. La finestra di anteprima mostra la prima sezione della pagina Dettaglio del record. Se si seleziona Off in questo campo, la funzionalità di anteprima del record per l'utente viene disattivata.</p> <p>L'impostazione di anteprima del record può essere specificata a livello dell'azienda e dell'utente.</p>



	L'impostazione a livello dell'utente sovrascrive l'impostazione predefinita per l'azienda. Se questo campo è vuoto, viene utilizzata l'impostazione di anteprima del record predefinita per l'azienda. Gli utenti possono modificare questa impostazione quando modificano le loro preferenze personali.
Visualizzazione HUD	<p>Se questa casella di controllo è selezionata, l'utente può vedere i collegamenti alle sezioni delle informazioni correlate di una pagina di dettaglio nella parte inferiore della finestra del browser. I collegamenti consentono all'utente di passare direttamente a una sezione di informazioni correlate senza dover scorrere il contenuto della pagina verso il basso.</p> <p>L'impostazione Visualizzazione HUD può essere specificata a livello di azienda e a livello utente. L'impostazione a livello utente ha la priorità sull'impostazione predefinita dell'azienda. Se questo campo è vuoto, verrà usata l'impostazione di visualizzazione HUD predefinita per l'azienda. Gli utenti possono modificare questa impostazione quando modificano le preferenze personali.</p>

**NOTA:** gli utenti che dispongono dei privilegi appropriati (di solito l'amministratore dell'azienda) possono nominare utenti delegati per altri utenti. Gli utenti possono inoltre nominare utenti delegati per se stessi. Per ulteriori informazioni sull'aggiunta di utenti delegati, vedere [Informazioni sulla delega degli utenti](#) (vedere "Informazioni sulla delega di utenti" a pagina 1222) e [Informazioni sulla delega degli utenti](#) (vedere "Aggiunta di delegati per gli utenti (amministratore)" a pagina 1223).

## Informazioni sui layout di pagina utente

In Oracle CRM On Demand è possibile definire layout di pagina separati corrispondenti a viste differenti dei dettagli utente.

Di seguito sono riportati i layout di pagina utente disponibili nella pagina Personalizzazione applicazioni utente.

- **Layout di pagina Utente.** Utilizzato per la pagina Dettaglio utente visualizzata quando si espande un nome utente da un record o dagli elenchi Visualizzato di recente o Preferiti. Questo layout può essere visualizzato da tutti gli utenti dell'azienda.
- **Layout di pagina Amministratore utente.** Utilizzato per la pagina Dettaglio utente visualizzata dalla pagina Elenco utenti sotto Gestione utenti e controlli degli accessi. Questo layout può essere visualizzato solo dagli amministratori dell'azienda.
- **Layout di pagina Proprietario utente.** Utilizzato per la pagina Dettagli personali in Le mie impostazioni. Questo layout può essere visualizzato solo dall'utente che hanno eseguito l'accesso e dagli amministratori.
- **Layout della pagina amministrazione partner.** Utilizzato per la pagina Dettaglio utente visualizzata quando gli utenti partner accedono alla pagina Dettaglio utente dal collegamento Amministrazione

automatica partner. Per accedere al collegamento Amministrazione automatica partner, gli utenti partner devono disporre del privilegio per la gestione degli utenti nell'organizzazione partner.

Gli utenti possono controllare il layout delle informazioni correlate visualizzate nelle pagine dei dettagli basate sui layout di pagina Amministratore utente e Proprietario utente, ma non per le pagine dei dettagli basate sul layout di pagina Utente. A tale scopo, passare a [Le mie impostazioni](#), Layout personale, Layout amministrazione utenti oppure [Le mie impostazioni](#), Layout personale, Layout profilo personale, come descritto in [Modifica del layout di pagina Dettaglio](#) (vedere "[Modifica del layout della pagina Dettaglio](#)" a pagina 677).

Per le pagine Dettagli basate sul layout di pagina Utente non esiste un collegamento Modifica layout a differenza di quanto avviene per le pagine Dettagli basate sui layout di pagina Amministratore utente e Proprietario utente.

L'uso di layout di pagina Utente separati risulta utile quando i campi Utente contengono dati privati. In questa situazione, non si desidera rendere visibili i campi privati quando un utente espande un nome utente da un record. È possibile pertanto rendere disponibili i campi privati nei layout di pagina Proprietario utente e Amministratore utente, ma non nel layout di pagina Utente.

I layout di pagina vengono assegnati a determinati ruoli. Pertanto, l'assegnazione dei layout di pagina appropriati a un ruolo garantisce che gli utenti con tale ruolo non possano visualizzare i campi privati che non è consentito loro di visualizzare.

Di seguito sono riportati esempi del tipo di campo che può essere utile registrare come campi privati per determinati ruoli:

- Funzionario commerciale interno
  - Numero di lead qualificati che non vengono rifiutati
  - Numero di lead contattati per ciascun mese
- Funzionario comm. campo
  - Costo della conversione di un lead in un cliente
- Responsabile marketing
  - Efficacia della campagna (l'importo speso confrontato con l'importo del fatturato)
- Responsabile vendite regionale
  - Numero di clienti persi per ciascun trimestre
  - Volume del fatturato perso in favore dei concorrenti regionali

I layout delle singole pagine utente sono inoltre utili quando si desidera creare campi di sola lettura per determinati utenti. In questo caso, si rendono i campi disponibili come campi di sola lettura nel layout di pagina Proprietario utente per i ruoli utente a cui non si desidera sia concesso di modificare i campi.

Per ulteriori informazioni sulla creazione dei layout di pagina, vedere [Personalizzazione dei layout di pagina statici](#) (a pagina 1149); per informazioni sull'impostazione dei ruoli, vedere [Aggiunta di ruoli](#) (a pagina 1275).

## Impostazione delle quote di vendita degli utenti

Se i funzionari commerciali utilizzano Oracle CRM On Demand per gestire le previsioni, è necessario impostarne le quote. I funzionari commerciali possono impostare personalmente le proprie quote o farle creare dall'amministratore.

In questa sezione viene descritta la procedura utilizzata dall'amministratore per impostare le quote di un utente.

#### ***Per impostare la quota di un utente***

- 1** Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2** Nella sezione Gestione utenti e controlli degli accessi, fare clic sull'omonimo collegamento.
- 3** Nella pagina Gestione utenti e controlli degli accessi, fare clic sul collegamento Gestione utenti.
- 4** Nella pagina Elenco utenti, fare clic sul collegamento Cognome per l'utente per il quale si desidera impostare la quota.
- 5** Dalla pagina Dettaglio utente, scorrere fino alla sezione Quota ed effettuare una delle operazioni descritte di seguito.
  - Fare clic sul pulsante Nuova quota.
  - Fare clic sul collegamento Modifica per la quota si desidera modificare.
- 6** Dalla pagina Modifica quota, completare i campi.
  - Per suddividere una quota annuale in modo uguale per l'anno fiscale, immettere l'importo nel campo Quota totale e fare clic su Dividi.
  - Per sommare insieme le quote mensili, immettere un importo per ogni mese e fare clic su Somma.
- 7** Salvare il record.

## **Impostazione dei registri predefiniti per tipo di record per un utente**

È possibile determinare il registro visualizzato per impostazione predefinita da un utente nel selettore Registro per ciascun tipo di record. L'impostazione nel record utente non limita l'accesso dell'utente ai record: l'utente può selezionare un altro registro nel selettore Registro.

La procedura riportata di seguito descrive come impostare i registri predefiniti in base al tipo di record per un utente.

#### ***Per impostare i registri predefiniti per tipo di record per un utente***

- 1** Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2** Nella sezione Gestione utenti e controlli degli accessi, fare clic sull'omonimo collegamento.
- 3** Nella pagina Gestione utenti e controlli degli accessi, fare clic su Gestione utenti.

- 4 Nella pagina Elenco utenti, fare clic sul collegamento Cognome dell'utente del quale si desidera impostare la i registri predefiniti.
- 5 Dalla pagina Dettaglio utente, scorrere fino alla sezione Registro predefinito per tipo di record ed effettuare una delle operazioni descritte di seguito.
  - a Fare clic su Nuovo per aggiungere un registro predefinito per un tipo di record.
  - b Fare clic sul collegamento Modifica per il registro predefinito che si desidera modificare.
- 6 Nella pagina Aggiungi registro predefinito per tipo di record, selezionare il tipo di record e l'impostazione del registro.
- 7 Salvare le modifiche.

## Modifica dell'ID utente di un utente

È possibile modificare l'ID utente per un utente.

Il numero massimo di caratteri che un ID utente può contenere è limitato a 50. Un ID utente non può contenere spazi o una dei caratteri speciali seguenti:

- Asterisco (\*)
- Barra rovesciata (\)
- Cancelletto (#)
- Punto interrogativo (?)
- Barra (/)
- Tilde (~)

**Procedure preliminari.** L'esecuzione di questa procedura è possibile solo se il proprio ruolo utente include il privilegio Gestisci utenti e accesso. Per consentire agli utenti di modificare il proprio indirizzo e-mail o l'identificativo utente, è necessario impostare la funzione Controllo accesso e password. Per le necessarie istruzioni, vedere [Definizione dei controlli delle password dell'azienda](#) (a pagina 1094).

### ***Per modificare l'ID utente di un utente***

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Gestione utenti e controlli degli accessi, fare clic sull'omonimo collegamento.
- 3 Nella pagina Gestione utenti e controlli degli accessi, fare clic sul collegamento Gestione utenti.
- 4 Nella pagina Elenco utenti, fare clic sul collegamento Cognome dell'utente.
- 5 Dalla pagina Dettaglio utente, fare clic su Modifica.
- 6 Nella pagina Modifica utente, modificare il campo ID utente.

- 7 Salvare il record.
- 8 Nella barra del titolo, fare clic sul pulsante Reimposta password. L'utente riceverà due messaggi e-mail:
  - uno con una password temporanea valida per tre giorni;
  - uno con un URL temporaneo per Oracle CRM On Demand. L'utente potrà usare la password temporanea per la procedura di accesso e per creare una nuova password.

## Reimpostazione della password di un utente

In Oracle CRM On Demand gli utenti devono fornire risposte a un minimo di due domande di sicurezza. Queste domande e risposte possono essere utilizzate successivamente se gli utenti dimenticano la password. Se gli utenti non ricordano le domande di sicurezza o se il loro accesso viene bloccato e non desiderano attendere per la durata del blocco, è possibile reimpostare la password.

**NOTA:** questa procedura ha lo stesso effetto della selezione della casella di controllo *Invia password temporanea* quando si fa clic su *Salva* dalla pagina *Modifica utente*. È necessario configurare il ruolo utente e le informazioni correlate prima di inviare la password temporanea tramite e-mail.

**Procedure preliminari.** Per eseguire questa procedura, è necessario che il ruolo includa il privilegio per la gestione degli utenti e dell'accesso.

### *Per reimpostare una password dell'utente*

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Gestione utenti e controlli degli accessi, fare clic sull'omonimo collegamento.
- 3 Nella pagina Gestione utenti e controlli degli accessi, fare clic sul collegamento Gestione utenti.
- 4 Nella pagina Elenco utenti, fare clic sul collegamento Cognome per l'utente per il quale si desidera reimpostare la password.
- 5 Nella pagina Dettaglio utente sulla barra del titolo, fare clic sul pulsante Reimposta password.

La password esistente dell'utente viene sostituita da una nuova password temporanea. La nuova password temporanea viene inviata all'utente via e-mail.

**NOTA:** questo evento viene registrato nella sezione *Cronologia accessi* nella pagina dei dettagli dell'utente.

## Analisi dell'attività di accesso per un utente

È possibile rivedere la cronologia di accesso per ogni utente dell'azienda.

**Procedure preliminari.** Per eseguire questa procedura, è necessario che il ruolo includa il privilegio per la gestione degli utenti e dell'accesso.

### ***Per rivedere l'attività di accesso per un utente***

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Gestione utenti e controlli degli accessi, fare clic sull'omonimo collegamento.
- 3 Nella pagina Gestione utenti e controlli degli accessi, fare clic sul collegamento Gestione utenti.
- 4 Nella pagina Elenco utenti, fare clic sul collegamento Cognome per l'utente per il quale si desidera visualizzare l'attività di accesso.
- 5 Per rivedere l'attività di accesso dell'utente, scorrere fino alla sezione Cronologia accessi.

## **Analisi delle attività correlate alla sicurezza per gli utenti**

Nella sezione delle informazioni correlate di Verifica del record utente vengono acquisiti i dettagli delle attività correlate alla sicurezza, ad esempio la data della prima impostazione o della reimpostazione della password dell'utente.

**NOTA:** è inoltre possibile configurare uno storico modifiche a livello di campi per i record utente. Per informazioni sulla personalizzazione degli storici modifiche per i tipi di record, vedere [Personalizzazione dello storico modifiche](#) (a pagina 1163). È possibile visualizzare le informazioni dello storico modifiche per gli utenti anche nello storico modifiche principale. Per ulteriori informazioni, vedere [Analisi delle modifiche dello storico modifiche con lo storico modifiche principale](#) (a pagina 1112).

**Procedure preliminari.** Per eseguire questa procedura, è necessario che il ruolo includa il privilegio per la gestione degli utenti e dell'accesso.

### ***Per analizzare le attività correlate alla sicurezza per un utente***

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Gestione utenti e controlli degli accessi, fare clic sull'omonimo collegamento.
- 3 Nella pagina Gestione utenti e controlli degli accessi, fare clic sul collegamento Gestione utenti.
- 4 Nella pagina Elenco utenti, fare clic sul collegamento Cognome dell'utente che si desidera visualizzare.
- 5 Scorrere fino alla sezione Verifica per esaminare i dettagli delle attività correlate alla sicurezza nel record utente.

## **Informazioni sulla delega di utenti**

Quando si attiva la funzione degli utenti delegati, gli utenti possono delegare l'accesso da proprietario ai propri record ad altri utenti. Inoltre, gli utenti dotati di privilegi appropriati (in genere gli amministratori dell'azienda) possono nominare dei delegati per altri utenti. È possibile controllare la funzione degli utenti delegati utilizzando le caselle di controllo seguenti della pagina Profilo della società:

- Visibilità responsabile abilitata

### ■ Visualizza selettore Registro

Per utilizzare in modo corretto la funzione degli utenti delegati, è necessario selezionare entrambe le caselle di controllo. Inoltre, è necessario che nei layout di pagina corrispondenti al ruolo dell'utente o dell'amministratore sia disponibile la sezione delle informazioni correlate a Utenti delegati, nel modo seguente:

- Per consentire a un utente di nominare dei delegati, è necessario che nel layout di pagina Proprietario utente per il ruolo utente sia disponibile la sezione delle informazioni correlate a Utenti delegati.
- Per consentire agli amministratori di nominare dei delegati per altri utenti, è necessario che nel layout di pagina Amministrazione utente per il ruolo amministratore sia disponibile la sezione delle informazioni correlate a Utenti delegati.

Quando si nominano degli utenti delegati, è opportuno tenere presenti le seguenti informazioni:

- Il campo Ruolo utente delegato non è in alcun modo correlato al ruolo utente o all'accesso ai dati. A definire le categorie dei delegati degli utenti interviene un elenco di selezione definito da un amministratore dell'azienda. Per tale elenco non sono previsti valori predefiniti. L'amministratore della società può personalizzarlo secondo necessità dalla pagina di impostazione del campo Utenti delegati. Per ulteriori informazioni sulla personalizzazione degli elenchi di selezione, vedere [Modifica dei valori degli elenchi di selezione](#) (vedere "[Modifica dei valori dell'elenco di selezione](#)" a pagina 1146).
- Gli utenti delegati ottengono l'accesso del proprietario dell'utente principale ai record di proprietà dell'utente principale oppure ai record cui questi ha accesso mediante team o gruppi. Gli utenti delegati non ottengono l'accesso predefinito ai record dell'utente principale.
- Per alcuni tipi di record, è necessario che l'utente delegato attivi l'opzione Accesso consentito nel proprio ruolo utente, in modo da poter visualizzare i record del tipo corrispondente utilizzando l'accesso da delegato. Allo stesso modo, l'utente delegato deve attivare l'opzione Creazione consentita per un tipo di record nel proprio ruolo utente, in modo da poter creare i record del tipo corrispondente.
- Gli utenti delegati possono utilizzare l'opzione Includi elementi secondari nel selettore Registro per visualizzare tutti i propri record e quelli dell'utente principale negli elenchi. In alternativa, gli utenti delegati possono selezionare il proprio nome per visualizzare solo i record a cui hanno accesso per proprietà, ruolo, appartenenza a un team e così via. Possono inoltre selezionare il nome dell'utente principale per visualizzare solo i record di proprietà di quest'ultimo o a cui questi può accedere per appartenenza a un team o a un gruppo.
- Il livello di accesso ai dati degli utenti delegati (vale a dire, Visibilità responsabile, Visibilità team o Visibilità completa) per le aree oggetto reporting e le aree oggetto cronologia resta valido, anche quando l'utente delegato visualizza i dati su delega di un utente principale.

## Aggiunta di delegati per gli utenti (amministratore)

L'amministratore dell'azienda può nominare gli utenti come delegati di altri utenti. Per ulteriori informazioni, vedere [Informazioni sulla delega degli utenti](#) (vedere "[Informazioni sulla delega di utenti](#)" a pagina 1222).

**NOTA:** gli utenti possono essere nominati anche delegati di se stessi nella relativa pagina [Profilo personale](#). Per ulteriori informazioni su come gli utenti possono nominare delegati, vedere [Aggiunta di utenti delegati](#) (a pagina 674).

**Procedure preliminari.** Per eseguire questa procedura, è necessario che il ruolo dell'utente includa i seguenti privilegi:

- Gestisci utenti e accesso

### ■ Gestisci utenti e accesso - Gestisci utenti delegati

Inoltre, la sezione delle informazioni correlate Utenti correlati deve essere disponibile nel layout della pagina Amministrazione utente per il proprio ruolo. È possibile che si verifichi una delle condizioni riportate di seguito.

- Se la sezione Utenti delegati non è disponibile nella pagina Dettaglio utente, fare clic su Modifica layout e spostare la sezione Utenti delegati nella sezione Informazioni correlate visualizzate.
- Se la sezione Utenti delegati non viene visualizzata nella sezione Informazioni correlate disponibili della pagina Layout amministrazione utenti, è necessario aggiungere la sezione delle informazioni correlate per gli utenti delegati al layout di pagina Amministrazione utente che corrisponde al proprio ruolo.

### ***Per aggiungere utenti delegati***

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Gestione utenti e controlli degli accessi, fare clic sull'omonima opzione.
- 3 Nella pagina Gestione utenti e controlli degli accessi, fare clic su Gestione utenti.
- 4 Nella pagina Elenco utenti, fare clic su Cognome per l'utente per il quale si desidera aggiungere delegati.
- 5 Nella pagina Dettaglio utente, scorrere fino alla sezione Utenti delegati e fare clic su Aggiungi nella barra del titolo di tale sezione.
- 6 Nella pagina Modifica di utenti delegati, fare clic sull'icona di ricerca.
- 7 Nella finestra di ricerca, selezionare l'utente di cui si desidera essere delegato.
- 8 Se i ruoli degli utenti delegati sono definiti, selezionare il ruolo dall'elenco.
- 9 Salvare il record.

## **Creazione di periodi di magazzino per gli utenti**

Questo argomento è specifico di Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. È necessario creare un periodo di magazzino per ciascun funzionario commerciale che utilizza Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. È necessario effettuare questa operazione una sola volta per ciascun funzionario commerciale. È possibile creare periodi di magazzino manualmente oppure utilizzando la funzione di importazione in Oracle CRM On Demand.

**NOTA:** generalmente i periodi di magazzino vengono popolati mediante la funzione di importazione alla prima impostazione di Oracle CRM On Demand per un'azienda.

Dopo la creazione del periodo di magazzino iniziale per un funzionario commerciale, ogni volta che si chiude un periodo di magazzino per il funzionario commerciale, viene automaticamente creato un nuovo periodo di magazzino.

**Procedure preliminari.** Per eseguire questa procedura, è necessario che il ruolo includa il privilegio per la gestione degli utenti e dell'accesso.



***Per creare un periodo di magazzino per un utente***

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Gestione utenti e controlli degli accessi, fare clic sull'omonimo collegamento.
- 3 Nella pagina Gestione utenti e controlli degli accessi, fare clic sul collegamento Gestione utenti.
- 4 Nella pagina Elenco utenti, fare clic sul collegamento Cognome dell'utente.
- 5 Nella pagina Dettaglio utente, fare clic su Nuovo periodo magazzino.

Per impostazione predefinita, la data iniziale per il periodo di magazzino è la data corrente.

**NOTA:** in Oracle CRM On Demand non viene visualizzato un messaggio per confermare che il periodo di magazzino è stato creato per l'utente e la pagina Dettaglio utente resta aperta. Se si desidera verificare che il periodo di inventario sia stato creato, fare clic sulla scheda Periodo di magazzino e visualizzare l'elenco dei periodi di magazzino di recente modificati.

## Disattivazione di utenti

Non è possibile eliminare un utente. È necessario invece rendere l'utente inattivo. Non è necessario disporre di licenze per utenti inattivi.

**Procedure preliminari.** Per eseguire questa procedura, è necessario che il ruolo includa il privilegio per la gestione degli utenti e dell'accesso.

***Per disattivare un utente***

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Gestione utenti e controlli degli accessi, fare clic sull'omonimo collegamento.
- 3 Nella pagina Gestione utenti e controlli degli accessi, fare clic sul collegamento Gestione utenti.
- 4 Nella pagina Elenco utenti, fare clic sul collegamento Cognome dell'utente che si desidera rimuovere dal sistema.
- 5 Dalla pagina Dettaglio utente, fare clic sul pulsante Modifica.
- 6 Dalla pagina Dettaglio utente, nella sezione Informazioni principali utente, selezionare Inattivo nel campo Stato.
- 7 Salvare il record.

## Amministrazione automatica partner

Gli amministratori delle aziende possono impostare uno o più utenti di un'organizzazione partner come amministratori dei partner in Oracle CRM On Demand. Gli amministratori dei partner possono effettuare un gruppo ristretto di task di gestione, ad esempio impostare i membri della propria organizzazione come utenti in Oracle CRM On Demand, modificare i relativi record utente e reimpostare le password o modificare gli ID di tali utenti. Gli amministratori dei partner gestiscono i propri utenti nelle pagine di amministrazione automatica dei partner di Oracle CRM On Demand.

L'accesso alle pagine di amministrazione automatica dei partner è controllato dal privilegio per la gestione degli utenti nell'organizzazione partner.

**NOTA:** gli amministratori dell'azienda concedono il privilegio per la gestione degli utenti nell'organizzazione partner ai membri delle organizzazioni partner. Tale privilegio non viene concesso agli utenti nell'azienda proprietaria del marchio.

Per informazioni sull'impostazione degli amministratori dei partner, vedere [Processo di impostazione degli amministratori dei partner \(Amministratore\)](#) (a pagina 1226). Per informazioni sulla gestione degli utenti nelle pagine di amministrazione automatica del partner, vedere [Gestione degli utenti nell'organizzazione partner \(Partner\)](#) (a pagina 1227).

## Processo di impostazione degli amministratori dei partner (Amministratore)

Il privilegio che controlla l'accesso alle pagine di amministrazione automatica è quello per la gestione degli utenti nell'organizzazione partner. Tale privilegio consente agli amministratori dei partner di lavorare con i record utente solo per i membri della propria organizzazione partner. Gli amministratori dei partner non necessitano del privilegio di gestione di utenti e accesso, che non deve essere concesso loro, in quanto tale privilegio consentirebbe all'amministratore dei partner di visualizzare e modificare record utente esterni all'organizzazione partner di competenza.

Per motivi di sicurezza, gli amministratori delle aziende determinano anche quali ruoli possono essere concessi dagli amministratori dei partner agli utenti della propria organizzazione partner. Per fare ciò, è possibile associare ruoli ai record dell'organizzazione partner. Quindi, quando un amministratore partner imposta un utente, solo i ruoli associati a tale organizzazione partner sono disponibili per essere assegnati all'utente. Limitare i ruoli che possono essere concessi dagli amministratori partner agli utenti consente di assicurarsi che gli amministratori partner non possano concedere ai propri utenti privilegi inappropriati o accesso ai dati che non dovrebbero poter visualizzare.

**NOTA:** l'associazione di ruoli a un record partner limita la scelta dei ruoli che gli amministratori partner possono concedere ai propri utenti, non limita invece la scelta dei ruoli che gli amministratori dell'azienda proprietaria del marchio possono assegnare agli utenti nell'organizzazione partner.

Per impostare un amministratore partner, effettuare le operazioni riportate di seguito.

- 1 Nel ruolo utente dell'amministratore partner, concedere il privilegio per la gestione degli utenti nell'organizzazione partner.

Per informazioni sulla concessione dei privilegi ai ruoli, vedere [Aggiunta di ruoli](#) (a pagina 1275).

**NOTA:** è possibile creare un nuovo ruolo per gli amministratori partner oppure modificare un ruolo esistente appropriato. È inoltre possibile creare ruoli diversi per gli amministratori partner delle varie organizzazioni partner.

- 2** (Facoltativo) Creare un layout personalizzato della pagina Amministrazione partner per il tipo di record Utente e assegnarlo al ruolo dell'utente.  
Per ulteriori informazioni sulla creazione dei layout di pagina personalizzati, vedere [Personalizzazione dei layout di pagina statici](#) (a pagina 1149). Per informazioni sull'assegnazione dei layout di pagina ai ruoli, vedere [Aggiunta di ruoli](#) (a pagina 1275).
- 3** (Facoltativo) Se si desidera creare ruoli specifici per gli utenti nell'organizzazione partner, impostare i ruoli.  
Per informazioni sull'impostazione dei ruoli, vedere [Gestione ruolo](#) (a pagina 1269) e [Aggiunta di ruoli](#) (a pagina 1275).
- 4** Nella sezione delle informazioni correlate Ruoli partner nel record dell'organizzazione partner, aggiungere i ruoli che l'amministratore dei partner può concedere agli utenti nell'organizzazione partner.  
Per ulteriori informazioni sul collegamento dei record, vedere [Collegamento di record al record selezionato](#) (a pagina 67).
- 5** Se il ruolo creato o modificato per l'amministratore partner non è già stato assegnato all'utente che deve agire come amministratore dei partner, assegnare il ruolo all'utente.  
Per ulteriori informazioni sull'assegnazione dei ruoli agli utenti, vedere [Impostazione di utenti](#) (a pagina 1207).

## Gestione degli utenti nell'organizzazione partner (Partner)

**Procedure preliminari.** Per gestire gli utenti nell'organizzazione partner, è necessario che il ruolo dell'utente includa il privilegio per la gestione degli utenti nell'organizzazione partner.

È possibile gestire gli utenti nell'organizzazione nelle pagine di amministrazione automatica in Oracle CRM On Demand. È possibile accedere alle pagine di amministrazione automatica dal collegamento Amministrazione globale, disponibile su ciascuna pagina in Oracle CRM On Demand.

Per gestire gli utenti nell'organizzazione partner, effettuare le operazioni riportate di seguito.

- [Impostazione di utenti \(partner\)](#) (a pagina 1227)
- [Modifica dell'ID utente di un utente \(partner\)](#) (a pagina 1230)
- [Reimpostazione della password di un utente \(partner\)](#) (a pagina 1230)
- [Disattivazione di utenti \(partner\)](#) (a pagina 1231)

### Argomenti correlati

Vedere il seguente argomento per informazioni correlate sui campi nei record utente:

- [Campi utente](#) (a pagina 1209)

## Impostazione di utenti (partner)

**Procedure preliminari.** Per eseguire questa procedura, è necessario che il ruolo dell'utente includa il privilegio per la gestione degli utenti nell'organizzazione partner.

Quando si imposta un utente, i campi riportati di seguito determinano a cosa l'utente ha accesso, cosa può visualizzare e cosa può fare. È necessario usarli correttamente.

- **Stato.** Quando si imposta un utente per la prima volta è possibile consentire immediatamente all'utente di accedere a Oracle CRM On Demand impostando lo stato dell'utente su Attivo e facendo in modo che Oracle CRM On Demand invii all'utente le necessarie informazioni per l'accesso quando si salva il record utente.

In alternativa, se non si desidera che l'utente acceda a Oracle CRM On Demand se non in un secondo momento, è possibile impostare il record utente e impostare lo stato dell'utente su Inattivo. Quando in seguito si vorrà consentire all'utente di accedere a Oracle CRM On Demand, si dovrà modificare lo stato dell'utente in Attivo e utilizzare la funzionalità di reimpostazione della password per inviare all'utente tramite posta elettronica le necessarie informazioni di accesso.

- **Riporta a.** La struttura gerarchica determina gli utenti per i quali i responsabili potranno visualizzare i record. Determina inoltre quali dati di quali utenti verranno inclusi nei calcoli per le previsioni, oltre che i report destinati a responsabili e dirigenti.

**SUGGERIMENTO:** immettere per primi gli utenti che si trovano nella parte superiore della gerarchia per la gestione dei report.

- **Ruolo.** Il ruolo dell'utente determina l'accesso dell'utente a schede, funzioni, record e layout di pagina.

**NOTA:** l'amministratore dell'azienda determina quali ruoli è possibile assegnare agli utenti nell'organizzazione partner.

Quando si crea un utente nell'organizzazione partner, il campo Organizzazione partner nel record utente viene popolato automaticamente con il nome dell'organizzazione partner e non è possibile modificarlo.

## Informazioni sulle modalità di accesso per i nuovi utenti

Per accedere a Oracle CRM On Demand, un nuovo utente deve disporre di un URL temporaneo per Oracle CRM On Demand e di una password temporanea. È possibile fare in modo che Oracle CRM On Demand invii le informazioni di accesso all'utente al momento della creazione dell'account utente oppure farlo in un secondo momento, effettuando le operazioni riportate di seguito.

- Se si desidera inviare le informazioni di accesso al momento dell'impostazione dell'account utente, selezionare la casella di controllo Invia password temporanea quando si fa clic su Salva corrispondente al record utente prima di salvarlo per la prima volta.

È necessario selezionare la casella di controllo prima di salvare il record per la prima volta, se si desidera che le informazioni vengano inviate immediatamente all'utente. Le informazioni di accesso vengono inviate all'utente tramite posta elettronica, in due parti:

- il primo messaggio e-mail contiene un URL temporaneo;
- il secondo messaggio e-mail contiene una password temporanea e i dettagli dell'ID di accesso dell'utente.

- Se si desidera inviare le informazioni di accesso all'utente in seguito, non selezionare la casella di controllo Invia password temporanea quando si fa clic su Salva durante la creazione del record utente.

Quando in seguito sarà necessario inviare le informazioni di accesso all'utente sarà sufficiente impostare Oracle CRM On Demand per l'invio facendo clic sul pulsante Reimposta password nel record utente. Quando si fa clic sul pulsante Reimposta password le informazioni di accesso vengono inviate all'utente via e-mail in due parti:

- il primo messaggio e-mail contiene un URL temporaneo;

- il secondo messaggio e-mail contiene una password temporanea.

In questo caso la e-mail non include i dettagli dell'ID di accesso dell'utente.

## Informazioni sull'eliminazione degli utenti

Non è possibile eliminare gli utenti. Quando un dipendente lascia l'azienda, modificarne lo stato impostandolo su Inattivo.

La procedura riportata di seguito descrive come impostare un membro dell'organizzazione in Oracle CRM On Demand.

### *Per impostare un utente*

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Gestione utenti e controlli degli accessi fare clic su Amministrazione automatica partner. Viene visualizzata la pagina Elenco utenti, che mostra l'elenco degli utenti dell'organizzazione partner.
- 3 Nella pagina Elenco utenti, effettuare una delle seguenti operazioni.
  - Per aggiungere un nuovo utente, fare clic su Nuovo utente.
  - Per modificare le informazioni su un utente, fare clic sul cognome e, nella pagina Dettaglio utente, fare clic sul pulsante Modifica.
- 4 Nella pagina Modifica utente, completare le informazioni.  
Per ulteriori informazioni, vedere [Campi utente](#) (a pagina 1209).
- 5 Salvare il record.

**SUGGERIMENTO:** è possibile limitare i record utente visualizzati creando elenchi filtrati. Per informazioni sugli elenchi filtrati, vedere [Gestione degli elenchi](#) (a pagina 76).

In qualsiasi elenco di record utente si apra, vengono visualizzati solo gli utenti membri dell'organizzazione partner che soddisfano i criteri del filtro elenco. La procedura riportata di seguito descrive come aprire un elenco filtrato di utenti.

### *Per aprire un elenco filtrato di utenti*

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Gestione utenti e controlli degli accessi fare clic su Amministrazione automatica partner. Viene visualizzata la pagina Elenco utenti, che mostra l'elenco degli utenti dell'organizzazione partner.
- 3 Dalla pagina Elenco utenti, selezionare un'opzione dall'elenco a discesa.

## Modifica dell'ID utente di un utente (Partner)

La procedura riportata di seguito descrive come modificare l'ID utente per un utente dell'organizzazione partner.

Il numero massimo di caratteri che un ID utente può contenere è limitato a 50. Un ID utente non può contenere spazi o una dei caratteri speciali seguenti:

- Asterisco (\*)
- Barra rovesciata (\)
- Cancelletto (#)
- Punto interrogativo (?)
- Barra (/)
- Tilde (~)

**Procedure preliminari.** Per eseguire questa procedura, è necessario che il ruolo dell'utente includa il privilegio per la gestione degli utenti nell'organizzazione partner.

### *Per modificare l'ID utente di un utente*

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Gestione utenti e controlli degli accessi fare clic su Amministrazione automatica partner. Viene visualizzata la pagina Elenco utenti, che mostra l'elenco degli utenti dell'organizzazione partner.
- 3 Nella pagina Elenco utenti, fare clic sul collegamento Cognome dell'utente.
- 4 Dalla pagina Dettaglio utente, fare clic su Modifica.
- 5 Nella pagina Modifica utente, modificare il campo ID utente.
- 6 Salvare il record.
- 7 Nella barra del titolo, fare clic sul pulsante Reimposta password. L'utente riceverà due messaggi e-mail:
  - uno con una password temporanea valida per tre giorni;
  - uno con un URL temporaneo per Oracle CRM On Demand. L'utente potrà usare la password temporanea per la procedura di accesso e per creare una nuova password.

## Reimpostazione della password di un utente (Partner)

In Oracle CRM On Demand gli utenti devono rispondere a un minimo di due domande di sicurezza. Queste domande e risposte possono essere utilizzate successivamente se gli utenti dimenticano la password. Se gli utenti non ricordano le domande di sicurezza o se il loro accesso viene bloccato e desiderano accedere immediatamente, è possibile reimpostare la password.

**Procedure preliminari.** Per eseguire questa procedura, è necessario che il ruolo dell'utente includa il privilegio per la gestione degli utenti nell'organizzazione partner.

**NOTA:** questa procedura ha lo stesso effetto della selezione della casella di controllo **Invia password temporanea** quando si fa clic su **Salva** dalla pagina **Modifica utente**. È necessario configurare il ruolo utente e le informazioni correlate prima di inviare la password temporanea tramite e-mail.

La procedura riportata di seguito descrive come reimpostare la password per un utente dell'organizzazione partner.

#### ***Per reimpostare una password dell'utente***

- 1** Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale **Amministrazione**.
- 2** Nella sezione **Gestione utenti e controlli degli accessi** fare clic su **Amministrazione automatica partner**. Viene visualizzata la pagina **Elenco utenti**, che mostra l'elenco degli utenti dell'organizzazione partner.
- 3** Nella pagina **Elenco utenti**, fare clic sul collegamento **Cognome** per l'utente per il quale si desidera reimpostare la password.
- 4** Nella pagina **Dettaglio utente** sulla barra del titolo, fare clic sul pulsante **Reimposta password**.  
La password esistente dell'utente viene sostituita da una nuova password temporanea. La nuova password temporanea viene inviata all'utente via e-mail.

**NOTA:** questo evento viene registrato nella sezione **Cronologia accessi** nella pagina dei dettagli dell'utente.

### **Disattivazione di utenti (Partner)**

Non è possibile eliminare un utente. È necessario invece rendere l'utente inattivo. Gli utenti inattivi non richiedono una licenza. La procedura riportata di seguito descrive le modalità di disattivazione di un utente nell'organizzazione partner.

**Procedure preliminari.** Per eseguire questa procedura, è necessario che il ruolo dell'utente includa il privilegio per la gestione degli utenti nell'organizzazione partner.

#### ***Per disattivare un utente***

- 1** Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale **Amministrazione**.
- 2** Nella sezione **Gestione utenti e controlli degli accessi** fare clic su **Amministrazione automatica partner**. Viene visualizzata la pagina **Elenco utenti**, che mostra l'elenco degli utenti dell'organizzazione partner.
- 3** Nella pagina **Elenco utenti**, fare clic sul collegamento **Cognome** dell'utente che si desidera rimuovere dal sistema.
- 4** Dalla pagina **Dettaglio utente**, fare clic sul pulsante **Modifica**.
- 5** Dalla pagina **Dettaglio utente**, nella sezione **Informazioni principali utente**, selezionare **Inattivo** nel campo **Stato**.

## 6 Salvare il record.

# Gestione profili di accesso

In Oracle CRM On Demand, è possibile gestire i profili di accesso nella pagina Elenco profili di accesso e nella Procedura guidata profilo di accesso. Le pagine dei profili di accesso sono accessibili dal collegamento Amministrazione globale, disponibile su ciascuna pagina in Oracle CRM On Demand.

Un *profilo di accesso* in Oracle CRM On Demand è una raccolta denominata di autorizzazioni per i tipi di record primari e i tipi di record correlati.

Un *tipo di record primario* è un tipo di record che può essere utilizzato come tipo di record indipendente. Un *tipo di record correlato* è un tipo di record che deve disporre di un record principale.

Molti tipi di record principale possono anche essere utilizzati come tipi di record correlato. Ad esempio, Opportunità è un tipo di record correlato. È basato sul tipo di record principale Opportunità e correlato ai record cliente principale basati sul tipo di record Cliente.

Un'*autorizzazione* è la possibilità di leggere, creare, aggiornare o eliminare dati nei record che sono istanze dei tipi di record. Le autorizzazioni sono anche definite diritti di accesso o livelli di accesso. Per ciascun tipo di record, ad esempio account, contatti, richieste di servizio e così via, è possibile impostare autorizzazioni per il tipo di record stesso. Per alcuni tipi di record è inoltre possibile impostare autorizzazioni per i tipi di record correlati.

È possibile impostare diversi profili di accesso che consistono in diverse autorizzazioni per i tipi di record principale e i tipi di record correlati. Per concedere tali autorizzazioni agli utenti autenticati (inclusi sistemi esterni), si associano i profili di accesso a ruoli, registri, team e gruppi.

Oracle CRM On Demand fornisce un insieme di profili di accesso predefiniti. I seguenti sono alcuni dei profili di accesso standard:

- Modifica
- Completo
- Sola lettura
- Profilo di accesso predefinito amministratore
- Profilo di accesso del proprietario amministratore

Generalmente, i profili di accesso sono denominati in modo da distinguere tra profili di accesso predefiniti e profili di accesso del proprietario. Nell'elenco di profili di accesso predefiniti ci sono coppie di profili di accesso con i termini *Predefinito* e *Proprietario* nel nome. Tali termini consentono di identificare quali profili di accesso utilizzare nelle assegnazioni dei profili di accesso ai ruoli utente, dove un profilo di accesso del proprietario e un profilo di accesso predefinito devono essere assegnati.

I profili di accesso Modifica, Completo e Sola lettura sono profili di accesso generici che possono essere concessi a qualsiasi ruolo, membro di registro o team. Ad esempio, è possibile assegnare il profilo di accesso Completo al Profilo accesso proprietario del ruolo Amministratore. Questo profilo consente a un utente che dispone del ruolo Amministratore di creare record correlati su record di livello superiore e di recuperare, aggiornare o eliminare record di tutti i tipi di record principali e dei relativi tipi di record correlati.

È possibile utilizzare i profili di accesso predefiniti, modificare i profili di accesso esistenti e creare profili di accesso personalizzati per soddisfare i requisiti dell'azienda. Quando si crea un nuovo profilo di accesso, è



possibile scegliere di copiare un profilo di accesso esistente, assegnandogli un nuovo nome, quindi modificando la copia per soddisfare i requisiti.

Per visualizzare, creare o rivedere i profili di accesso per la propria azienda, il ruolo deve includere il privilegio Gestisci utenti e accesso. È consigliabile concedere il privilegio richiesto per la gestione dei profili di accesso solo agli amministratori, poiché i profili di accesso interessano direttamente la sicurezza dei dati protetti.

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Informazioni sui profili di accesso nei ruoli](#) (a pagina 1233)
- [Informazioni sui profili di accesso in team, gruppi e registri](#) (a pagina 1235)
- [Informazioni sulla propagazione dell'accesso tramite l'ereditarietà del team](#) (a pagina 1236)
- [Modalità di determinazione dei diritti di accesso per la visualizzazione dei record di tipo principale](#) (a pagina 1237)
- [Modalità di determinazione dei diritti di accesso per l'uso dei record di tipo principale](#) (a pagina 1238)
- [Modalità di determinazione dei diritti di accesso per la visualizzazione dei record di tipo correlato](#) (a pagina 1240)
- [Modalità di determinazione dei diritti di accesso per l'uso dei record di tipo correlato](#) (a pagina 1241)
- [Uso della pagina Elenco profili di accesso](#) (a pagina 1243)
- [Informazioni sui livelli di accesso per i tipi di record principali](#) (a pagina 1244)
- [Informazioni sui livelli di accesso per i tipi di record correlato](#) (vedere "[Informazioni sui livelli di accesso per i tipi di record correlati](#)" a pagina 1245)
- [Esempi di calcoli dei livelli di accesso](#) (a pagina 1254)
- [Impostazione dei profili di accesso](#) (a pagina 1265)

## Informazioni sui profili di accesso nei ruoli

Ciascun ruolo in Oracle CRM On Demand dispone di due assegnazioni di profili di accesso:

- un'assegnazione di profilo di accesso predefinito;
- un'assegnazione di profilo di accesso del proprietario.

È possibile assegnare un profilo di accesso a più ruoli e lo stesso profilo di accesso può essere assegnato in modo da essere sia il profilo di accesso predefinito che il profilo di accesso del proprietario per un ruolo. Ad esempio, è possibile assegnare il profilo di accesso Completo (uno dei profili di accesso predefiniti) come profilo di accesso sia predefinito che del proprietario per il ruolo Amministratore.

I profili di accesso vengono assegnati a un ruolo nel Passo 3 della Procedura guidata gestione ruoli. Per ulteriori informazioni sull'aggiunta di ruoli, vedere [Aggiunta di ruoli](#) (a pagina 1275).

### Profilo di accesso predefinito

Il profilo di accesso predefinito in un ruolo controlla i diritti di accesso di un utente ai record che non sono di sua proprietà ma sono visibili all'utente perché nelle impostazioni di accesso per il tipo di record nel ruolo dell'utente è selezionata l'opzione che consente la lettura di tutti i record del tipo di record corrispondente.

Se la casella di controllo nel ruolo dell'utente che consente la lettura di tutti i record non è selezionata per un tipo di record, l'utente non dispone dei diritti di accesso per quel tipo di record mediante il ruolo e il profilo di accesso predefinito nel ruolo utente non viene mai utilizzato per quel tipo di record.

In base alla convenzione di denominazione per i profili di accesso, i profili di accesso impostati per essere assegnati come profili di accesso predefiniti sono denominati come riportato di seguito.

Profilo accesso predefinito *nome ruolo*

dove:

■ *nome ruolo* è il nome del ruolo in cui il profilo di accesso verrà utilizzato.

Ad esempio, il nome *Profilo di accesso predefinito amministratore* indica che il profilo di accesso controlla i diritti di accesso ai tipi di record e ai tipi di record correlati per il ruolo Amministratore.

### Profilo di accesso del proprietario

Il profilo di accesso del proprietario in un ruolo controlla i diritti di accesso di un utente ai record di sua proprietà o di proprietà di un suo subordinato.

In base alla convenzione di denominazione per i profili di accesso, i profili di accesso impostati per essere assegnati come profili di accesso del proprietario sono denominati come riportato di seguito:

Profilo accesso proprietario *nome ruolo*

dove:

■ *nome ruolo* è il nome del ruolo in cui il profilo di accesso verrà utilizzato.

Ad esempio, il nome *Profilo di accesso del proprietario responsabile del servizio* indica che il profilo di accesso controlla i diritti di accesso ai tipi di record e ai tipi di record correlati per il ruolo Responsabile del servizio.

### Argomenti correlati

Per informazioni correlate sui profili di accesso, vedere gli argomenti seguenti:

- [Gestione profili di accesso](#) (a pagina 1232)
- [Esempi di calcoli dei livelli di accesso](#) (a pagina 1254)
- [Impostazione dei profili di accesso](#) (a pagina 1265)

Per informazioni correlate sui ruoli, vedere gli argomenti seguenti:

- [Gestione ruolo](#) (a pagina 1269)
- [Linee guida per l'impostazione dei ruoli](#) (a pagina 1270)
- [Gestione della pagina Elenco ruoli](#) (a pagina 1271)
- [Informazioni sull'accesso dei tipi di record nei ruoli](#) (a pagina 1272)
- [Informazioni sui profili di accesso nei ruoli](#) (a pagina 1233)

- [Informazioni sui privilegi nei ruoli](#) (a pagina 1274)
- [Aggiunta di ruoli](#) (a pagina 1275)

## Informazioni sui profili di accesso in team, gruppi e registri

I profili di accesso vengono utilizzati per concedere i diritti di accesso agli utenti membri di team o gruppi (mediante i registri utenti) e agli utenti associati con registri personalizzati. (Ai ruoli sono assegnati anche profili di accesso, come descritto in [Informazioni sui profili di accesso nei ruoli](#) (a pagina 1233)).

L'assegnazione di profili di accesso agli utenti per team e registri consente agli utenti di accedere a record a cui non potrebbero accedere in base alle limitazioni dei diritti di accesso forniti dai profili di accesso assegnati al loro ruolo.

**NOTA:** in Oracle CRM On Demand a ciascun utente viene assegnato un registro predefinito denominato con il nome dell'utente. Quando un record viene assegnato a un utente, tale record viene assegnato al registro predefinito dell'utente. Quando un record è di proprietà di un team, il team è composto dall'insieme di registri predefiniti degli utenti membri del team. Quando un utente diviene membro di un team, il registro di tale utente viene aggiunto all'insieme di registri utente che compone il team. I registri utente vengono automaticamente associati ai record quando il proprietario del record viene modificato e quando viene modificata l'appartenenza al team.

I *Gruppi* sono team predefiniti supportati per determinati tipi di record. Quando il proprietario di un record è membro di un gruppo, gli altri membri del gruppo vengono automaticamente aggiunti al team su quel record. Quando i membri del gruppo vengono aggiunti al team, il loro profilo di accesso nel team viene impostato su Completo. Il proprietario del record può quindi modificare l'assegnazione del profilo di accesso del team per ciascun membro del gruppo e assegnare un profilo di accesso del team diverso a ciascun ogni utente.

A ciascun registro utente in un team deve essere assegnato un profilo di accesso che controlla i diritti di accesso dell'utente ai record accessibili mediante l'appartenenza al team. È possibile rendere qualsiasi profilo di accesso disponibile per l'assegnazione ai membri del team, selezionando la casella di controllo Concedibile ai membri dei team nel profilo di accesso.

Analogamente, a ciascun utente associato a un registro utente deve essere assegnato un profilo di accesso che controlla l'accesso dell'utente ai record presenti nel registro personalizzato. È possibile rendere qualsiasi profilo di accesso disponibile per l'assegnazione all'associazione di un utente a un registro, selezionando la casella di controllo Concedibile agli utenti del registro nel profilo di accesso.

Per ulteriori informazioni sui registri utente e sui registri personalizzati, vedere [Gestione dei registri](#) (a pagina 1280).

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Gestione profili di accesso](#) (a pagina 1232)
- [Esempi di calcoli dei livelli di accesso](#) (a pagina 1254)
- [Impostazione dei profili di accesso](#) (a pagina 1265)

## Informazioni sulla propagazione dell'accesso tramite l'ereditarietà del team

L'ereditarietà team è disponibile come opzione per i contatti e le opportunità correlati a un cliente principale. L'ereditarietà team non è supportata per altri tipi di relazioni tra team.

**NOTA:** quando un utente diventa membro di un team, il suo registro utenti viene aggiunto all'insieme di registri utenti che formano il team.

L'ereditarietà team viene controllata mediante la casella di controllo Abilita ereditarietà team principale nella pagina Profilo azienda. Se la casella di controllo Abilita ereditarietà team principale è selezionata nella pagina Profilo azienda, l'appartenenza dei team cliente, contatto e opportunità viene ereditata secondo i criteri riportati di seguito.

- Quando un contatto è correlato a un cliente principale, si verifica quanto riportato di seguito.
  - Ogni membro del team cliente (incluso il proprietario cliente) diventa membro del team contatto, purché venga specificato un profilo di accesso nel campo Accesso contatto del record utente sul team cliente.
  - Per impostazione predefinita, al proprietario del cliente è concesso il profilo di accesso Completo per l'appartenenza del team contatto, anche se il profilo di accesso Completo è disattivato.
- Quando un'opportunità è correlata a un cliente principale, si verifica quanto riportato di seguito.
  - Ogni membro del team cliente (incluso il proprietario cliente) diventa membro del team opportunità, purché venga specificato un profilo di accesso nel campo Accesso opportunità del record utente sul team cliente.
  - Per impostazione predefinita, al proprietario del cliente è concesso il profilo di accesso Completo per l'appartenenza del team opportunità, anche se il profilo di accesso Completo è disattivato.
- Quando un nuovo membro viene aggiunto a un team cliente, si verifica quanto riportato di seguito.
  - Il nuovo membro diventa anche membro del team contatto di ciascun contatto correlato al cliente, purché venga specificato un profilo di accesso nel campo Accesso contatto del record utente sul team cliente.
  - Il nuovo membro diventa anche membro del team opportunità di ciascuna opportunità correlata al cliente, purché venga specificato un profilo di accesso nel campo Accesso opportunità del record utente sul team cliente.
- Quando cambia un proprietario cliente, si verifica quanto riportato di seguito.
  - Il nuovo proprietario diventa membro dei team opportunità e contatto relativi a tutti i record opportunità e contatto correlati.
  - Il precedente proprietario cliente rimane nei team opportunità e contatto ai quali cui era già stato aggiunto.
- Quando un utente viene rimosso da un team cliente, rimane comunque membro dei team opportunità e contatto ai quali era stato aggiunto tramite l'ereditarietà team.

Se l'ereditarietà team concede troppo accesso ai membri del team cliente che diventano membri dei team contatto e opportunità sui contatti e sulle opportunità correlate, è possibile deselezionare la casella di controllo Abilita ereditarietà team principale nella pagina Profilo azienda per disabilitare l'ereditarietà team.

Se la casella di controllo Abilita ereditarietà team principale in Profilo azienda non è selezionata, l'appartenenza dei team cliente, contatto e opportunità funziona secondo le modalità riportate di seguito.

- I campi di accesso per contatti e opportunità nei record utente sui team cliente non vengono visualizzati.
- Gli utenti aggiunti come nuovi membri dei team cliente non vengono aggiunti ai team contatto e opportunità relativi ai contatti e alle opportunità aggiunti al cliente.
- Se la casella di controllo Abilita ereditarietà team principale è stata precedentemente selezionata nel profilo dell'azienda, gli utenti che diventano membri dei team tramite la funzione di ereditarietà del team rimangono membri di tali team.

**NOTA:** Oracle CRM On Demand non fa distinzione tra gli utenti che vengono aggiunti a un team tramite la funzione di ereditarietà del team e gli utenti aggiunti a un team manualmente. Ciò significa che i registri utenti aggiunti a un team tramite la funzione di ereditarietà del team vengono considerati allo stesso modo dei registri utenti aggiunti manualmente.

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Gestione profili di accesso](#) (a pagina 1232)
- [Esempi di calcoli dei livelli di accesso](#) (a pagina 1254)
- [Impostazione dei profili di accesso](#) (a pagina 1265)

## Modalità di determinazione dei diritti di accesso per la visualizzazione dei record di tipo principale

Quando un utente prova a visualizzare un elenco di record di tipo record principale facendo clic su una scheda o eseguendo una ricerca oppure utilizzando un servizio Web, Oracle CRM On Demand utilizza il processo riportato di seguito per determinare i diritti di accesso dell'utente ai record del tipo specificato.

- Oracle CRM On Demand determina le autorizzazioni concesse all'utente dai privilegi sul ruolo utente.
- Oracle CRM On Demand determina le autorizzazioni concesse all'utente dalle impostazioni del tipo di record sul ruolo utente (Accesso consentito, Diritto di creazione e Diritto di lettura di tutti i record).

Se i privilegi dell'utente consentono l'utilizzo di record di un determinato tipo e l'impostazione Diritto di lettura di tutti i record è selezionata per il tipo di record sul ruolo utente, l'utente è in grado di visualizzare tutti i record di quel tipo.

Se i privilegi dell'utente consentono l'utilizzo di record di un determinato tipo, ma l'impostazione Diritto di lettura di tutti i record non è selezionata per il tipo di record sul ruolo utente, l'utente è in grado di visualizzare qualsiasi record di quel tipo di cui è proprietario, nonché i record di quel tipo per i quali dispone dell'autorizzazione di visualizzazione tramite uno qualsiasi dei seguenti componenti di controllo dell'accesso:

- posizione gerarchica dell'utente;
- appartenenza di registri personalizzati;
- delega utente;
- appartenenza al team.

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Gestione profili di accesso](#) (a pagina 1232)
- [Esempi di calcoli dei livelli di accesso](#) (a pagina 1254)
- [Impostazione dei profili di accesso](#) (a pagina 1265)

## Modalità di determinazione dei diritti di accesso per l'uso dei record di tipo principale

Quando un utente prova ad aggiornare, eliminare o espandere per visualizzare ulteriori dettagli su un record principale, Oracle CRM On Demand utilizza il processo riportato di seguito per determinare le azioni che l'utente può eseguire sul record.

- Oracle CRM On Demand determina i livelli di accesso concessi dal profilo di accesso sul ruolo dell'utente.
  - Se l'utente è il proprietario del record, viene utilizzato il profilo di accesso del proprietario dell'utente.
  - Se l'utente non è il proprietario del record, ma l'opzione Diritto di lettura di tutti i record è selezionata per il tipo di record sul ruolo dell'utente, viene utilizzato il profilo di accesso predefinito dell'utente.
- Oracle CRM On Demand determina i livelli di accesso concessi da ognuno dei seguenti componenti di controllo dell'accesso:
  - struttura gerarchica;
  - appartenenza di registri personalizzati;
  - delega degli utenti;
  - appartenenza al team.

Per ulteriori informazioni sul modo in cui Oracle CRM On Demand determina i livelli di accesso concessi dalla posizione gerarchica dell'utente, dall'appartenenza di registri personalizzati, dalla delega utente e dall'appartenenza al team, consultare le altre sezioni del presente argomento. Quando si creano profili di accesso che vengono assegnati a utenti, registri e team, tenere presente che Oracle CRM On Demand utilizza sempre il livello di accesso più permissivo di ognuno di questi componenti di controllo dell'accesso.

La combinazione delle autorizzazioni di accesso per il record determina le azioni che l'utente può eseguire sul record. Se l'utente dispone almeno dell'accesso di sola lettura al record, vengono visualizzati i dettagli del record. In caso contrario, l'utente visualizza un messaggio di errore.

### Diritti di accesso dalla posizione gerarchica dell'utente

Per determinare i diritti di accesso che possono essere concessi tramite la posizione gerarchica dell'utente, Oracle CRM On Demand prende in considerazione quanto riportato di seguito per ogni subordinato dell'utente.

- Se il subordinato è il proprietario del record, Oracle CRM On Demand estrae il livello di accesso per il tipo di record principale dal profilo di accesso del proprietario dell'utente corrente.
- Se il subordinato è un membro del team sul record, Oracle CRM On Demand estrae il livello di accesso per il tipo di record principale dal profilo di accesso assegnato al subordinato come membro del team.

**NOTA:** se il subordinato non è il proprietario del record o un membro del team relativo al record, non contribuisce al calcolo degli accessi.

Oracle CRM On Demand prende quindi in considerazione tutti i diritti di accesso con i quali i subordinati contribuiscono al calcolo degli accessi e calcola il livello di accesso più permissivo che è possibile offrire all'utente.

### **Diritti di accesso dall'appartenenza di registri personalizzati**

Per determinare i diritti di accesso che possono essere concessi tramite l'appartenenza di un utente a registri personalizzati, Oracle CRM On Demand prende in considerazione quanto riportato di seguito.

- Se il record è associato a un registro, Oracle CRM On Demand estrae il livello di accesso per il tipo di record dal profilo di accesso assegnato all'utente membro del registro.
- Se il record è associato a un registro secondario in una gerarchia di registri con più livelli, ad esempio nonno, padre e figlio, il livello di accesso viene estratto come riportato di seguito.
  - Se l'utente è membro di tutti e tre i registri, il livello di accesso deriva dai profili di accesso dell'utente da ciascuno dei registri nonno, padre e figlio.
  - Se l'utente è membro soltanto del registro nonno, il livello di accesso deriva dal profilo di accesso dell'utente dal registro nonno.

In tutti i casi, se uno o più dei livelli di accesso per il record sono impostati su Eredita principale, verrà usato il livello di accesso ereditato del tipo di record primario. Se più livelli di accesso per il record sono impostati su Eredita principale, verrà usata un'unione dei livelli di accesso ereditati dei tipi di record primari da ogni profilo di accesso. Oracle CRM On Demand prende quindi in considerazione tutti i livelli di accesso per i quali l'appartenenza al registro contribuisce al calcolo finale degli accessi e determina il livello di accesso più permissivo che può essere concesso all'utente.

### **Diritti di accesso dalla delega degli utenti**

Per determinare i diritti di accesso che possono essere concessi tramite delega utente, Oracle CRM On Demand prende in considerazione quanto riportato di seguito per ogni delegante (ossia, ogni utente per il quale l'utente corrente è delegato).

- Se il delegante è il proprietario del record, Oracle CRM On Demand estrae il livello di accesso per il tipo di record principale dal profilo di accesso del proprietario del delegante.
- Se il delegante è un membro del team sul record, Oracle CRM On Demand estrae il livello di accesso per il tipo di record principale dal profilo di accesso assegnato al delegante nel team.
- Se il subordinato del delegante è il proprietario del record, Oracle CRM On Demand estrae il livello di accesso per il tipo di record principale dal profilo di accesso del proprietario del subordinato.
- Se il subordinato di un delegante è un membro del team sul record, Oracle CRM On Demand estrae il livello di accesso per il tipo di record principale dal profilo di accesso assegnato al subordinato nel team.

Oracle CRM On Demand prende quindi in considerazione tutti i livelli di accesso con i quali la delega utente contribuisce al calcolo degli accessi e determina il livello di accesso più permissivo che è possibile offrire all'utente.

### Diritti di accesso dall'appartenenza al team

Se l'utente è membro di un team su un record del quale però non è proprietario, Oracle CRM On Demand estrae il livello di accesso per il tipo di record principale dal profilo di accesso sull'appartenenza al team dell'utente.

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Gestione profili di accesso](#) (a pagina 1232)
- [Esempi di calcoli dei livelli di accesso](#) (a pagina 1254)
- [Impostazione dei profili di accesso](#) (a pagina 1265)

## Modalità di determinazione dei diritti di accesso per la visualizzazione dei record di tipo correlato

Quando un utente riesce a visualizzare la pagina Dettagli di un record, Oracle CRM On Demand utilizza il processo riportato di seguito per determinare i record correlati che l'utente può vedere.

- Oracle CRM On Demand verifica che il ruolo dell'utente disponga dei privilegi necessari per visualizzare il tipo di record. Se il ruolo dell'utente non dispone dei privilegi necessari per visualizzare il tipo di record, i record di questo tipo di record correlato non vengono visualizzati.
- Se il tipo di record correlato si basa su un tipo di record principale, Oracle CRM On Demand verifica che la casella di controllo Accesso consentito relativa al tipo di record correlato sia selezionata. Se tale casella di controllo non è selezionata per il tipo di record correlato, i record di questo tipo non vengono visualizzati.
- Se il proprietario del record padre è l'utente corrente, Oracle CRM On Demand estrae il livello di accesso per il tipo di record correlato dal profilo di accesso del proprietario dell'utente corrente.
- Se il proprietario del record padre è il subordinato dell'utente corrente in qualsiasi livello della posizione gerarchica dell'utente, Oracle CRM On Demand estrae il livello di accesso per il tipo di record correlato dal profilo di accesso del proprietario dell'utente corrente.
- Se il proprietario del record padre è un utente non correlato, si verifica quanto riportato di seguito.
  - Se l'opzione Diritto di lettura di tutti i record è selezionata per il tipo di record correlato sul ruolo dell'utente corrente, Oracle CRM On Demand estrae il livello di accesso per il tipo di record correlato dal profilo di accesso predefinito dell'utente corrente.
  - Se l'opzione Diritto di lettura di tutti i record non è selezionata per il tipo di record correlato sul ruolo dell'utente corrente, il profilo di accesso predefinito dell'utente corrente non viene utilizzato.

In questo caso, l'utente corrente acquisisce l'accesso alla pagina Dettagli del record principale se si verifica una o più condizioni tra quelle riportate di seguito.

- L'utente corrente è membro del team sul record padre.
- L'utente corrente ha un subordinato diretto o indiretto che ha accesso al record padre.
- L'utente corrente è membro di un registro contenente il record padre oppure il record padre si trova in un registro secondario di un registro di cui l'utente corrente è membro.
- L'utente corrente è stato delegato da un altro utente che ha accesso al record padre.



Pertanto, Oracle CRM On Demand estrae i livelli di accesso per il tipo di record correlato dai profili di accesso relativi al record padre tramite ognuno dei componenti di controllo dell'accesso applicabili.

- Oracle CRM On Demand valuta quindi tutti i livelli di accesso correlati per determinare se il livello di accesso Eredita principale è presente nell'insieme di livelli di accesso e determina i record da visualizzare come riportato di seguito.
  - Se il livello di accesso Eredita principale non viene trovato, si verifica quanto riportato di seguito.
    - Se il livello di accesso più permissivo è Nessun accesso, i record correlati non vengono visualizzati.
    - Se il livello di accesso più permissivo non è Nessun accesso, vengono visualizzati tutti i record correlati, inclusi quelli per i quali l'utente non dispone dell'autorizzazione di visualizzazione.
  - Se il livello di accesso Eredita principale viene trovato e la casella di controllo Diritto di lettura di tutti i record è selezionata per il tipo di record correlato nel ruolo dell'utente corrente, vengono visualizzati tutti i record correlati.
  - Se il livello di accesso Eredita principale viene trovato e la casella di controllo Diritto di lettura di tutti i record non è selezionata per il tipo di record correlato nel ruolo dell'utente corrente, l'insieme di record correlati visualizzati include tutti i record per i quali è vera una delle condizioni riportate di seguito.
    - L'utente corrente è il proprietario del record correlato.
    - L'utente corrente è membro del team sul record correlato.
    - L'utente corrente ha un subordinato diretto o indiretto che ha accesso al record.
    - L'utente corrente è membro di un registro contenente il record correlato oppure il record correlato si trova in un registro secondario di cui l'utente corrente è membro.
    - L'utente corrente è stato delegato da un altro utente che ha accesso al record correlato.

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Gestione profili di accesso](#) (a pagina 1232)
- [Esempi di calcoli dei livelli di accesso](#) (a pagina 1254)
- [Impostazione dei profili di accesso](#) (a pagina 1265)

## Modalità di determinazione dei diritti di accesso per l'uso dei record di tipo correlato

Quando un utente prova ad aggiornare, eliminare o espandere per visualizzare ulteriori dettagli su un record correlato, Oracle CRM On Demand utilizza il processo riportato di seguito per determinare le azioni che l'utente può eseguire sul record.

- Se il proprietario del record padre è l'utente corrente, Oracle CRM On Demand estrae il livello di accesso per il tipo di record correlato dal profilo di accesso del proprietario dell'utente corrente.

- Se il proprietario del record padre è il subordinato dell'utente corrente in qualsiasi livello della posizione gerarchica dell'utente, Oracle CRM On Demand estrae il livello di accesso per il tipo di record correlato dal profilo di accesso del proprietario dell'utente corrente.
- Se il proprietario del record padre è un utente non correlato, si verifica quanto riportato di seguito.
  - Se l'opzione Diritto di lettura di tutti i record è selezionata per il tipo di record correlato sul ruolo dell'utente corrente, Oracle CRM On Demand estrae il livello di accesso per il tipo di record correlato dal profilo di accesso predefinito dell'utente corrente.
  - Se l'opzione Diritto di lettura di tutti i record non è selezionata per il tipo di record correlato sul ruolo dell'utente corrente, il profilo di accesso predefinito dell'utente corrente non viene utilizzato.

In questo caso, l'utente corrente acquisisce l'accesso alla pagina Dettagli del record principale se si verifica una o più condizioni tra quelle riportate di seguito.

  - L'utente corrente è membro del team sul record padre.
  - L'utente corrente ha un subordinato diretto o indiretto che ha accesso al record padre.
  - L'utente corrente è membro di un registro contenente il record padre oppure il record padre si trova in un registro secondario di un registro di cui l'utente corrente è membro.
  - L'utente corrente è stato delegato da un altro utente che ha accesso al record padre.

Quando l'accesso al record correlato viene concesso tramite il contesto del record padre, Oracle CRM On Demand estrae il livello di accesso appropriato per il tipo di record correlato dai profili di accesso di ciascun componente di controllo dell'accesso applicabile.
- Per il record correlato, Oracle CRM On Demand estrae i livelli di accesso anche dalla relazione dell'utente corrente con il record correlato per il quale è vera una delle condizioni riportate di seguito.
  - L'utente corrente è membro del team sul record correlato. Se è proprietario del record correlato, l'utente corrente si trova anche nel team. l'utente corrente. Viene quindi utilizzato il profilo di accesso del proprietario.
  - L'utente corrente ha un subordinato diretto o indiretto che ha accesso al record correlato.
  - L'utente corrente è membro di un registro contenente il record correlato oppure il record correlato si trova in un registro secondario di un registro di cui l'utente corrente è membro.
  - L'utente corrente è stato delegato da un altro utente che ha accesso al record correlato.
- Oracle CRM On Demand valuta quindi tutti i livelli di accesso applicabili per determinare se il livello di accesso Eredita principale è presente nell'insieme di livelli di accesso.
  - Se il livello di accesso Eredita principale (o qualsiasi combinazione relativa) viene trovato nell'insieme di livelli di accesso applicabili, il tipo di record correlato eredita le impostazioni di ruolo del proprio tipo di record principale nonché le impostazioni di accesso. L'impostazione del livello di accesso Eredita principale determina le azioni che l'utente può eseguire sui record. Se Oracle CRM On Demand trova almeno due livelli di accesso Eredita principale, viene determinata la combinazione dei livelli di accesso. Per ulteriori informazioni sul livello di accesso Eredita principale e sulle relative combinazioni, vedere [Informazioni sui livelli di accesso per i tipi di record correlati](#) (a pagina 1245).
  - Se il livello di accesso Eredita principale (o qualsiasi combinazione relativa) non si trova nell'insieme di livelli di accesso applicabili e, quindi, se il tipo di record correlato dispone di un tipo di record principale corrispondente, Oracle CRM On Demand determina l'intersezione dei livelli di accesso per il tipo di record principale e per il tipo di record correlato.

Ad esempio, se il livello di accesso per il tipo di record correlato Opportunità è Sola lettura e il livello di accesso per il relativo tipo di record principale Opportunità è Lettura/Modifica, l'intersezione dei livelli di accesso è Sola lettura.

La combinazione di tutti i livelli di accesso risultanti per il tipo di record correlato determina le azioni che l'utente può eseguire sui record di quel tipo.

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Gestione profili di accesso](#) (a pagina 1232)
- [Esempi di calcoli dei livelli di accesso](#) (a pagina 1254)
- [Impostazione dei profili di accesso](#) (a pagina 1265)

## Uso della pagina Elenco profili di accesso

La pagina Elenco profili di accesso consente di eseguire le azioni descritte nella tabella riportata di seguito.

Operazione	Procedura
Aggiungere un nuovo profilo di accesso	<p>Nella barra del titolo della pagina Elenco profili di accesso, fare clic su Nuovo. Viene visualizzata la Procedura guidata profilo di accesso.</p> <p>Per ulteriori informazioni sull'uso della Procedura guidata profilo di accesso, vedere <a href="#">Impostazione dei profili di accesso</a> (a pagina 1265).</p>
Aggiungere un nuovo profilo di accesso copiando un profilo di accesso esistente	<p>Nel menu del livello dei record accanto al nome del profilo di accesso, selezionare Copia. Viene visualizzata la Procedura guidata profilo di accesso.</p> <p>Per ulteriori informazioni sull'uso della Procedura guidata profilo di accesso, vedere <a href="#">Impostazione dei profili di accesso</a> (a pagina 1265).</p>
Disabilitare un profilo di accesso	<p>Selezionare la casella di controllo Disabilitato per il profilo di accesso.</p> <p>Quando si disabilita un profilo di accesso, questo non può essere utilizzato in alcuna nuova associazione a ruoli, team o registri. Tuttavia, il profilo di accesso disabilitato continua a funzionare come profilo di accesso in cui è stato associato in precedenza a un ruolo, a un team o a un registro fino a quando al ruolo, al team o al registro non viene assegnato un profilo di accesso differente.</p>
Selezionare una lingua per la visualizzazione dell'elenco di profili	<p>Nella barra del titolo della pagina Elenco dei profili di accesso, nel campo Lingua traduzione, selezionare la lingua in cui si desidera visualizzare l'elenco dei profili di accesso. È possibile visualizzare l'elenco in qualsiasi lingua supportata per la</p>

Operazione	Procedura
di accesso	propria azienda in Oracle CRM On Demand.  <b>NOTA:</b> se un profilo di accesso esistente non dispone di un nome profilo di accesso tradotto, il nome del profilo di accesso non viene tradotto e viene riportato tra parentesi.

È possibile utilizzare Ricerca alfabetica per filtrare l'elenco dei profili di accesso. Per ulteriori informazioni sulla ricerca alfabetica, vedere [Filtro di elenchi](#) (a pagina 86).

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Gestione profili di accesso](#) (a pagina 1232)
- [Esempi di calcoli dei livelli di accesso](#) (a pagina 1254)
- [Impostazione dei profili di accesso](#) (a pagina 1265)

## Informazioni sui livelli di accesso per i tipi di record principali

È possibile concedere o revocare i diritti di accesso ai tipi di record principali impostando i livelli di accesso nel passo 2 della Procedura guidata profilo di accesso. Per ulteriori informazioni sull'uso della Procedura guidata profilo di accesso, vedere [Impostazione dei profili di accesso](#) (a pagina 1265).

I livelli di accesso rappresentano il livello minimo delle autorizzazioni che possono essere concesse per un tipo di record. Per ogni tipo di record principale è possibile specificare i diritti di accesso di qualsiasi utente che eredita tale profilo di accesso tramite uno o più componenti di controllo dell'accesso (ruoli, posizione gerarchica dell'utente, team e registri). Ad esempio, quando un utente espande un'opportunità da un apposito elenco, i diritti di accesso che consentono all'utente di visualizzare i dettagli dell'opportunità e di eseguire le operazioni sono controllati dal livello di accesso per il tipo di record principale Opportunità nel passo 2 della Procedura guidata profilo di accesso.

La descrizione riportata in questa sezione dei livelli di accesso per i tipi di record principali riguarda la funzionalità dei livelli di accesso quando operano singolarmente. I record che un utente può visualizzare e le operazioni che è autorizzato a eseguire sui record sono controllati da una combinazione di uno o più livelli di accesso applicati ai record tramite uno o più profili di accesso.

Per impostazione predefinita, i tipi di record controllati mediante privilegi speciali sono visualizzati in tutti i profili di accesso con il livello di accesso impostato. Per i tipi di record principali, l'impostazione predefinita è Sola lettura. È necessario modificare l'impostazione predefinita per offrire agli utenti il livello di accesso richiesto per i vari tipi di record.

L'impostazione del livello di accesso di ciascun tipo di record principale può essere una di quelle riportate di seguito.

- **Sola lettura.** Il livello di accesso Sola lettura impedisce all'utente di eseguire operazioni quali modifica o eliminazione sul record principale.
- **Lettura/Modifica.** Il livello di accesso Lettura/Modifica consente all'utente di visualizzare e modificare i record principali.

- **Lettura/Modifica/Eliminazione.** Il livello di accesso Lettura/Modifica/Eliminazione consente all'utente di visualizzare, modificare ed eliminare i record principali.

**NOTA:** L'autorizzazione per creare i record di un tipo di record principale non viene controllata dalle impostazioni nel passo 2 della Procedura guidata profilo di accesso. L'autorizzazione per creare i record di un tipo di record principale è controllata dalle impostazioni nel passo 2 della Procedura guidata gestione ruoli. Per ulteriori informazioni, vedere [Gestione dei ruoli](#) (vedere "Gestione ruolo" a pagina 1269).

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Gestione profili di accesso](#) (a pagina 1232)
- [Esempi di calcoli dei livelli di accesso](#) (a pagina 1254)
- [Impostazione dei profili di accesso](#) (a pagina 1265)

## Informazioni sui livelli di accesso per i tipi di record correlati

È possibile concedere o revocare i diritti di accesso ai tipi di record correlati impostando i livelli di accesso nel passo 2 della Procedura guidata profilo di accesso. Per ulteriori informazioni sull'uso della Procedura guidata profilo di accesso, vedere [Impostazione dei profili di accesso](#) (a pagina 1265).

Per impostazione predefinita, i tipi di record correlati controllati mediante privilegi speciali sono visualizzati in tutti i profili di accesso con il livello di accesso impostato su Nessun accesso. È necessario modificare l'impostazione predefinita per offrire agli utenti il livello di accesso richiesto per i vari tipi di record.

Ad esempio, il tipo di record Oggetto personalizzato 04 è un tipo di record correlato sul tipo di record Opportunità padre. Per impostazione predefinita, nel profilo di accesso Completo il livello di accesso del tipo di record correlato Oggetto personalizzato 04 è Nessun accesso. Di conseguenza, un utente che si trova in un team opportunità con il profilo di accesso Completo non può visualizzare i tipi di record correlati basati sul tipo di record correlato Oggetto personalizzato 04. Se si desidera che l'utente visualizzi i record di Oggetto personalizzato 04 sui record opportunità, è necessario modificare il livello di accesso predefinito.

Questo argomento descrive quanto segue:

- Relazioni tra i record
- Opzioni dei livelli di accesso per i tipi di record correlati

## Relazioni tra i record

La relazione tra un tipo di record padre e il tipo di record correlato (il record figlio) determina le opzioni del livello di accesso disponibili per l'assegnazione al tipo di record correlato.

I tipi di relazioni e le opzioni del livello di accesso disponibili sono riportati di seguito.

- **Relazione uno-a-molti.** In una relazione uno-a-molti, i record figlio si basano su un tipo di record padre e un record padre può avere numerosi record figlio. Ad esempio, nella pagina Informazioni relative al cliente, Opportunità è un tipo di record correlato che dispone di un tipo di record padre denominato Opportunità. Per la relazione uno-a-molti sono disponibili i livelli di accesso riportati di seguito.
  - Visualizzazione

- Sola lettura
- Nessun accesso
- Eredita principale

**NOTA:** il livello di accesso Eredita principale è disponibile solo per determinate relazioni uno-a-molti.

- **Relazione uno-a-figlio.** La relazione uno-a-figlio è simile alla relazione uno-a-molti per il fatto che un record padre può avere numerosi record figlio. Tuttavia in una relazione uno-a-figlio, i record figlio si basano su un tipo di record che non dispone di un tipo di record padre corrispondente. Gli allegati, le note e i team sono alcuni esempi di tipi di record correlati che non hanno un tipo di record padre corrispondente.

**NOTA:** un'eccezione a questa regola è la relazione tra i record figlio del contatto su un'opportunità. Sebbene il tipo di record del contatto disponga di un tipo di record principale corrispondente, la relazione tra l'opportunità e i contatti è una relazione uno-a-figlio. Gli utenti possono aggiungere contatti esistenti a un'opportunità oppure rimuovere i contatti da un'opportunità. Gli utenti possono creare nuovi contatti da un'opportunità.

Di seguito sono riportati i livelli di accesso disponibili per la relazione uno-a-figlio.

- Lettura/Creazione
- Lettura/Creazione/Modifica
- Lettura/Modifica
- Lettura/Modifica/Eliminazione
- Sola lettura
- Nessun accesso
- Completo

- **Relazione uno-a-sola-lettura.** La relazione uno-a-sola-lettura è simile alla relazione uno-a-figlio. Tuttavia, come suggerisce il nome della relazione, in una relazione uno-a-sola-lettura gli utenti possono modificare o creare i record figlio. Storico modifiche è un esempio di un tipo di record correlato che non ha un tipo di record principale corrispondente. Oracle CRM On Demand crea il tipo di record Storico modifiche. Di seguito sono riportati i livelli di accesso disponibili per la relazione uno-a-sola-lettura.

- Sola lettura
- Nessun accesso

- **Relazioni multi-a-molti.** La relazione multi-a-molti è una relazione tra due tipi di record principali nella quale i record di ciascun tipo possono essere l'elemento padre o figlio dell'altro, a seconda della modalità di visualizzazione della relazione. Ad esempio, un cliente può avere numerosi contatti e un contatto può avere numerosi clienti. Per la relazione multi-a-molti sono disponibili i livelli di accesso riportati di seguito.

- Lettura/Creazione
- Sola lettura
- Visualizzazione
- Nessun accesso
- Eredita principale

- Aggiungi/Eredita principale
- Aggiungi/Rimuovi/Eredita principale

**NOTA:** i livelli di accesso Aggiungi/Eredita principale e Aggiungi/Rimuovi/Eredita principale sono disponibili solo per le relazioni multi-a-multi selezionate.

## Opzioni dei livelli di accesso per i tipi di record correlati

Di seguito è riportato l'insieme completo di opzioni dei livelli di accesso per i tipi di record correlati.

- **Nessun accesso.** L'opzione Nessun accesso è disponibile per tutti i tipi di record correlati. Impedisce all'utente di visualizzare i record in un elenco correlato.
- **Sola lettura.** Il livello di accesso Sola lettura impedisce all'utente di modificare i record correlati online sul record padre.
- **Lettura/Creazione.** Il livello di accesso Lettura/Creazione è disponibile per i tipi di record correlati che sono record uno-a-figlio o fanno parte di relazioni multi-a-multi. Per i record uno-a-figlio, il livello di accesso Lettura/Creazione consente all'utente di creare un nuovo record o di espandere i record esistenti per visualizzare i dettagli, ma non permette all'utente di modificare o eliminare record. Per le relazioni multi-a-multi, il livello di accesso Lettura/Creazione consente all'utente di associare un record esistente come figlio su un record padre, ma non permette all'utente di rimuovere un'associazione esistente.
- **Lettura/Creazione/Modifica.** Il livello di accesso Lettura/Creazione/Modifica è disponibile per i tipi di record correlati che sono record uno-a-figlio. Consente all'utente di creare un nuovo record o di espandere record esistenti per visualizzare i dettagli e modificare il record se necessario. Il livello di accesso Lettura/Creazione/Modifica non permette all'utente di eliminare i record figlio.
- **Lettura/Modifica.** Il livello di accesso Lettura/Modifica è disponibile per tutte le relazioni ad eccezione dei record correlati che sono di sola lettura in relazioni uno-a-sola-lettura. Il livello di accesso Lettura/Modifica consente all'utente di visualizzare e modificare i record correlati.
- **Lettura/Modifica/Eliminazione.** Il livello di accesso Lettura/Modifica/Eliminazione è disponibile per i tipi di record correlati che sono record figlio in relazioni uno-a-figlio. Il livello di accesso Lettura/Modifica/Eliminazione consente all'utente di espandere i record esistenti per visualizzarne i dettagli, modificare o eliminare il record. Il livello di accesso Lettura/Modifica/Eliminazione non permette all'utente di creare nuovi record figlio.
- **Completo.** Il livello di accesso Completo è disponibile per i tipi di record correlati che non dispongono di un tipo di record principale corrispondente. Per questi tipi di record, il livello di accesso Completo consente all'utente di creare, visualizzare, modificare ed eliminare record.
- **Visualizzazione.** Il livello di accesso Visualizzazione è disponibile per i tipi di record correlati solo in relazioni uno-a-multi e multi-a-multi. Quando viene selezionato il livello di accesso Visualizzazione, il tipo di record correlato eredita l'impostazione del livello di accesso del tipo di record principale (non il livello di accesso del tipo di record padre nella relazione). Ad esempio, se Visualizzazione è il livello di accesso per il tipo di record Opportunità correlato sul tipo di record padre Cliente, ogni record Opportunità correlato eredita il livello di accesso dal tipo di record Opportunità principale e non dal tipo di record Cliente padre.
- **Eredita principale.** Il livello di accesso Eredita principale è disponibile solo per determinati tipi di record correlati uno-a-multi e multi-a-multi. È simile al livello di accesso Visualizzazione per il fatto che il tipo di record correlato eredita l'impostazione del livello di accesso del relativo tipo di record principale. Tuttavia, quando viene selezionato il livello di accesso Eredita principale e il profilo di accesso è collegato a un ruolo, il tipo di record correlato eredita l'impostazione del ruolo del tipo di record principale nonché le impostazioni di accesso.

Ad esempio, se il livello di accesso per il tipo di record Opportunità correlato sul tipo di record padre Cliente in un profilo di accesso è impostato su Eredita principale, ogni record opportunità correlato eredita il livello di accesso dal record opportunità principale e non dal record cliente padre. Quindi, se il profilo di accesso è collegato a un ruolo, il record opportunità correlato eredita anche l'impostazione per l'opzione Diritto di lettura di tutti i record sul ruolo. L'impostazione del ruolo e il livello di accesso insieme determinano i record che l'utente può visualizzare nell'elenco dei record opportunità correlati sulla pagina Dettagli cliente. Oracle CRM On Demand utilizza il profilo di accesso predefinito o proprietario, a seconda del fatto che l'utente corrente sia o meno il proprietario del record cliente, per determinare i record correlati che l'utente può visualizzare come riportato di seguito.

- Se l'impostazione Diritto di lettura di tutti i record per il tipo di record Opportunità del ruolo non è selezionata, l'utente non potrà visualizzare i record opportunità correlati per i quali non dispone dell'autorizzazione di visualizzazione.
- Se l'impostazione Diritto di lettura di tutti i record per il tipo di record opportunità sul ruolo è selezionata, l'utente visualizza tutti i record opportunità correlati sul record cliente.

Se per le relazioni multi-a-molti si seleziona il livello di accesso Eredita principale, l'utente non può aggiungere o rimuovere una relazione tra due record esistenti. Tuttavia, il livello di accesso Eredita principale è disponibile anche in combinazione con il diritto di accesso Aggiungi oppure insieme ai diritti di accesso Aggiungi e Rimuovi.

**NOTA:** se il livello di accesso Eredita principale (o qualsiasi combinazione relativa) viene trovato su uno dei profili utilizzati per un tipo di record correlato, l'impostazione Eredita principale ha la precedenza. Ad esempio, se vengono trovati entrambi i livelli di accesso Eredita principale e Visualizzazione, il livello di accesso Eredita principale ha priorità sul livello di accesso Visualizzazione. Se vengono trovati tutti i livelli di accesso Eredita principale, Sola lettura e Visualizzazione, il diritto di accesso Eredita principale ha priorità sui livelli di accesso Visualizzazione e Sola lettura.

- **Aggiungi/Eredita principale.** Il livello di accesso Aggiungi/Eredita principale è disponibile per i record correlati che condividono una relazione multi-a-molti con il record padre. L'elemento Eredita principale del livello di accesso Aggiungi/Eredita principale funziona allo stesso modo del livello di accesso Eredita principale. Tuttavia, il livello di accesso Aggiungi/Eredita principale consente all'utente di associare al record padre anche un record correlato esistente. Se un record correlato viene aggiunto correttamente, tale record eredita il livello di accesso del relativo record principale. Il livello di accesso Aggiungi/Eredita principale non consente agli utenti di rimuovere un record correlato esistente.
- **Aggiungi/Rimuovi/Eredita principale.** Il livello di accesso Aggiungi/Rimuovi/Eredita principale è disponibile per i record correlati che condividono una relazione multi-a-molti con il record padre. L'elemento Eredita principale del livello di accesso Aggiungi/Rimuovi/Eredita principale funziona allo stesso modo del livello di accesso Eredita principale. Tuttavia, il livello di accesso Aggiungi/Rimuovi/Eredita principale consente all'utente di associare al record padre anche un record correlato esistente oppure di rimuovere (annullare l'associazione) il collegamento tra i record. Quando un utente rimuove o annulla l'associazione di un record correlato, il record non viene eliminato e rimane nel database. Se un record correlato viene aggiunto correttamente, tale record eredita il livello di accesso del relativo record principale.

La tabella riportata di seguito mostra le relazioni in cui è disponibile il livello di accesso Eredita principale. Si tratta di relazioni di tipo uno-a-molti.

**NOTA:** se il livello di accesso è impostato su Visualizzazione per una qualsiasi delle relazioni indicate nella tabella, si consiglia di modificare il livello di accesso da Visualizzazione a Eredita principale.

Tipo record principale	Tipo di record correlato
------------------------	--------------------------



Tipo record principale	Tipo di record correlato
Cliente	Piani aziendali
Cliente	Chiamate
Cliente	Attività completate
Cliente	Oggetti personalizzati 04 e successivi
Cliente	Obiettivi
Cliente	Attività aperte
Cliente	Opportunità
Cliente	Clienti piano
Riconoscimento	Richieste di riconoscimento
Riconoscimento	Oggetti personalizzati 04 e successivi
Attività	Oggetti personalizzati 04 e successivi
Attività	Risposte messaggio
Richiesta	Attività
Profilo broker	Oggetti personalizzati 04 e successivi
Piano aziendale	Richieste di riconoscimento
Piano aziendale	Attività
Piano aziendale	Piani aziendali
Piano aziendale	Richieste di certificazione
Piano aziendale	Oggetti personalizzati 04 e successivi
Piano aziendale	Obiettivi
Piano aziendale	Clienti piano
Piano aziendale	Contatti piano
Piano aziendale	Opportunità piano
Campagna	Attività completate
Campagna	Oggetti personalizzati 04 e successivi
Campagna	Attività aperte

Tipo record principale	Tipo di record correlato
Certificazione	Richieste di certificazione
Certificazione	Oggetti personalizzati 04 e successivi
Richiesta	Attività
Contatto	Richieste di certificazione
Contatto	Iscrizioni a corso
Contatto	Oggetti personalizzati 04 e successivi
Contatto	Registrazioni a esame
Contatto	Obiettivi
Contatto	Contatti piano
Corso	Iscrizioni a corso
Corso	Oggetti personalizzati 04 e successivi
Oggetto personalizzato 01	Oggetti personalizzati 04 e successivi
Oggetto personalizzato 02	Oggetti personalizzati 04 e successivi
Oggetto personalizzato 03	Oggetti personalizzati 04 e successivi
Oggetti personalizzati 04 e successivi	Attività
Oggetti personalizzati 04 e successivi	Oggetti personalizzati 04 e successivi
Oggetti personalizzati 04 e successivi	Opportunità
Registrazione operazione	Attività
Registrazione operazione	Oggetti personalizzati 04 e successivi
Rivenditore	Attività completate
Rivenditore	Oggetti personalizzati 04 e successivi
Rivenditore	Attività aperte
Rivenditore	Opportunità

Tipo record principale	Tipo di record correlato
Esame	Oggetti personalizzati 04 e successivi
Esame	Registrazioni a esame
Conto finanziario	Attività
Conto finanziario	Opportunità
Piano finanziario	Attività
Piano finanziario	Opportunità
Fondo	Attività
Fondo	Oggetti personalizzati 04 e successivi
Richiesta di fondi	Attività completate
Richiesta di fondi	Oggetti personalizzati 04 e successivi
Richiesta di fondi	Attività aperte
Nucleo familiare	Oggetti personalizzati 04 e successivi
Report verifica magazzino	Magazzino campioni
Periodo magazzino	Magazzino campioni
Lead	Attività completate
Lead	Oggetti personalizzati 04 e successivi
Lead	Attività aperte
Richiesta MDF	Attività
Richiesta MDF	Oggetti personalizzati 04 e successivi
Evento medico	Attività completate
Evento medico	Oggetti personalizzati 04 e successivi
Evento medico	Attività aperte
Piano messaggistica	Risposte messaggio
Piano messaggistica	Elementi piano messaggistica
Elemento piano messaggistica	Risposte messaggio

Tipo record principale	Tipo di record correlato
Elemento piano messaggistica	Relazioni degli elementi dei piani di messaggistica
Obiettivo	Richieste di riconoscimento
Obiettivo	Attività
Obiettivo	Richieste di certificazione
Obiettivo	Iscrizioni a corso
Obiettivo	Oggetti personalizzati 04 e successivi
Obiettivo	Registrazioni a esame
Obiettivo	Obiettivi
Obiettivo	Opportunità
Opportunità	Attività completate
Opportunità	Oggetti personalizzati 04 e successivi
Opportunità	Attività aperte
Opportunità	Opportunità piano
Opportunità	Opportunità secondarie
Partner	Richieste di riconoscimento
Partner	Piani aziendali
Partner	Attività completate
Partner	Iscrizioni a corso
Partner	Oggetti personalizzati 04 e successivi
Partner	Registrazioni a esame
Partner	Attività aperte
Periodo	Piani aziendali
Periodo	Obiettivi
Polizza	Attività
Polizza	Oggetti personalizzati 04 e successivi
Polizza	Opportunità

Tipo record principale	Tipo di record correlato
Portafoglio	Attività completate
Portafoglio	Oggetti personalizzati 04 e successivi
Portafoglio	Attività aperte
Programma	Oggetti personalizzati 04 e successivi
Programma	Opportunità
Transazione campioni	Elementi di transazione
Richiesta di servizio	Attività completate
Richiesta di servizio	Oggetti personalizzati 04 e successivi
Richiesta di servizio	Attività aperte
Soluzione	Oggetti personalizzati 04 e successivi
Soluzione	Relazioni degli elementi dei piani di messaggistica
Soluzione	Elementi piano messaggistica
Richiesta prezzi speciali	Attività
Richiesta prezzi speciali	Oggetti personalizzati 04 e successivi
Veicolo	Oggetti personalizzati 04 e successivi

La tabella riportata di seguito mostra le relazioni in cui sono disponibili il livello di accesso Eredita principale e le relative combinazioni (Eredita principale, Aggiungi/Eredita principale e Aggiungi/Rimuovi/Eredita principale). Si tratta di relazioni molti-a-molti.

**NOTA:** se si utilizza il livello di accesso **Lettura/Creazione** per una qualsiasi delle relazioni molti-a-molti indicate nella tabella, si consiglia di modificare il livello di accesso in una delle combinazioni **Eredita principale** nei tipi di record correlati.

Tipo record principale	Tipo di record correlato
Campagna	Opportunità
Contatto	Chiamate
Contatto	Attività completate
Contatto	Attività aperte

Tipo record principale	Tipo di record correlato
Contatto	Opportunità
Oggetto personalizzato 01	Attività completate
Oggetto personalizzato 01	Attività aperte
Oggetto personalizzato 01	Opportunità
Oggetto personalizzato 02	Attività completate
Oggetto personalizzato 02	Attività aperte
Oggetto personalizzato 02	Opportunità
Oggetto personalizzato 03	Attività completate
Oggetto personalizzato 03	Attività aperte
Oggetto personalizzato 03	Opportunità

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Gestione profili di accesso](#) (a pagina 1232)
- [Esempi di calcoli dei livelli di accesso](#) (a pagina 1254)
- [Impostazione dei profili di accesso](#) (a pagina 1265)

## Esempi di calcoli dei livelli di accesso

Fare clic sui collegamenti riportati di seguito per visualizzare alcuni esempi di calcolo dei diritti di accesso degli utenti mediante Oracle CRM On Demand.

- [Esempio 1: uso del livello di accesso Visualizzazione](#) (a pagina 1255)
- [Esempio 2: uso del livello di accesso Eredita principale](#) (a pagina 1260)
- [Esempio 3: protezione dei dati tramite i registri](#) (a pagina 1263)

I diritti di accesso negli esempi si basano su determinate configurazioni di ruoli utente, profili di accesso e altri componenti di controllo dell'accesso. Oracle CRM On Demand calcola i diritti di accesso di un utente autenticato a ogni interazione dell'utente. Oracle CRM On Demand determina i diritti di accesso dal ruolo dell'utente e da tutti i profili di accesso applicabili tramite i profili di accesso proprietario, i profili di accesso predefiniti, la posizione gerarchica dell'utente, l'appartenenza di registri personalizzati, la delega utente e l'appartenenza al team, cui si fa riferimento come *componenti di controllo dell'accesso*.

**NOTA:** gli utenti possono essere dipendenti dell'azienda o di un'organizzazione partner, nonché sistemi esterni che accedono a Oracle CRM On Demand.

**Argomenti correlati**

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Gestione profili di accesso](#) (a pagina 1232)
- [Impostazione dei profili di accesso](#) (a pagina 1265)

**Esempio 1: uso del livello di accesso Visualizzazione**

In questo argomento viene illustrato un esempio di calcolo dei diritti di accesso degli utenti mediante Oracle CRM On Demand.

In questo esempio, Carla Bianchi ha il ruolo di funzionario commerciale. Carla può creare nuovi clienti e visualizzare tutti gli altri record cliente. Può creare opportunità ma può visualizzare solo quelle di cui è proprietaria o per le quali dispone dell'autorizzazione.

Nella tabella riportata di seguito vengono descritte le impostazioni dei tipi di record sul ruolo Funzionario commerciale.

Tipo di record principale	Accesso consentito	Diritto di creazione	Diritto di lettura di tutti i record
Cliente	Yes	Sì	Yes
Opportunità	Yes	Sì	No

Il ruolo di funzionario commerciale offre a Carla il controllo completo dei clienti e delle opportunità create e ne limita i diritti sui record di cui non è proprietaria. Il ruolo di funzionario commerciale richiede due profili di accesso: un profilo di accesso del proprietario e un profilo di accesso predefinito.

Nella tabella riportata di seguito vengono descritte le impostazioni del profilo di accesso del proprietario funzionario commerciale.

Tipo di record principale	Livello di accesso	Tipo di record correlato	Livello di accesso
Cliente	Lettura/Modifica/Eliminazione	Opportunità	Visualizzazione
Opportunità	Lettura/Modifica/Eliminazione	Non applicabile	Non applicabile

Nella tabella riportata di seguito vengono descritte le impostazioni del profilo di accesso predefinito funzionario commerciale.

Tipo di record principale	Livello di accesso	Tipo di record correlato	Livello di accesso
Cliente	Sola lettura	Opportunità	Visualizzazione
Opportunità	Sola lettura	Non applicabile	Non applicabile

In questo esempio di calcolo dei diritti di accesso, si presume che la casella di controllo Abilita ereditarietà team principale non sia selezionata sul profilo dell'azienda. Per ulteriori informazioni su questa casella di controllo, vedere [Informazioni sulla propagazione dell'accesso tramite l'ereditarietà del team](#) (a pagina 1236).

Anche Mario Rossi svolge il ruolo di funzionario commerciale nella stessa azienda e dispone degli stessi diritti di accesso di Carla.

Carla è proprietaria dell'Opportunità X, che è collegata al Cliente 1. Mario crea un'opportunità, Opportunità Y, e la collega al Cliente 1. Carla non è nel team opportunità.

Quando Carla visualizza l'elenco dei clienti della sua azienda, può visualizzarli tutti in quanto dispone di un ruolo che le consente visibilità su tutti i clienti, inclusi quelli dei quali non è proprietaria. Nella tabella riportata di seguito vengono riportati i record visualizzati da Carla quando fa clic sul nome cliente Cliente 1 per espandere il record. Per questo esempio, vengono mostrati solo i campi e le colonne rilevanti.

Dettagli cliente: Cliente 1		
Dettagli cliente		
Nome cliente	Cliente 1	
Proprietario:	Paolo Amato	
Opportunità		
Nome opportunità		Proprietario
Opportunità X		Carla Bianchi
Opportunità Y		Mario Rossi
Team clienti		
Cognome	Nome	Accesso clienti
Amato	Paolo	Proprietario

### Visibilità record correlato nell'esempio 1

Per stabilire quali sono i record opportunità correlati che Carla può visualizzare sul cliente in questo esempio, Oracle CRM On Demand esamina i diritti di accesso di Carla come riportato di seguito.

- 1 Oracle CRM On Demand esamina tutti i livelli di accesso applicabili per il tipo di record correlato all'opportunità su questo record cliente padre come riportato di seguito.

**NOTA:** se vengono trovati più livelli di accesso da diversi componenti di controllo dell'accesso, vengono presi in considerazione tutti nel calcolo dei diritti di accesso.

- Determina se Carla è proprietaria del cliente principale.

In questo esempio, la risposta è negativa.

- Determina se il ruolo di Carla le consente di leggere tutti i record cliente.

In questo esempio, la risposta è affermativa. Il ruolo di Carla le consente di leggere tutti i record cliente, pertanto Carla è in grado di visualizzare il cliente. Poiché Carla non è la proprietaria del cliente principale, viene utilizzato il suo profilo di accesso predefinito. Il livello



di accesso per il tipo di record correlato all'opportunità sul profilo di accesso predefinito di Carla è Visualizzazione.

- Determina se il record padre si trova in un registro di cui Carla è membro.

In questo esempio, la risposta è negativa.

- Determina se Carla è membro del team cliente.

In questo esempio, la risposta è negativa.

- Determina se uno qualsiasi dei subordinati (diretti o indiretti) di Carla è membro del team cliente.

In questo esempio, la risposta è negativa.

Se la risposta a questa domanda è affermativa (ossia, uno o più subordinati di Carla è membro del team cliente), Oracle CRM On Demand estrae dal profilo di accesso appropriato il livello di accesso per il tipo di record correlato all'opportunità di ognuno di tali subordinati. In tal caso, viene utilizzato il profilo di accesso assegnato nel campo Accesso clienti nell'appartenenza al team del subordinato del cliente e non il profilo di accesso assegnato nel campo Accesso opportunità.

- Determina se Carla dispone dell'accesso al record cliente mediante delega.

In questo esempio, la risposta è negativa.

## 2 Oracle CRM On Demand esegue quindi quanto riportato di seguito.

- Determina se il ruolo di Carla le consente l'accesso di base ai record opportunità.

In questo esempio, la risposta è affermativa poiché l'opzione Accesso consentito è selezionata per il tipo di record opportunità sul ruolo dell'utente.

- Determina se il ruolo di Carla le concede il privilegio per il tipo di record opportunità.

Le opportunità non vengono controllate tramite privilegi, quindi in questo esempio, i privilegi non hanno effetto sul calcolo dei diritti di accesso di Carla.

- Determina se il livello di accesso su qualsiasi profilo di accesso nel calcolo è impostato su Eredita principale o su una delle relative combinazioni.

In questo esempio, la risposta è negativa.

## 3 Oracle CRM On Demand esamina quindi tutti i livelli di accesso trovati e determina il livello più permissivo. In questo caso, il livello di accesso più permissivo trovato è Visualizzazione. Poiché il livello di accesso Eredita principale non è presente, vengono mostrati tutti i record opportunità figlio, inclusi quelli che l'utente non è autorizzato a visualizzare.

### Azioni sui record correlati nell'esempio 1

Quando un utente tenta di eseguire un'azione su un record correlato, Oracle CRM On Demand deve stabilire se l'utente dispone dei diritti di accesso appropriati per tale azione. In questo esempio, Carla può tentare di leggere i dettagli del record o modificarlo oppure eliminarlo. Vengono presi in considerazione due casi:

- nel caso 1, Carla tenta di eseguire un'azione sull'Opportunità X;
- nel caso 2, Carla tenta di eseguire un'azione sull'Opportunità Y.

**Caso 1:** Carla tenta di eseguire un'azione sull'Opportunità X di cui è proprietaria.

Oracle CRM On Demand esamina i diritti di accesso di Carla come riportato di seguito.

- 1 Oracle CRM On Demand esamina tutti i livelli di accesso applicabili per il tipo di record correlato all'opportunità su questo record cliente padre come riportato di seguito.

**NOTA:** se vengono trovati più livelli di accesso da diversi componenti di controllo dell'accesso, vengono presi in considerazione tutti nel calcolo dei diritti di accesso.

- Determina se Carla è proprietaria del cliente principale.

In questo esempio, la risposta è negativa.

- Determina se il ruolo di Carla le consente di leggere tutti i record opportunità.

In questo esempio, la risposta è negativa. Sebbene Carla possa visualizzare il record cliente padre in quanto viene utilizzato il suo profilo di accesso predefinito, tale profilo non viene usato per il record opportunità.

- Determina se il record opportunità si trova in un registro di cui Carla è membro.

In questo esempio, la risposta è negativa.

- Determina se Carla è membro del team opportunità.

In questo esempio, la risposta è affermativa. Poiché Carla è proprietaria dell'opportunità, si trova nel team opportunità. Il livello di accesso del tipo di record opportunità principale dal profilo di accesso predefinito di Carla (Profilo di accesso predefinito funzionario commerciale) è Lettura/Modifica/Eliminazione.

- Determina se uno qualsiasi dei subordinati (diretti o indiretti) di Carla è membro del team opportunità.

In questo esempio, la risposta è negativa.

- Determina se Carla dispone dell'accesso al record cliente mediante delega.

In questo esempio, la risposta è negativa.

- 2 Oracle CRM On Demand esegue quindi quanto riportato di seguito.

- Determina se il ruolo di Carla le consente l'accesso di base ai record opportunità.

In questo esempio, la risposta è affermativa poiché l'opzione Accesso consentito è selezionata per il tipo di record opportunità sul ruolo di Carla.

- Determina se il ruolo di Carla le concede il privilegio per il tipo di record opportunità.

Il tipo di record opportunità non è controllato tramite privilegi, quindi in questo esempio, i privilegi non hanno effetto sul calcolo dei diritti di accesso di Carla.

- Determina se il livello di accesso su qualsiasi profilo di accesso nel calcolo è impostato su Eredità principale o su una delle relative combinazioni.

In questo esempio, la risposta è negativa.

- 3 Oracle CRM On Demand esamina quindi tutti i livelli di accesso trovati e determina il livello più permissivo. In questo caso, il livello di accesso più permissivo trovato è Lettura/Modifica/Eliminazione.

**Caso 2:** Carla tenta di eseguire un'azione sull'Opportunità Y, di proprietà di Mario Rossi.

Oracle CRM On Demand esamina i diritti di accesso di Carla come riportato di seguito.

- 1 Oracle CRM On Demand esamina tutti i livelli di accesso applicabili per il tipo di record correlato all'opportunità su questo record cliente padre come riportato di seguito.

**NOTA:** se vengono trovati più livelli di accesso da diversi componenti di controllo dell'accesso, vengono presi in considerazione tutti nel calcolo dei diritti di accesso.

- Determina se Carla è proprietaria del cliente principale.

In questo esempio, la risposta è negativa.

- Determina se il ruolo di Carla le consente di leggere tutti i record opportunità.

In questo esempio, la risposta è negativa. Sebbene Carla possa visualizzare il record cliente padre in quanto viene utilizzato il suo profilo di accesso predefinito, tale profilo non viene usato per il record opportunità.

- Determina se il record opportunità si trova in un registro di cui Carla è membro.

In questo esempio, la risposta è negativa.

- Determina se Carla è membro del team opportunità.

In questo esempio, la risposta è negativa.

- Determina se uno qualsiasi dei subordinati (diretti o indiretti) di Carla è membro del team opportunità.

In questo esempio, la risposta è negativa.

- Determina se Carla dispone dell'accesso al record cliente mediante delega.

In questo esempio, la risposta è negativa.

- 2 Oracle CRM On Demand esegue quindi quanto riportato di seguito.

- Determina se il ruolo di Carla le consente l'accesso di base ai record opportunità.

In questo esempio, la risposta è affermativa poiché l'opzione Accesso consentito è selezionata per il tipo di record opportunità sul ruolo di Carla.

- Determina se il ruolo di Carla le concede il privilegio per il tipo di record opportunità.

Il tipo di record opportunità non è controllato tramite privilegi, quindi in questo esempio, i privilegi non hanno effetto sul calcolo dei diritti di accesso di Carla.

- Determina se il livello di accesso su qualsiasi profilo di accesso nel calcolo è impostato su Eredità principale o su una delle relative combinazioni.

In questo esempio, la risposta è negativa.

- 3 Oracle CRM On Demand esamina quindi tutti i livelli di accesso trovati e determina il livello più permissivo. In questo caso, il livello di accesso finale è Nessun Accesso.

### Argomenti correlati

Per ulteriori esempi, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Esempio 2: uso del livello di accesso Eredità principale](#) (a pagina 1260)
- [Esempio 3: protezione dei dati tramite i registri](#) (a pagina 1263)

## Esempio 2: uso del livello di accesso Eredita principale

In questo argomento viene illustrato un esempio di calcolo dei diritti di accesso degli utenti mediante Oracle CRM On Demand.

In questo esempio, Carla Bianchi è un funzionario commerciale nella sua azienda. Carla può creare nuovi clienti e visualizzare tutti gli altri record cliente. Può creare opportunità ma può visualizzare solo quelle di cui è proprietaria o per le quali dispone dell'autorizzazione.

Nella tabella riportata di seguito vengono descritte le impostazioni dei tipi di record sul ruolo Funzionario commerciale.

Tipo di record principale	Accesso consentito	Diritto di creazione	Diritto di lettura di tutti i record
Cliente	Yes	Sì	Yes
Opportunità	Yes	Sì	No

Il ruolo di funzionario commerciale offre a Carla il controllo completo dei clienti e delle opportunità create e ne limita i diritti sui record di cui non è proprietaria. Il ruolo di funzionario commerciale richiede due profili di accesso: un profilo di accesso del proprietario e un profilo di accesso predefinito.

Nella tabella riportata di seguito vengono descritte le impostazioni del profilo di accesso del proprietario funzionario commerciale.

Tipo di record principale	Livello di accesso	Tipo di record correlato	Livello di accesso
Cliente	Lettura/Modifica/Eliminazione	Opportunità	Eredita principale
Opportunità	Lettura/Modifica/Eliminazione	Non applicabile	Non applicabile

Nella tabella riportata di seguito vengono descritte le impostazioni del profilo di accesso predefinito funzionario commerciale.

Tipo di record principale	Livello di accesso	Tipo di record correlato	Livello di accesso
Cliente	Sola lettura	Opportunità	Eredita principale
Opportunità	Sola lettura	Non applicabile	Non applicabile

In questo esempio di calcolo dei diritti di accesso, si presume che la casella di controllo Abilita ereditarietà team principale non sia selezionata sul profilo dell'azienda. Per ulteriori informazioni su questa casella di controllo, vedere [Informazioni sulla propagazione dell'accesso tramite l'ereditarietà del team](#) (a pagina 1236).

Anche Mario Rossi svolge il ruolo di funzionario commerciale nella stessa azienda e dispone degli stessi diritti di accesso di Carla.

Carla è proprietaria dell'Opportunità X, che è collegata al Cliente 1. Mario crea un'opportunità, Opportunità Y, e la collega al Cliente 1. Carla non è nel team opportunità.

Quando Carla visualizza l'elenco dei clienti della sua azienda, può visualizzarli tutti in quanto dispone di un ruolo che le consente visibilità su tutti i clienti, inclusi quelli dei quali non è proprietaria. Nella tabella riportata

di seguito vengono riportati i record visualizzati da Carla quando fa clic sul nome cliente Cliente 1 per espandere il record. Per questo esempio, vengono mostrati solo i campi e le colonne rilevanti.

Dettagli cliente: Cliente 1		
Dettagli cliente		
Nome cliente	Cliente 1	
Proprietario:	Paolo Amato	
Opportunità		
Nome opportunità		Proprietario
Opportunità X		Carla Bianchi
Team clienti		
Cognome	Nome	Accesso clienti
Amato	Paolo	Proprietario
Rossi	Mario	Membro

### Visibilità record correlato nell'esempio 2

Per stabilire quali sono i record opportunità correlati che Carla può visualizzare sul cliente in questo esempio, Oracle CRM On Demand esamina i diritti di accesso di Carla come riportato di seguito.

- 1 Oracle CRM On Demand esamina tutti i livelli di accesso applicabili per il tipo di record correlato all'opportunità su questo record cliente padre come riportato di seguito.
  - Determina se Carla è proprietaria del cliente principale.  
In questo esempio, la risposta è negativa.
  - Determina se il ruolo di Carla le consente di leggere tutti i record cliente.  
In questo esempio, la risposta è affermativa. Il ruolo di Carla le consente di leggere tutti i record cliente, pertanto Carla è in grado di visualizzare il cliente. Poiché Carla non è la proprietaria del cliente principale, viene utilizzato il suo profilo di accesso predefinito. Il livello di accesso per il tipo di record correlato all'opportunità sul profilo di accesso predefinito di Carla è Eredita principale.
  - Determina se il record padre si trova in un registro di cui Carla è membro.  
In questo esempio, la risposta è negativa.
  - Determina se Carla è membro del team cliente.  
In questo esempio, la risposta è negativa.

- Determina se uno qualsiasi dei subordinati (diretti o indiretti) di Carla è membro del team cliente.  
In questo esempio, la risposta è negativa.

Se la risposta a questa domanda è affermativa (ossia, uno o più subordinati di Carla è membro del team cliente), Oracle CRM On Demand estrae dal profilo di accesso appropriato il livello di accesso per il tipo di record correlato all'opportunità di ognuno di tali subordinati. In tal caso, viene utilizzato il profilo di accesso assegnato nel campo Accesso clienti nell'appartenenza al team del subordinato del cliente e non il profilo di accesso assegnato nel campo Accesso opportunità.

- Determina se Carla dispone dell'accesso al record cliente mediante delega.  
In questo esempio, la risposta è negativa.

### 2 Oracle CRM On Demand esegue quindi quanto riportato di seguito.

- Determina se il ruolo di Carla le consente l'accesso di base ai record opportunità.

In questo esempio, la risposta è affermativa poiché l'opzione Accesso consentito è selezionata per il tipo di record opportunità sul ruolo di Carla.

- Determina se il ruolo di Carla le concede il privilegio per il tipo di record opportunità.

Le opportunità non vengono controllate tramite privilegi, quindi in questo esempio, i privilegi non hanno effetto sul calcolo dei diritti di accesso di Carla.

- Determina se il livello di accesso su qualsiasi profilo di accesso nel calcolo è impostato su Eredità principale o su una delle relative combinazioni.

In questo esempio la risposta è affermativa, quindi Oracle CRM On Demand visualizza i seguenti record opportunità sul cliente:

- tutti i record opportunità collegati di cui Carla è la proprietaria;
- tutti i record opportunità collegati per i quali Carla dispone dell'autorizzazione di visualizzazione mediante tutti gli altri componenti di controllo dell'accesso.

Il ruolo di Carla le impedisce di visualizzare le opportunità di cui non è proprietaria e quindi non può vedere l'opportunità creata da Mario Rossi.

### Azioni sui record correlati nell'esempio 2

Quando Carla tenta di eseguire un'azione sull'Opportunità X in questo esempio, il calcolo è il medesimo e il risultato dei diritti di accesso è uguale a quello del caso 1 riportato in [Esempio 1: uso del livello di accesso Visualizzazione](#) (a pagina 1255). Il livello di accesso finale è Lettura/Modifica/Eliminazione.

### Argomenti correlati

Per ulteriori esempi, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Esempio 1: uso del livello di accesso Visualizzazione](#) (a pagina 1255)
- [Esempio 3: protezione dei dati tramite i registri](#) (a pagina 1263)

### Esempio 3: protezione dei dati tramite i registri

In questo argomento viene illustrato un esempio di calcolo dei diritti di accesso degli utenti mediante Oracle CRM On Demand.

In questo esempio, un'azienda utilizza registri personalizzati per organizzare i propri dati in base al territorio. Nell'esempio vengono utilizzati due registri: Sud-ovest ed Est.

Il registro Sud-ovest ha tre membri:

- Carla Bianchi
- Mario Rossi
- Carlo Esposito

Tutti gli utenti nel registro Sud-ovest dispongono del profilo di accesso Sola lettura nel proprio ruolo registro.

Il registro Est dispone di tre membri:

- Giovanni Draghi
- Luca Rossi
- Paolo Amato

Tutti gli utenti nel registro Est dispongono del profilo di accesso Sola lettura sul record di appartenenza al registro.

Quando un utente crea un record cliente oppure opportunità, un processo automatico (workflow) assegna il registro appropriato al record. Assegna il registro in base all'attributo territorio del record.

Tutti gli utenti hanno il ruolo di funzionario commerciale. Possono creare nuovi clienti e nuove opportunità, nonché visualizzare tutti i record cliente e opportunità nel proprio territorio ma non in altri.

Nella tabella riportata di seguito vengono descritte le impostazioni dei tipi di record sul ruolo Funzionario commerciale.

Tipo di record principale	Accesso consentito	Diritto di creazione	Diritto di lettura di tutti i record
Cliente	Yes	Sì	No
Opportunità	Yes	Sì	No

Tutti gli utenti hanno il controllo completo sui clienti e sulle opportunità che creano, ma hanno diritti limitati sui record dei quali non sono proprietari. Il ruolo Funzionario commerciale richiede due profili di accesso: un profilo di accesso del proprietario e un profilo di accesso predefinito.

Nella tabella riportata di seguito vengono descritte le impostazioni del profilo di accesso del proprietario funzionario commerciale.

Tipo di record principale	Livello di accesso	Tipo di record correlato	Livello di accesso
Cliente	Lettura/Modifica/Eliminazione	Opportunità	Eredita principale
		Registri	Sola lettura

Tipo di record principale	Livello di accesso	Tipo di record correlato	Livello di accesso
Opportunità	Lettura/Modifica/Eliminazione	Registri	Sola lettura

Nella tabella riportata di seguito vengono descritte le impostazioni del profilo di accesso predefinito funzionario commerciale.

Tipo di record principale	Livello di accesso	Tipo di record correlato	Livello di accesso
Cliente	Sola lettura	Opportunità	Eredita principale
		Registri	Sola lettura
Opportunità	Sola lettura	Registri	Sola lettura

**NOTA:** per tutti i tipi di record principali che supportano i registri, la relazione con il tipo di record correlato Registri è di tipo uno-a-figlio.

In questo esempio, si presume che la casella di controllo Abilita ereditarietà team principale non sia selezionata sul profilo dell'azienda. Per ulteriori informazioni su questa casella di controllo, vedere [Informazioni sulla propagazione dell'accesso tramite l'ereditarietà del team](#) (a pagina 1236).

Quando Carla visualizza l'elenco dei clienti della sua azienda, può vedere esclusivamente i clienti del registro Sud-ovest e i clienti di cui è proprietaria, non gli altri.

La tabella riportata di seguito mostra i record visualizzati da Carla quando fa clic sul nome cliente Cliente 1 per espandere il record. Per questo esempio, vengono visualizzati solo i campi e le colonne rilevanti.

Dettagli cliente: Cliente 1		
Dettagli cliente		
Nome cliente	Cliente 1	
Proprietario:	Paolo Amato	
Opportunità		
Nome opportunità		Proprietario
Opportunità X		Carla Bianchi
Opportunità Y		Mario Rossi
Team clienti		
Cognome	Nome	Accesso clienti
Amato	Paolo	Proprietario



Carla può vedere due opportunità in quanto tali opportunità si trovano nel registro Sud-ovest di cui è membro. Tutti gli altri membri del registro Sud-ovest possono visualizzare queste opportunità.

Paolo Amato è membro del registro Est e quando accede a Oracle CRM On Demand, può visualizzare anche il Cliente 1, in quanto ne è proprietario. Tuttavia, non può visualizzare le opportunità correlate al Cliente 1 delle quali non è proprietario. Il livello di accesso Eredita principale sul tipo di record correlato Opportunità dei clienti offre questa sicurezza.

Giovanni Draghi e Luca Rossi, membri del registro Est, non possono visualizzare i record Cliente 1, Opportunità X oppure Opportunità Y. Non possono visualizzare il cliente in quanto non è contenuto nel registro Est e il loro ruolo impedisce la visualizzazione dei record cliente di cui non sono proprietari. Analogamente, non possono visualizzare l'Opportunità X o l'Opportunità Y in quanto non si trovano nel registro Est e il loro ruolo non consente di vedere opportunità di cui non sono proprietari.

Carla non può modificare l'Opportunità Y, che è di proprietà di Mario Rossi, per i motivi riportati di seguito.

- Carla non è proprietaria del cliente, pertanto il suo profilo di accesso proprietario non viene utilizzato.
- Il ruolo di Carla le impedisce di accedere ai record opportunità di cui non è proprietaria, pertanto il suo profilo di accesso proprietario non viene utilizzato.
- L'unico profilo di accesso attivo a questo punto è il profilo di accesso Sola lettura di cui Carla dispone grazie all'appartenenza del registro Sud-ovest.

Pertanto, il livello di accesso di Carla all'Opportunità Y è Sola lettura.

### **Argomenti correlati**

Per ulteriori esempi, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Esempio 1: uso del livello di accesso Visualizzazione](#) (a pagina 1255)
- [Esempio 2: uso del livello di accesso Eredita principale](#) (a pagina 1260)

## **Impostazione dei profili di accesso**

È possibile modificare i profili di accesso esistenti oppure aggiungerne di nuovi effettuando le operazioni riportate di seguito.

- Creazione di nuovi profili
- Copia di profili esistenti e modifica dei relativi livelli di accesso.

**Procedure preliminari.** La visualizzazione, la creazione e la revisione dei profili di accesso dell'azienda sono possibili solo se il proprio ruolo include il privilegio Gestisci utenti e accesso.

### ***Per impostare un profilo di accesso***

- 1** Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2** Nella sezione Gestione utenti e controlli degli accessi, fare clic sull'omonimo collegamento.
- 3** Nella sezione Gestione profili di accesso, fare clic sul collegamento Profili di accesso.

**4** Dall'elenco Profilo di accesso, effettuare una delle seguenti operazioni:

- Per creare un nuovo profilo, fare clic su Nuovo nella barra del titolo.
- Per modificare un profilo esistente, fare clic sul pulsante Modifica per il profilo a cui si è interessati.
- Per creare un nuovo profilo basato su un profilo esistente, fare clic sul pulsante Copia per il profilo da copiare.

La Procedura guidata profilo di accesso guida l'utente durante il processo.

**5** Nel Passo 1, Nome profilo di accesso, fornire un nome e una descrizione, quindi impostare gli altri campi in base alle esigenze. Gli altri campi sono descritti nella tabella riportata di seguito.

Campo	Descrizione
Contrassegna per traduzione	<p>La casella di controllo Contrassegna per traduzione è effettiva solo nelle due circostanze seguenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ modifica del nome di un profilo di accesso esistente;</li> <li>■ nome del profilo di accesso esistente già tradotto in una o più lingue aggiuntive.</li> </ul> <p>In queste circostanze è possibile usare la casella di controllo Contrassegna per traduzione per indicare se il nome del profilo di accesso tradotto deve essere sostituito dal nuovo nome oppure non deve essere modificato. A seconda dell'impostazione della casella di controllo Contrassegna per traduzione, il nome del profilo di accesso viene visualizzato come descritto di seguito.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Se la casella di controllo Contrassegna per traduzione è selezionata, il nuovo nome verrà visualizzato nella lingua in cui è stato immesso indipendentemente dalla lingua usata per la visualizzazione dell'elenco dei profili di accesso. Quando l'elenco dei profili di accesso viene visualizzato nella lingua di immissione del nuovo nome, il nome appare con il tipo di carattere predefinito. Quando invece l'elenco dei profili di accesso viene visualizzato in un'altra lingua qualsiasi, il nome viene visualizzato con un tipo di carattere di colore blu e racchiuso tra parentesi quadre.</li> <li>■ Se la casella di controllo Contrassegna per traduzione non è selezionata, il nuovo nome appare quando l'elenco dei profili di accesso viene visualizzato nella lingua di immissione del nuovo nome. Quando invece l'elenco dei profili di accesso viene visualizzato in un'altra lingua qualsiasi, appare ancora il nome profilo di accesso tradotto originale.</li> </ul> <p>L'impostazione della casella di controllo Contrassegna per traduzione non ha effetto durante l'aggiunta di un nuovo profilo di accesso. Quando si aggiunge un nuovo profilo di accesso, il nuovo nome appare in modo automatico nell'elenco dei profili di accesso in tutte le lingue. Quando l'elenco dei profili di accesso viene visualizzato nella lingua di immissione del nuovo nome, il nome del nuovo profilo di accesso viene visualizzato con il tipo di carattere predefinito. Quando invece l'elenco dei profili di accesso viene</p>

Campo	Descrizione
	visualizzato in un'altra lingua qualsiasi, il nome del nuovo profilo di accesso viene visualizzato con un tipo di carattere di colore blu e racchiuso tra parentesi quadre.
Concedibile ai membri dei team	Selezionare questa casella di controllo per rendere il profilo di accesso disponibile per l'assegnazione ai membri del team.
Concedibile agli utenti del registro	Selezionare questa casella di controllo per rendere il profilo di accesso disponibile per l'assegnazione agli utenti del registro. Per ulteriori informazioni, vedere <a href="#">Creazione dei profili di accesso per i registri</a> (vedere "Creazione di profili di accesso per i registri" a pagina 1300).
Disabilitato	La selezione di questa casella di controllo comporta la disabilitazione del profilo di accesso. Un profilo di accesso disabilitato non può essere usato nelle nuove associazioni a ruoli, team o registri, ma continua tuttavia a funzionare come profilo di accesso nelle associazioni precedenti dello stesso tipo finché non si assegna un profilo di accesso diverso al ruolo, al team o al registro.

**NOTA:** per impostazione predefinita, la caselle di selezione Concedibile ai membri dei team e Concedibile agli utenti del registro sono selezionate nei profili di accesso di modifica, completo e di sola lettura predefiniti. Pertanto, quando un utente aggiunge un altro utente a un team o a un registro, l'elenco di selezione dei profili di accesso visualizzati nella finestra di dialogo Aggiungi utenti o Modifica utenti include i profili di accesso predefiniti. Se si desidera fare in modo che gli utenti non possano assegnare alcuno di questi tre profili di accesso a un utente di un registro o a un registro utente di un team, deselezionare la casella di controllo appropriata per il profilo di accesso specifico.

**1** Nel Passo 2, Specifica livelli di accesso, effettuare le operazioni riportate di seguito.

**a** Selezionare il livello di accesso per i tipi di record principale. Scegliere tra:

- Sola lettura
- Lettura/Modifica
- Lettura/Modifica/Eliminazione

Per ulteriori informazioni sui livelli di accesso per i tipi di record principale, vedere [Informazioni sui livelli di accesso per i tipi di record principali](#) (a pagina 1244).

**b** Fare clic sul collegamento Informazioni correlate per specificare i livelli di accesso per i tipi di record correlati per un tipo di record principale.

La maggior parte dei tipi di record dispongono del collegamento Informazioni correlate. Le informazioni correlate vengono visualizzate sotto forma di record collegati nelle pagine di dettaglio dei record.

**c** Selezionare il livello di accesso per il tipo di informazioni correlate.

L'elenco di selezione delle opzioni del livello di accesso visualizzato nel campo del livello di accesso per ogni tipo di record correlato dipende dalla relazione del tipo di record correlato con il tipo di record principale corrispondente. A seconda del livello di accesso impostato in questo

campo e nella Procedura guidata gestione ruoli, è possibile concedere o revocare i diritti dell'utente per creare, aggiornare o visualizzare i record del tipo di record interessato.

Per ulteriori informazioni sui livelli di accesso per i tipi di record correlato, vedere [Informazioni sui livelli di accesso per i tipi di record correlato](#) (vedere "[Informazioni sui livelli di accesso per i tipi di record correlati](#)" a pagina 1245).

**NOTA:** la creazione di una nuova opportunità è possibile solo se il livello di accesso per il tipo di record correlato Fatturato del tipo di record Opportunità è impostato su Completo.

Per informazioni sulle impostazioni del profilo di accesso necessarie per la conversione dei lead, vedere [Impostazioni di profilo accesso e ruolo per la conversione dei lead](#) (vedere "[Impostazioni del profilo di accesso e del ruolo per la conversione di lead](#)" a pagina 185). Per informazioni sulle impostazioni del profilo di accesso necessarie per la conversione delle registrazioni delle operazioni, vedere [Impostazioni di profilo accesso e ruolo per la conversione delle registrazioni delle operazioni](#) (vedere "[Impostazioni del profilo di accesso e del ruolo per la conversione di registrazioni operazioni](#)" a pagina 382).

- d** Al termine dell'impostazione dei livelli di accesso sui tipi di record correlati per un tipo di record principale, fare clic su Precedente per tornare alla pagina principale del passo 2 della procedura guidata.
- 2** Dopo aver impostato i livelli di accesso per i tipi di record principali e i tipi di record correlati, fare clic su Fine per salvare le impostazioni.

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Gestione profili di accesso](#) (a pagina 1232)
- [Informazioni sui profili di accesso nei ruoli](#) (a pagina 1233)
- [Informazioni sui profili di accesso in team, gruppi e registri](#) (a pagina 1235)
- [Informazioni sulla propagazione dell'accesso tramite l'ereditarietà del team](#) (a pagina 1236)
- [Modalità di determinazione dei diritti di accesso per la visualizzazione dei record di tipo principale](#) (a pagina 1237)
- [Modalità di determinazione dei diritti di accesso per l'uso dei record di tipo principale](#) (a pagina 1238)
- [Modalità di determinazione dei diritti di accesso per la visualizzazione dei record di tipo correlato](#) (a pagina 1240)
- [Modalità di determinazione dei diritti di accesso per l'uso dei record di tipo correlato](#) (a pagina 1241)
- [Uso della pagina Elenco profili di accesso](#) (a pagina 1243)
- [Esempi di calcoli dei livelli di accesso](#) (a pagina 1254)

## Gestione ruolo

In Oracle CRM On Demand, i ruoli vengono gestiti nella pagina [Elenco ruoli](#) e nella [Procedura guidata gestione ruoli](#). È possibile accedere alla pagina [Elenco ruoli](#) e [Procedura guidata gestione ruoli](#) dal collegamento globale Amministrazione, disponibile in ogni pagina di Oracle CRM On Demand.

Un *ruolo* in Oracle CRM On Demand è simile a una funzione aziendale che un utente svolge all'interno di un'organizzazione, ad esempio una funzione di esecutivo vendite o di responsabile servizi. All'interno dell'organizzazione, la funzione aziendale offre determinati privilegi e autorizzazioni esclusivi della funzione. Analogamente, nell'ambito del contesto di Oracle CRM On Demand, i ruoli distinguono una funzione aziendale da un'altra, definendo le funzioni di Oracle CRM On Demand per l'uso delle quali un utente dispone dei privilegi, l'insieme di autorizzazioni concesse all'utente per utilizzare informazioni protette e le impostazioni dell'interfaccia utente che visualizzano le informazioni.

**NOTA:** gli utenti possono essere dipendenti interni o di un'organizzazione partner, nonché sistemi esterni che accedono a Oracle CRM On Demand.

I parametri definiti da un ruolo includono:

- Privilegi
- Accesso ai tipi di record
- Profili di accesso per il ruolo
- Impostazioni dell'interfaccia utente che includono quanto segue:
  - Impostazioni scheda
  - Layout di pagina
  - Layout di ricerca
  - Layout di home page

A ogni utente è assegnato un ruolo. Lo stesso ruolo può essere assegnato a più utenti. I ruoli non prevedono una gerarchia.

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Linee guida per l'impostazione dei ruoli](#) (a pagina 1270)
- [Gestione della pagina Elenco ruoli](#) (a pagina 1271)
- [Informazioni sull'accesso dei tipi di record nei ruoli](#) (a pagina 1272)
- [Informazioni sui profili di accesso nei ruoli](#) (a pagina 1233)
- [Informazioni sui privilegi nei ruoli](#) (a pagina 1274)
- [Aggiunta di ruoli](#) (a pagina 1275)

## Linee guida per l'impostazione dei ruoli

Oracle CRM On Demand fornisce un insieme di ruoli precostituiti che è possibile utilizzare come punto di partenza per l'impostazione dei ruoli per la propria azienda. Il modello di impostazione utente e ruolo contiene informazioni relative ai ruoli precostituiti, in cui sono riportati l'accesso record, i privilegi e l'accesso schede predefinito. Per informazioni sull'individuazione dei modelli di impostazione utente e ruolo, vedere [Uso dei modelli amministratore durante l'impostazione](#) (vedere "Utilizzo dei modelli dell'amministratore durante l'impostazione" a pagina 1077).

Ad esempio, per un tipo di ruolo che è possibile impostare in Oracle CRM On Demand, l'azienda potrebbe richiedere due forze vendite distinte: la forza vendite Gestione clienti installazione di base e la forza vendite Nuove attività. I funzionari commerciali di campo nella forza vendite Gestione clienti installazione di base tengono traccia delle informazioni sul cliente relative alle distribuzioni dei clienti. I funzionari commerciali di campo nella forza vendite Nuove attività tengono traccia delle informazioni sul cliente che tracciano il profilo dei requisiti di acquisto dei clienti potenziali. Sebbene queste due mansioni lavorative siano simili, il tipo di informazioni più rilevante a sostegno delle procedure giornaliere è differente. In questo esempio, è possibile impostare due ruoli:

- ruolo di funzionario commerciale campo per l'installazione di base
- ruolo di funzionario commerciale campo per le nuove attività

È possibile basare ognuno di questi ruoli sul ruolo precostituito Funzionario commerciale campo e personalizzare i nuovi ruoli aggiungendo layout di pagina differenti per supportare i requisiti aziendali esclusivi delle due forze di vendita.

Se necessario, è possibile continuare a modificare e aggiungere definizioni di ruoli, ad esempio in conseguenza di una modifica organizzativa o dell'acquisizione di un'altra azienda. Se la struttura organizzativa della propria azienda cambia, possono cambiare anche le funzioni aziendali di uno o più dipendenti. Se l'azienda acquisisce un'altra società, potrebbe essere necessario assimilare altri dipendenti come utenti di Oracle CRM On Demand.

Quando si impostano i ruoli, attenersi alle linee guida riportate di seguito.

- Stabilire in che modo ciascun dipendente o gruppo di dipendenti utilizzerà Oracle CRM On Demand.

Esaminare le mansioni lavorative dei dipendenti per stabilire quanto segue:

- i task che devono completare e i record ai quali devono accedere;
- il tipo di accesso di cui hanno bisogno per ogni tipo di record;
- se esistono record o schede a cui non sarà loro consentito l'accesso.

Nella tabella riportata di seguito sono riportati alcuni esempi di tipi di accesso.

Tipo di accesso	Esempio
Accesso alle funzioni	Il ruolo Funzionario comm. interno consente di accedere al pulsante Converti nella pagina Dettaglio lead.
Accesso ai record	Il ruolo Esecutivo consente di accedere e modificare tutti i record opportunità, indipendentemente dal proprietario.
Accesso alle schede	Per impostazione predefinita, gli utenti che dispongono del ruolo Responsabile vendite e marketing possono accedere alle schede Clienti e Opportunità, ma non alle schede Richieste di servizio e Soluzioni.

- Rivedere le caratteristiche di ciascun ruolo precostituito per stabilire se questi ruoli soddisfano le esigenze dei dipendenti.

I nomi dei ruoli precostituiti non corrispondono necessariamente alle qualifiche dell'azienda. È necessario associare mansioni lavorative e task ai ruoli, non alle qualifiche.

- Impostare i ruoli come riportato di seguito.
  - Se un ruolo precostituito si avvicina al ruolo che si desidera usare per un gruppo di dipendenti, creare un nuovo ruolo copiando quello precostituito, assegnando un nuovo nome alla copia, quindi modificando la copia per soddisfare i propri requisiti.
  - Se nessun ruolo precostituito si avvicina a quello richiesto, creare un nuovo ruolo che corrisponda ai propri requisiti.

**SUGGERIMENTO:** utilizzare il modello di impostazione utente e ruolo per agevolare la documentazione dei requisiti del ruolo dei gruppi di dipendenti. Fare quindi riferimento al modello completato quando si creano o si modificano ruoli e si impostano gli utenti in Oracle CRM On Demand.

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Gestione ruolo](#) (a pagina 1269)
- [Gestione della pagina Elenco ruoli](#) (a pagina 1271)
- [Informazioni sull'accesso dei tipi di record nei ruoli](#) (a pagina 1272)
- [Informazioni sui profili di accesso nei ruoli](#) (a pagina 1233)
- [Informazioni sui privilegi nei ruoli](#) (a pagina 1274)
- [Aggiunta di ruoli](#) (a pagina 1275)

## Gestione della pagina Elenco ruoli

La pagina Elenco ruoli consente di eseguire le azioni descritte nella tabella riportata di seguito.

Operazione	Procedura
Aggiungere un nuovo ruolo	<p>Nella barra del titolo della pagina Elenco ruoli, fare clic su Nuovo ruolo. Viene visualizzata la Procedura guidata gestione ruoli.</p> <p>Per ulteriori informazioni sull'uso della Procedura guidata gestione ruoli, vedere <a href="#">Aggiunta di ruoli</a> (a pagina 1275).</p>
Aggiungere un nuovo ruolo copiando un ruolo esistente	<p>Nel menu del livello dei record accanto al nome del ruolo, selezionare Copia. Viene visualizzata la Procedura guidata gestione ruoli.</p> <p>Per ulteriori informazioni sull'uso della Procedura guidata gestione ruoli, vedere <a href="#">Aggiunta di ruoli</a> (a pagina 1275).</p>
Eliminare un ruolo	<p>Nel menu del livello dei record accanto al nome del ruolo, selezionare Elimina, quindi confermare l'eliminazione del ruolo.</p>

Operazione	Procedura
	<p><b>NOTA:</b> non è possibile eliminare il ruolo Amministratore.</p> <p>Quando si elimina un ruolo, tutti gli utenti a cui è assegnato tale ruolo continuano a mantenerlo fino a quando non viene loro assegnato un ruolo differente. Tuttavia, dopo aver eliminato un ruolo, non è possibile assegnare quel ruolo ad altri utenti.</p>
Selezionare una lingua per la visualizzazione dell'elenco di ruoli	<p>Nella barra del titolo della pagina Elenco ruoli, nel campo Lingua traduzione, selezionare la lingua in cui si desidera visualizzare l'elenco di ruoli. È possibile visualizzare l'elenco in qualsiasi lingua supportata per la propria azienda in Oracle CRM On Demand.</p> <p><b>NOTA:</b> se un ruolo esistente non dispone di un nome di ruolo tradotto, il nome del ruolo non viene tradotto e viene riportato tra parentesi.</p>

È possibile utilizzare Ricerca alfabetica per filtrare l'elenco di ruoli. Per ulteriori informazioni sulla ricerca alfabetica, vedere [Filtro di elenchi](#) (a pagina 86).

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Gestione ruolo](#) (a pagina 1269)
- [Linee guida per l'impostazione dei ruoli](#) (a pagina 1270)
- [Informazioni sull'accesso dei tipi di record nei ruoli](#) (a pagina 1272)
- [Informazioni sui profili di accesso nei ruoli](#) (a pagina 1233)
- [Informazioni sui privilegi nei ruoli](#) (a pagina 1274)
- [Aggiunta di ruoli](#) (a pagina 1275)

## Informazioni sull'accesso dei tipi di record nei ruoli

L'accesso ai tipi di record principali di un ruolo viene controllato nel passo 2 della Procedura guidata gestione ruoli. Per ulteriori informazioni sull'aggiunta di ruoli, vedere [Aggiunta di ruoli](#) (a pagina 1275).

Un tipo di record principale è un tipo di record che può essere utilizzato come tipo di record indipendente. Molti, ma non tutti i tipi di record principali possono essere visualizzati sotto forma di schede in Oracle CRM On Demand. Esistono, però, alcuni tipi di record principali che non possono essere visualizzati come schede. Ad esempio, il tipo di record Registro è un tipo di record principale (i record Registro possono essere creati come record indipendenti), ma non può essere visualizzato come scheda. I tipi di record non principali non possono essere visualizzati sotto forma di schede.

Tranne alcune eccezioni, i tipi di record principali che soddisfano i criteri riportati di seguito sono elencati nel passo 2 della Procedura guidata gestione ruoli.

- L'azienda dispone della licenza d'uso per il tipo di record.



- Il ruolo dispone del privilegio appropriato per accedere al tipo di record.

Le eccezioni sono i tipi di record utilizzati esclusivamente a scopo amministrativo, ad esempio il profilo dell'azienda, i record utente, le regole di workflow e così via. L'accesso a questo tipo di record viene controllato solo tramite privilegi.

Per ogni tipo di record principale elencato nel passo 2 della procedura guidata, l'accesso al tipo di record per il ruolo viene controllato mediante tre impostazioni:

- **Accesso consentito.** Quando la casella di controllo Accesso consentito nel passo 2 della Procedura guidata gestione ruoli è selezionata per un tipo di record principale su un ruolo, gli utenti che dispongono del ruolo possono accedere ai record di quel tipo. Se la casella di controllo Accesso consentito non è selezionata per un tipo di record su un ruolo, agli utenti che dispongono del ruolo vengono negate tutte le forme di accesso al tipo di record. Ad esempio, se la casella di controllo Accesso consentito non è selezionata per il tipo di record Cliente su un ruolo, tutte le forme di accesso al tipo di record Cliente, inclusi tutti le applet correlate, le funzionalità di ricerca e altri tipi di accesso al tipo di record Cliente, vengono negate agli utenti che dispongono del ruolo. È quindi possibile che si verifichi quanto riportato di seguito.
  - Se un utente che non dispone di accesso al tipo di record Cliente tenta di associare un'opportunità a un record cliente, l'operazione non riesce.
  - Se un utente che non dispone di accesso al tipo di record Cliente visualizza un'opportunità già collegata a un cliente, l'utente non sarà in grado di visualizzare alcun dettaglio del record cliente collegato.

**NOTA:** la negazione dell'accesso a un tipo di record (non selezionando la casella di controllo Accesso consentito per il tipo di record nella Procedura guidata gestione ruoli) può impedire a un utente di creare un record di altro tipo. Ad esempio, se si nega l'accesso a un tipo di record al quale un utente deve accedere per creare un record basato su un altro tipo di record, è possibile impedire a un utente che dispone del ruolo di creare il record specificato.

- **Diritto di creazione.** Quando la casella di controllo Diritto di creazione nel passo 2 della Procedura guidata gestione ruoli è selezionata per un tipo di record su un ruolo, gli utenti che dispongono del ruolo possono creare record di quel tipo.

Se la casella di controllo Diritto di creazione per un tipo di record principale non è selezionata, gli utenti che dispongono del ruolo non possono creare un record di quel tipo di record principale.

**NOTA:** l'autorizzazione per creare record di un tipo di record principale viene controllata mediante questa impostazione e non tramite i profili di accesso. I profili di accesso controllano l'accesso ai dati esistenti, quindi i record principali devono esistere prima che i profili di accesso possano controllare l'accesso a quei record.

- **Diritto di lettura di tutti i record.** Quando la casella di controllo Diritto di lettura di tutti i record nel passo 2 della Procedura guidata gestione ruoli è selezionata per un tipo di record principale su un ruolo, gli utenti che dispongono del ruolo possono visualizzare tutti i record di quel tipo. Se la casella di controllo Diritto di lettura di tutti i record non è selezionata per un tipo di record principale, di norma gli utenti che dispongono del ruolo possono visualizzare i record di quel tipo solo se sono autorizzati a visualizzare il record. Altri componenti di controllo dell'accesso possono influenzare la visibilità sui record, ad esempio i registri, i team, i gruppi e la gerarchia di gestione. Gli utenti possono acquisire visibilità sui record di cui non sono proprietari tramite tali componenti di controllo dell'accesso. Tuttavia, se nessun altro componente di controllo dell'accesso autorizza la visibilità sui record e la casella di controllo Diritto di lettura di tutti i record non è selezionata, l'utente visualizza solo i record di cui è proprietario.

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Gestione ruolo](#) (a pagina 1269)
- [Linee guida per l'impostazione dei ruoli](#) (a pagina 1270)
- [Gestione della pagina Elenco ruoli](#) (a pagina 1271)
- [Informazioni sui profili di accesso nei ruoli](#) (a pagina 1233)
- [Informazioni sui privilegi nei ruoli](#) (a pagina 1274)
- [Aggiunta di ruoli](#) (a pagina 1275)

## Informazioni sui privilegi nei ruoli

È possibile concedere o revocare privilegi per un ruolo nel passo 4 della Procedura guidata gestione ruoli. Per ulteriori informazioni sull'aggiunta di ruoli, vedere [Aggiunta di ruoli](#) (a pagina 1275).

I privilegi controllano le funzioni per le quali l'azienda dispone della licenza d'uso in Oracle CRM On Demand. Quando l'azienda viene impostata per la prima volta per utilizzare Oracle CRM On Demand, al ruolo Amministratore vengono forniti tutti i privilegi per tutte le funzioni concesse in licenza. Ogni volta che un utente interagisce con Oracle CRM On Demand, Oracle CRM On Demand rivede l'insieme di privilegi assegnati al ruolo di quell'utente per stabilire se dispone dei privilegi necessari per eseguire funzioni specifiche e accedere a determinati tipi di record. Se un privilegio concesso precedentemente a un ruolo viene revocato in un secondo momento, qualsiasi utente che dispone del ruolo perde la possibilità di utilizzare la funzione. Quando un privilegio viene revocato, le eventuali informazioni su dati e configurazione esistenti inserite da un utente che disponeva del privilegio non vengono perse.

Nella Procedura guidata gestione ruoli i privilegi vengono organizzati in categorie. Ogni categoria rappresenta il gruppo di privilegi che comprende una parte di funzionalità di Oracle CRM On Demand. Ad esempio, *Amministrazione: Utenti e controlli accesso* è una categoria di privilegi che controlla tutte le aree funzionali di Gestione utenti e controlli degli accessi.

Ogni privilegio è correlato a una singola area funzionale all'interno di una categoria di privilegi. Ad esempio, Gestisci registri è un privilegio necessario se un utente che dispone del ruolo desidera creare, aggiornare, modificare ed eliminare registri e registri secondari, nonché gestire membri associati. Ciascun privilegio visualizza anche campi di controllo e funzionalità esclusive della funzione. Per determinare quali sono i privilegi necessari per consentire agli utenti di usare una funzione, consultare la Guida online.

**NOTA:** la concessione di un privilegio a un ruolo non è sufficiente a concedere tutti i diritti di accesso per consentire a un utente di usare la funzionalità. Quando si concede un privilegio, i tipi di record e i dettagli funzionali necessari per la funzione vengono visualizzati nel ruolo. Ad esempio, quando il privilegio Gestisci registri viene assegnato a un ruolo, un utente che dispone del ruolo visualizza il tipo di record Registri nel passo 2 della Procedura guidata gestione ruoli e nella Procedura guidata profilo di accesso. Tuttavia, per fornire all'utente i diritti necessari per gestire i record registro, è necessario configurare anche i livelli di accesso necessari nel passo 2 (Accesso tipo di record) della Procedura guidata gestione ruoli per il ruolo dell'utente e nei profili di accesso per il ruolo.

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Gestione ruolo](#) (a pagina 1269)
- [Linee guida per l'impostazione dei ruoli](#) (a pagina 1270)
- [Gestione della pagina Elenco ruoli](#) (a pagina 1271)
- [Informazioni sull'accesso dei tipi di record nei ruoli](#) (a pagina 1272)
- [Informazioni sui profili di accesso nei ruoli](#) (a pagina 1233)
- [Aggiunta di ruoli](#) (a pagina 1275)

## Aggiunta di ruoli

Per aggiungere un ruolo a Oracle CRM On Demand è possibile usare una delle procedure riportate di seguito.

- Creazione di un nuovo ruolo
- Copia di un ruolo esistente, ridenominazione della copia e successiva modifica dei privilegi e dei diritti di accesso della copia

La copia dei ruoli è utile se si desidera disporre di ruoli simili e offrire la possibilità agli utenti di visualizzare layout di pagina diversi. Ad esempio, i dirigenti Nord-America ed EMEA possono voler visualizzare le informazioni relative alle opportunità in modi diversi, che richiedono campi e layout di pagina differenti per ogni insieme di utenti. Per impostare questa configurazione, è possibile creare due ruoli basati sullo stesso ruolo Esecutivo predefinito e assegnare ai nuovi ruoli i nomi *Esecutivo - Nord-America* ed *Esecutivo - EMEA*. Quando si copia il ruolo Esecutivo, i privilegi di accesso del ruolo originale vengono conservati per il nuovo ruolo ed è necessario modificare solo i layout di pagina, in modo che gli utenti a cui si assegna il nuovo ruolo possano visualizzare viste e campi pertinenti per il lavoro svolto.

**NOTA:** è necessario creare i layout di pagina da associare al ruolo. Per informazioni sulla creazione dei layout di pagina, vedere [Pagina di personalizzazione applicazioni del tipo di record](#) (a pagina 1120).

**SUGGERIMENTO:** prendere in considerazione la possibilità di impostare un utente di prova per ciascun ruolo. Quindi, attivare l'utente di prova per assicurarsi che le configurazioni siano impostate in modo corretto. Non attivare altri utenti fino al completamento di tutte le attività di impostazione utente, inclusi i diritti di accesso, le impostazioni di ruolo, le gerarchie per la gestione dei report e la condivisione dei dati, le regole del workflow e qualsiasi altra personalizzazione del processo aziendale. Ricordare di disattivare gli utenti di prova al completamento della prova.

**Procedure preliminari.** Effettuare le operazioni riportate di seguito.

- Assicurarsi che il ruolo disponga del privilegio Gestisci utenti e accesso.
- Leggere le linee guida per l'impostazione dei ruoli. Vedere [Linee guida per l'impostazione dei ruoli](#) (a pagina 1270).

La procedura riportata di seguito descrive come aggiungere un ruolo.

### **Per aggiungere un ruolo**

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Gestione utenti e controlli degli accessi, fare clic sull'omonima opzione.

- 3 Nella sezione Gestione ruoli fare clic su Gestione ruoli.
- 4 Nel campo Lingua traduzione della pagina Elenco ruoli scegliere la lingua principale dell'azienda.
- 5 Effettuare una delle operazioni riportate di seguito.
  - Per creare un nuovo ruolo mediante la copia di un ruolo esistente, fare clic su Copia dopo aver selezionato il ruolo da copiare.
  - Per creare un nuovo ruolo non basato su un ruolo esistente, fare clic su Nuovo ruolo nella barra del titolo della pagina.

Viene visualizzata la Procedura guidata gestione ruoli, che assiste l'utente durante l'intero processo. Ogni passo della procedura guidata controlla determinate impostazioni per il ruolo. Tutte insieme, le impostazioni determinano i diritti di accesso per gli utenti a cui viene assegnato il ruolo.

- 6 Nel Passo 1, Nome ruolo, fornire un nome e una descrizione, quindi impostare gli altri campi in base alle esigenze. Gli altri campi sono descritti nella tabella riportata di seguito.

Campo	Descrizione
Contrassegna per traduzione	<p>La casella di controllo Contrassegna per traduzione è effettiva solo nelle due circostanze seguenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ modifica del nome di un ruolo esistente;</li> <li>■ nome del ruolo esistente già tradotto in una o più lingue aggiuntive.</li> </ul> <p>In queste circostanze è possibile usare la casella di controllo Contrassegna per traduzione per indicare se il nome del ruolo tradotto deve essere sostituito dal nuovo nome oppure non deve essere modificato. A seconda dell'impostazione della casella di controllo Contrassegna per traduzione, il nome del ruolo viene visualizzato come descritto di seguito.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Se la casella di controllo Contrassegna per traduzione è selezionata, il nuovo nome verrà visualizzato nella lingua in cui è stato immesso indipendentemente dalla lingua usata per la visualizzazione dell'elenco dei ruoli. Quando l'elenco dei ruoli viene visualizzato nella lingua di immissione del nuovo nome, il nome appare con un tipo di carattere di colore nero. Quando invece l'elenco dei ruoli viene visualizzato in un'altra lingua qualsiasi, il nome viene visualizzato con un tipo di carattere di colore blu e racchiuso tra parentesi quadre.</li> <li>■ Se la casella di controllo Contrassegna per traduzione non è selezionata, il nuovo nome appare quando l'elenco dei ruoli viene visualizzato nella lingua di immissione del nuovo nome. Quando invece l'elenco dei ruoli viene visualizzato in un'altra lingua qualsiasi, appare ancora il nome ruolo tradotto originale.</li> </ul> <p>L'impostazione della casella di controllo Contrassegna per traduzione non ha effetto durante l'aggiunta di un nuovo ruolo. Quando si aggiunge un nuovo ruolo, il nuovo nome appare in modo automatico nell'elenco dei ruoli in tutte le lingue. Quando l'elenco</p>

Campo	Descrizione
	dei ruoli viene visualizzato nella lingua di immissione del nuovo nome, il nome del nuovo ruolo viene visualizzato con un tipo di carattere di colore nero. Quando invece l'elenco dei ruoli viene visualizzato in un'altra lingua qualsiasi, il nome del nuovo ruolo viene visualizzato con un tipo di carattere di colore blu e racchiuso tra parentesi quadre.
Processo di vendita predefinito	(Facoltativo) Per impostare il processo di vendita predefinito per le nuove opportunità create dagli utenti a cui viene assegnato il ruolo, scegliere un'opzione nel campo Processo di vendita predefinito.  Per ulteriori informazioni su questa opzione, vedere <a href="#">Impostazione di istruzioni, categorie e processi di vendita</a> (a pagina 1387).
Nome tema	(Facoltativo) Per impostare il tema predefinito per il ruolo, scegliere un tema nel campo Nome tema.  Per ulteriori informazioni sulla creazione dei temi, vedere <a href="#">Creazione di nuovi temi</a> (a pagina 1189).
Layout barra delle azioni	Per impostazione predefinita viene utilizzato il layout standard della barra delle azioni per tutti i ruoli. È tuttavia possibile usare un layout di barra delle azioni diverso per il ruolo.
Layout conversione lead	(Facoltativo) Per impostare un layout di conversione dei lead (pagina Converti lead) per gli utenti a cui viene assegnato il ruolo, scegliere un layout nel campo Layout conversione lead.  Se non si sceglie un layout per il ruolo, verrà usato il layout predefinito dell'azienda. Per informazioni sulla creazione dei layout di conversione dei lead, vedere <a href="#">Creazione di layout di conversione lead</a> (vedere " <a href="#">Creazione dei layout di conversione lead</a> " a pagina 1376).

- 1** Nel Passo 2, Accesso tipo di record, selezionare, per ciascun tipo di record, la casella di controllo corrispondente a ogni livello di accesso da concedere al ruolo.

È possibile selezionare uno o più dei livelli di accesso riportati di seguito per ogni tipo di record.

- Accesso consentito
- Diritto di creazione
- Diritto di lettura di tutti i record

Per ulteriori informazioni sui livelli di accesso, vedere [Informazioni sull'accesso dei tipi di record nei ruoli](#) (a pagina 1272).

**ATTENZIONE:** se si nega l'accesso a un tipo di record, non selezionando la casella di controllo Accesso consentito corrispondente nella Procedura guidata gestione ruoli, si impedisce a un utente di creare un record di un altro tipo. Se ad esempio si nega l'accesso a un tipo di record a cui un utente deve accedere per creare un record basato su un altro tipo di record, si impedisce all'utente che dispone del ruolo di creare tale record.

**NOTA:** per convertire i lead o le registrazioni delle operazioni, gli utenti devono disporre delle impostazioni di livello di accesso appropriate per certi tipi di record. Per ulteriori informazioni sui livelli di accesso necessari per la conversione dei lead, vedere [Impostazioni di profilo accesso e ruolo per la conversione dei lead](#) (vedere "Impostazioni del profilo di accesso e del ruolo per la conversione di lead" a pagina 185). Per informazioni sui livelli di accesso necessari per la conversione delle registrazioni delle operazioni, vedere [Impostazioni di profilo accesso e ruolo per la conversione delle registrazioni delle operazioni](#) (vedere "Impostazioni del profilo di accesso e del ruolo per la conversione di registrazioni operazioni" a pagina 382).

**SUGGERIMENTO:** quando si modificano i livelli di accesso per un ruolo, dopo il salvataggio delle modifiche gli utenti a cui è stato assegnato il ruolo devono scollegarsi e collegarsi di nuovo affinché le modifiche diventino effettive.

- 2 Nel Passo 3, Profili di accesso, scegliere i profili di accesso da assegnare a questo ruolo:

Per ulteriori informazioni sui profili di accesso nei ruoli, vedere [Informazioni sui profili di accesso nei ruoli](#) (a pagina 1233).

- 3 Nel Passo 4, Privilegi, selezionare la casella di controllo Assegna per ogni privilegio da concedere al ruolo oppure deselezionarla per qualsiasi privilegio da revocare.

I privilegi sono organizzati in ordine alfabetico per categoria.

**ATTENZIONE:** in alcuni casi, se la casella di controllo Assegna di un privilegio viene deselezionata nel ruolo Amministratore, il privilegio verrà rimosso da Oracle CRM On Demand e l'amministratore dell'azienda non potrà più concederlo ad altri ruoli. Se il problema si verifica, contattare l'Assistenza clienti di Oracle CRM On Demand per ripristinare il privilegio.

Per ulteriori informazioni sui privilegi nei ruoli, vedere [Informazioni sui privilegi nei ruoli](#) (a pagina 1274).

- 4 Nel Passo 5, Accesso e ordine schede, spostare le schede nella sezione appropriata della pagina, quindi fare clic sulle frecce Su e Giù nella sezione Schede selezionate per definire l'ordine di visualizzazione predefinito delle schede che l'utente può vedere.

La sezione Schede non disponibili elenca le schede dei tipi di record e le schede Web personalizzate che possono essere rese disponibili per il ruolo. L'elenco dei tipi di record visualizzata in questa sezione è determinato da Oracle CRM On Demand. La maggior parte dei tipi di record elencati nel passo 2 della Procedura guidata gestione ruoli viene visualizzata anche in questo elenco. Altri tipi di record, ad esempio Registri, non appaiono nell'elenco perché non possono essere visualizzati come schede. Le schede mostrate nella sezione Schede non disponibili non sono disponibili per gli utenti che dispongono del ruolo.

Per rendere le schede disponibili o visibili per gli utenti che dispongono di questo ruolo, effettuare le operazioni riportate di seguito.

- Spostare nella sezione Schede selezionate le schede che si desidera possano essere visualizzate dagli utenti per impostazione predefinita. Questa sezione elenca le schede dei tipi di record e le schede Web personalizzate che possono essere visualizzate per impostazione predefinita da qualsiasi utente che dispone del ruolo durante la prima procedura di accesso con il ruolo. Usare le frecce su e giù per determinare l'ordine di visualizzazione iniziale delle schede. Ogni utente che dispone del ruolo può personalizzare le proprie impostazioni, in modo che le schede non vengano più visualizzate per impostazione predefinita oppure vengano visualizzate secondo un ordine diverso. Per ulteriori informazioni sulle modalità di gestione delle impostazioni personali da parte degli utenti, vedere Personalizzazione dell'applicazione.

- Spostare nella sezione Schede disponibili le schede che gli utenti non devono visualizzare per impostazione predefinita, ma che gli utenti possono rendere visibili per se stessi. Questa sezione elenca le schede dei tipi di record e le schede Web personalizzate disponibili per il ruolo ma che non vengono visualizzate per impostazione predefinita. In altri termini, le schede elencate in questa sezione non vengono visualizzate dagli utenti finché gli utenti non le rendono visibili per se stessi nel layout personale (disponibile mediante il collegamento [Le mie impostazioni](#)). Ogni utente che dispone del ruolo può personalizzare le proprie impostazioni, in modo che le schede disponibili vengano visualizzate per impostazione predefinita nonché specificare l'ordine di visualizzazione delle schede.
- Lasciare le schede che devono risultare nascoste per gli utenti nella sezione Schede non disponibili.

**NOTA:** lo spostamento di una scheda dalla sezione Schede non disponibili alla sezione Schede disponibili o Schede selezionate rende la scheda disponibile per l'utente solo se la casella di controllo Accesso consentito è selezionata per il tipo di record al Passo 2 (Accesso tipo di record) della Procedura guidata gestione ruoli.

**SUGGERIMENTO:** è possibile spostare un intervallo di schede con una sola operazione selezionando la prima scheda, tenendo premuto il tasto Maiusc e facendo clic sull'ultima scheda. Successivamente fare clic su la freccia destra o sinistra.

- 5** Nel Passo 6, Assegnazione layout di pagina, specificare, per ogni tipo di record, se il tipo di visualizzazione pagina è statico o dinamico, quindi effettuare una selezione dall'elenco dei layout di pagina disponibili per il tipo di visualizzazione.

I layout di pagina determinano i campi e le sezioni che gli utenti possono visualizzare nelle pagine di creazione, modifica e dettaglio per i vari tipi di record. Oracle CRM On Demand è dotato di un layout di pagina standard per ciascun tipo di record. I layout di pagina standard, che non possono essere eliminati, sono statici, pertanto l'opzione Statico è sempre disponibile nel campo Tipo di visualizzazione pagina. L'opzione Dinamico è disponibile solo se sono disponibili layout di pagina dinamici per il tipo di record. Gli amministratori dell'azienda possono creare ulteriori layout di pagina statici o dinamici personalizzati per i tipi di record.

Per ogni tipo di record, il layout di pagina standard e tutti gli eventuali layout di pagina creati in modo specifico sono disponibili per l'assegnazione al ruolo. Per ulteriori informazioni sulla creazione di layout statici e dinamici, vedere [Pagina di personalizzazione applicazioni del tipo di record](#) (a pagina 1120).

Il layout di pagina predefinito per un tipo di record è il layout di pagina statico standard per il tipo di record.

**NOTA:** l'elenco dei tipi di record visualizzato nel passo 6 della Procedura guidata gestione ruoli è determinato da Oracle CRM On Demand. È possibile che vengano visualizzati tipi di record, quali Amministrazione utente e Proprietario utente, che non appaiono come schede in Oracle CRM On Demand

- 6** Nel Passo 7, Assegnazione layout di ricerca, effettuare una selezione nell'elenco dei layout di ricerca disponibili per ogni tipo di record.

Per ogni tipo di record elencato, l'elenco dei layout disponibili viene mostrato nel campo Nome layout di ricerca. I layout di ricerca determinano i campi, standard e personalizzati, che gli utenti possono usare durante la ricerca di record e i campi che gli utenti possono visualizzare nelle pagine dei risultati della ricerca. È possibile assegnare un layout di ricerca per la maggior parte dei tipi di record principali disponibili come schede per il ruolo. È inoltre possibile assegnare i layout di ricerca ad altri tipi di record su cui è possibile eseguire ricerche, ad esempio Prodotto e Utente. Per ulteriori informazioni sulla creazione e la modifica dei layout di ricerca personalizzati, vedere [Gestione dei layout di ricerca](#) (a pagina 1157).

- 7** Nel Passo 8, Assegnazione layout home page, effettuare una selezione nell'elenco dei layout di home page disponibili per ogni tipo di record.

Per ogni tipo di record elencato, sono disponibili per l'assegnazione al ruolo il layout di home page standard e tutti gli eventuali layout di home page creati per il tipo di record. L'elenco dei tipi di record include tutti i tipi di record principali disponibili come schede per il ruolo.

I layout di home page determinano le informazioni che gli utenti possono visualizzare nella home page di ciascun tipo di record. Oracle CRM On Demand è dotato di un layout di home page predefinito per ogni tipo di record principale visualizzabile come scheda. È possibile creare layout di home page personalizzati aggiuntivi per i tipi di record. Per ulteriori informazioni sulla creazione dei layout di home page, vedere [Creazione di layout home page di record](#) (a pagina 1162).

- 8** Fare clic su Fine.

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Gestione ruolo](#) (a pagina 1269)
- [Linee guida per l'impostazione dei ruoli](#) (a pagina 1270)
- [Gestione della pagina Elenco ruoli](#) (a pagina 1271)
- [Informazioni sull'accesso dei tipi di record nei ruoli](#) (a pagina 1272)
- [Informazioni sui profili di accesso nei ruoli](#) (a pagina 1233)
- [Informazioni sui privilegi nei ruoli](#) (a pagina 1274)

## Gestione dei registri

I registri rappresentano un metodo efficiente di organizzazione e separazione dei record in modo da consentire agli utenti di collaborare senza essere membri del team per ciascun record.

L'utilizzo dei registri per organizzare i dati aziendali rende più rapide ed efficienti le ricerche dei record. I registri possono coesistere con gruppi e team. Se i requisiti per fornire l'accesso a gruppi di utenti sono chiari e relativamente semplici, è possibile utilizzare l'assegnazione gruppo. Tuttavia, se i requisiti di proprietà dei record dei gruppi sono più complessi, è consigliabile utilizzare i registri.

### Registri predefiniti degli utenti

In Oracle CRM On Demand, a ciascun utente viene assegnato un registro predefinito a cui è associato il nome dell'utente. Quando a un utente viene assegnato un record, quest'ultimo viene assegnato al registro predefinito dell'utente. Quando un record è di proprietà di un team, il team rappresenta l'insieme di registri predefiniti degli utenti membri del team. I registri degli utenti vengono automaticamente associati ai record quando vengono modificati il proprietario dei record e l'appartenenza al team.



## Registri personalizzati

Quando la funzionalità dei registri è abilitata, è possibile creare registri personalizzati per organizzare e adattare i dati agli scopi aziendali. Di solito si fa riferimento ai registri personalizzati definendoli semplicemente *registri*. I registri possono essere indipendenti oppure organizzati in gerarchie. Ad esempio, è possibile creare registri per suddividere i dati in base alle unità organizzative della propria attività, quali i territori o i prodotti. Successivamente è possibile impostare gli utenti in modo che dispongano del livello di accesso appropriato per i registri.

## Registri creati in modo automatico per i partner

Quando si rende attivo un record partner in Oracle CRM On Demand, viene creato in modo automatico un registro che può contenere dati per l'organizzazione partner. I registri creati in modo automatico per i partner sono disponibili per la selezione nella finestra di ricerca dei registri, a cui è possibile accedere dalle pagine del record Partner quando ci si trova nell'elemento correlato Registri di un record partner. Le pagine del record Partner sono accessibili per gli utenti solo nell'azienda proprietaria della marca. Se la casella di controllo Accesso al partner o la casella di controllo Accesso reciproco al partner (Inverti) è selezionata quando si aggiunge una relazione partner a un record partner, i registri creati in modo automatico per i partner correlati vengono sincronizzati. Successivamente, quando i clienti partner vengono associati in Oracle CRM On Demand, gli utenti partner associati a ognuno dei registri partner sincronizzati potranno vedere i clienti partner a cui è correlata la propria organizzazione partner.

Quando viene aggiunto a un'organizzazione partner, un utente viene anche associato in modo automatico al registro partner specifico dell'organizzazione partner.

## Registri personalizzati per i partner

È inoltre possibile creare registri personalizzati per le organizzazioni partner. Per questi registri personalizzati è possibile assegnare qualsiasi combinazione di utenti, compresi gli utenti dell'azienda proprietaria della marca e gli utenti appartenenti a organizzazioni partner.

## Tipi di record supportati per i registri

È possibile assegnare record di tipi differenti allo stesso utente e allo stesso registro. È possibile assegnare ai registri i seguenti tipi di record:

- Cliente
- Riconoscimento
- Allocazione
- Richiesta
- Appuntamento
- Piano aziendale
- Campagna
- Certificazione
- Contatto
- Corso

- Oggetti personalizzati
- Registrazione operazione
- Rivenditore
- Esame
- Conto finanziario
- Piano finanziario
- Fondo
- Nucleo familiare
- Report verifica magazzino
- Periodo magazzino
- Lead
- Richieste MDF
- Evento medico
- Piano messaggistica
- Obiettivo
- Opportunità
- Partner
- Polizza
- Portafoglio
- Programma
- Lotto campione
- Transazione campioni
- Richiesta di servizio
- Chiamata Smart
- Soluzione
- Richiesta prezzi speciali
- Task
- Veicolo

### Registri nel Selettore Registro

Se il Selettore Registro è abilitato per l'azienda, il campo Selettore Registro viene visualizzato nelle ricerche mirate e avanzate, nella barra del titolo delle pagine di elenco e nella home page Report. Il Selettore Registro consente di limitare una ricerca mirata a un registro personalizzato o a un registro utente che può contenere il

record che l'utente desidera trovare. Il segno più (+) visualizzato nel campo Selettore Registro indica la presenza di livelli secondari.

**NOTA:** i registri partner vengono visualizzati nel Selettore Registro solo per il tipo di record Partner.

Quando si fa clic sull'icona accanto al Selettore Registro, viene visualizzata la gerarchia dei registri, organizzata come descritto di seguito.

- **Tutto.** Nodo radice predefinito per tutti i registri, inclusi i registri personalizzati e i registri degli utenti
  - **Registri.** Nodo radice predefinito per tutti i registri personalizzati impostati per l'azienda
  - **Utenti.** Nodo radice predefinito per tutti i registri degli utenti

Tutto, Registri e Utenti sono nodi o ancore e non registri reali. Un esempio di gerarchia di registri può essere costituito dalla gerarchia geografica creata da un'azienda per l'America. Si supponga che un utente, John Williams, che dispone di subordinati, sia anche associato ai registri che fanno parte della gerarchia geografica. Per questo utente, sotto la voce Tutto del Selettore Registro, verrebbe visualizzata la gerarchia descritta di seguito.

#### ■ **Registri**

- **America** (registro principale)
  - **Nord** (registro secondario. Un registro secondario può anche essere il registro principale di un ulteriore livello di registri secondari).
  - **Est** (registro secondario)
  - **Ovest** (registro secondario)
  - **Sud** (registro secondario)

#### ■ **Utenti**

- **John Williams** (utente con subordinati)
  - **Lucy Harris** (subordinato. Un subordinato può avere a sua volta dei subordinati).
  - **Rick Rogers** (subordinato)
  - **Donna Jones** (subordinato)
  - **Jeff Smith** (subordinato)

**NOTA:** i registri al livello inferiore di una gerarchia vengono definiti registri del nodo foglia.

La casella di controllo Includi elementi secondari del Selettore Registro consente all'utente di specificare che i dati negli elementi secondari (subordinati o registri secondari) devono essere inclusi nella ricerca. La casella di controllo Includi elementi secondari è sempre selezionata nel Selettore Registro per i report.

## Selezione di registri per le ricerche

Durante la ricerca dei record, gli utenti selezionano il registro contenente i dati che desiderano trovare. Se non sanno con esattezza quale registro a un determinato livello di una gerarchia di registri contiene i dati che stanno cercando, gli utenti selezionano il registro successivo nel livello superiore della gerarchia per la ricerca.

Se l'utente seleziona l'opzione Includi elementi secondari nel Selettore Registro e la casella di controllo Visibilità responsabile è selezionata nel profilo dell'azienda, i dati dei registri secondari o dei subordinati verranno inclusi nella ricerca.

Si consideri, ad esempio, la seguente gerarchia di registri:

- America
  - Nord
    - Area Nord 1
    - Area Nord 2

Se un utente non sa se un record si trova nell'area Nord 1 o nell'area Nord 2, per la ricerca seleziona il registro Nord anziché selezionare il registro America.

### Argomenti correlati

Per informazioni sulla progettazione delle strutture dei registri, sull'impostazione dei registri e sull'abilitazione degli utenti all'utilizzo dei registri, vedere i seguenti argomenti:

- [Informazioni sulla progettazione delle strutture dei registri](#) (a pagina 1284)
- [Informazioni sul supporto dei servizi Web per i registri](#) (a pagina 1289)
- [Processo di impostazione dei registri](#) (a pagina 1289)
- [Verifica dell'impostazione dei registri per il ruolo di amministratore](#) (a pagina 1290)
- [Creazione di tipi di registri e di ruoli utente per i registri](#) (a pagina 1294)
- [Creazione di registri e gerarchie di registri](#) (a pagina 1294)
- [Associazione di utenti a registri](#) (a pagina 1296)
- [Creazione dei profili di accesso per i registri](#) (vedere "[Creazione di profili di accesso per i registri](#)" a pagina 1300)
- [Abilitazione dei registri per l'azienda](#) (a pagina 1301)
- [Abilitazione dei registri per gli utenti e i ruoli utente](#) (a pagina 1302)
- [Aggiunta di registri ai layout di pagina dei dettagli di un record](#) (vedere "[Aggiunta di registri ai layout di pagina dei dettagli dei record](#)" a pagina 1304)
- [Assegnazione dei record ai registri](#) (a pagina 1305)
- [Pagina relativa alla gerarchia dei registri](#) (a pagina 1307)
- [Campi registro](#) (a pagina 1308)
- [Informazioni sulla risoluzione dei problemi dei registri](#) (a pagina 1310)

## Informazioni sulla progettazione delle strutture dei registri

Per impostare una struttura di registro efficace, è necessario pianificare le gerarchie di registro con attenzione. Quando si progettano e si ridefiniscono le gerarchie di registro per l'azienda, tenere presente le linee guida riportate di seguito.

- Non creare registri personalizzati che replicano i registri utente.
- Determinare i criteri dell'organizzazione e di accesso per i dati aziendali.

- Determinare se la struttura aziendale è attinente alla gestione dei dati.
- Determinare le affiliazioni dei dati nell'azienda.
- Progettare i registri in base alle esigenze dell'utente e tenere presente i task nei quali gli utenti utilizzano più comunemente i registri.
- Progettare i registri in modo che la funzionalità fornita dalla casella di controllo Visibilità responsabile abilitata sul profilo dell'azienda sia utilizzata con la minor frequenza possibile.
- Mantenere al minimo il numero di livelli delle gerarchie di registro.
- Ridurre per quanto possibile il numero dei riferimenti incrociati elenchi creati nella struttura di registro. La *creazione di riferimenti incrociati elenchi* è la pratica di duplicazione di record su più registri.
- Utilizzare le regole del workflow per automatizzare la gestione dei registri.

## Registri utente

Lo svantaggio di creare registri personalizzati che replicano registri utente è che i dati nei registri personalizzati e nei registri utente predefiniti devono essere sincronizzati. Questo task aggiuntivo aumenta il tempo di elaborazione del server e influisce sulla velocità con cui i record vengono recuperati.

**NOTA:** un'azienda potrebbe considerare la possibilità di replicare registri utente per consentire a un utente l'accesso temporaneo ai dati di un altro utente. Un modo migliore per soddisfare tale esigenza è costituito dall'aggiunta dell'utente che desidera accedere ai dati come delegato per l'utente proprietario dei dati.

## Esigenze di accesso ai dati

Non è necessario che la struttura di registro rifletta la gerarchia aziendale dell'azienda. È opportuno, invece, che la struttura di registro rifletta fedelmente la modalità di organizzazione dei dati da parte dell'azienda. Parti di attività possono essere organizzate in base alla geografia, mentre altre in base a linea di prodotti o settore. Prestare particolare attenzione ai casi illustrati di seguito.

- Due (o più) reparti non devono avere la possibilità di accedere ai dati appartenenti all'altro reparto
- Due (o più) reparti devono avere la possibilità di accedere ai dati appartenenti all'altro reparto

## Attinenza della struttura aziendale

In molte aziende, un'organizzazione principale ha completo accesso a tutti i dati nelle organizzazioni secondarie. In genere, i membri di tale organizzazione principale hanno accesso globale ai dati di tutte le organizzazioni secondarie.

Se l'organizzazione è strutturata in questo modo, si consiglia di non impostare registri che riflettono la struttura organizzativa a livello dell'organizzazione principale. Tuttavia, tenere presente le opzioni riportate di seguito.

- Impostazione di registri che riflette la struttura organizzativa ad altri livelli (ad esempio a livello dell'organizzazione secondaria).
- Impostazione di altre gerarchie di registro a livello dell'organizzazione principale. Ad esempio, a livello dell'organizzazione principale, è possibile creare un registro o una gerarchia di registro che consente agli

utenti a livello dell'organizzazione principale di visualizzare le opportunità che dispongono di un fatturato potenziale rilevante di tutte le organizzazioni secondarie.

### Affiliazioni di dati

Esaminare le procedure seguite dall'azienda quando viene effettuato il trasferimento di un utente a un altro reparto. Ad esempio:

- se i dati gestiti dall'utente vengono sempre spostati al nuovo reparto insieme all'utente in modo che l'affiliazione di dati sia continuativa, è opportuno che la gestione dei dati venga eseguita mediante proprietà di record e team. In genere, gli appuntamenti e i task vengono spostati insieme all'utente a tutti i livelli. In alcuni ambienti di vendita, tutti i dati dei clienti vengono spostati insieme all'utente. Questa affiliazione di dati si verifica per attività di piccole e medie dimensioni e per attività basate su vendite di basso volume e valore elevato.
- Se in genere i dati restano in un'organizzazione fissa, ad esempio un'organizzazione geografica, presupponendo la proprietà organizzativa dei dati, è opportuno che la gestione dei dati venga eseguita mediante registri che riflettono la struttura organizzativa.
- Se l'affiliazione continuativa e la proprietà organizzativa continuano a esistere per un determinato periodo di tempo dopo lo spostamento dell'utente a un altro reparto, le due gerarchie possono coesistere.

### Esigenze e task dell'utente

Durante la progettazione della struttura di registro, tenere presente il task in cui gli utenti utilizzano più comunemente registri, inclusi l'utilizzo di elenchi, la ricerca di record, la creazione e l'utilizzo di report.

#### Utilizzo di elenchi

Per facilitare l'identificazione degli elenchi necessari per gli utenti, determinare i tipi di elenchi utilizzati più di frequente e gli elenchi ideali per gli utenti. Per eseguire tale operazione, richiedere input agli utenti dell'azienda. Se nessun registro nella struttura di registro contiene tutti i record necessari per un elenco ideale, è probabile che la struttura di registro non disponga di una gerarchia. Ad esempio, è possibile impostare sia una gerarchia geografica che una gerarchia orientata sul prodotto.

Se gli utenti dedicano molto tempo a operazioni in un sottoinsieme specifico di un registro, creare un registro secondario per il sottoinsieme. Denominare il registro secondario in modo da consentirne il riconoscimento da parte degli utenti. Il registro secondario può inoltre essere impostato come predefinito per il selettore Registro, in modo che gli utenti non siano costretti a selezionare ogni volta il registro appropriato. Per ulteriori informazioni sull'impostazione del valore predefinito per il selettore Registro, vedere [Abilitazione dei registri per utenti e ruoli utente](#) (vedere "[Abilitazione dei registri per gli utenti e i ruoli utente](#)" a pagina 1302).

#### Ricerca di record

Per determinare le esigenze di ricerca degli utenti nell'azienda, chiedere agli utenti la descrizione di situazioni in cui ricercano record particolari. La struttura e le dimensioni di registro devono riflettere le ricerche e i criteri di ricerca utilizzati più di frequente dagli utenti.

**NOTA:** se si dispone già di una struttura di registro e la si sta ridefinendo ulteriormente, chiedere agli utenti se in genere sono in grado di identificare l'appartenenza di un record particolare a un registro particolare nella gerarchia. Se gli utenti affermano in modo concorde che la certezza di tale identificazione è possibile solo per

un registro a un livello superiore, chiedere loro se un'altra suddivisione della struttura di registro consentirebbe di limitare ulteriormente la ricerca. L'esecuzione di ricerche in registri di livello superiore da parte degli utenti dovrebbe essere un'eccezione rispetto alle ricerche normali.

I campi utilizzati in una ricerca influiscono anche sulla velocità della ricerca:

- L'utilizzo di campi indicizzati per la ricerca di record in registri garantisce prestazioni ottimali. (I campi indicizzati vengono visualizzati in testo verde nelle sezioni di ricerca).
- Quando i campi non indicizzati (anziché quelli indicizzati) sono utilizzati per la ricerca di record in registri, le ricerche sono più lente e le prestazioni dipendono dal volume dei record in cui si esegue la ricerca. (I campi di ricerca non indicizzati sono visualizzati in testo nero nelle sezioni di ricerca).

Ad esempio, se si determina che in genere gli utenti cercano record contatto in base a campi indicizzati, il numero di record per il registro di livello inferiore (denominato registro nodo-foglio) può arrivare a 100.000 per ciascun tipo di record. Tuttavia, se in genere gli utenti cercano record contatto in base a campi non indicizzati, è possibile limitare le dimensioni dei registri nodo-foglio a 20.000 e 30.000 record per ciascun tipo di record.

La configurazione dei dati varia da un'azienda all'altra. Come risultato, non esiste un numero di record per registri consigliato. È necessario gestire le dimensioni di registro in modo continuativo. I registri facilitano ricerche più veloci riducendo il numero di record in cui si esegue la ricerca.

### Creazione e utilizzo di report

Tutti gli utenti ad eccezione degli amministratori sono soggetti alle regole di visibilità dei dati per report. Quando un registro utente o personalizzato viene specificato nel selettore Registro per i report, i dati presi in considerazione per i report sono quelli riportati di seguito.

- Tutti i contenuti nelle analisi cronologiche (inclusi le analisi cronologiche a cui si accede dalle schede Report e Dashboard e i record incorporati in home page di record) sono limitati al registro e includono tutti i livelli secondari del registro selezionato. I record appartenenti all'utente o in cui l'utente è membro di un team vengono inclusi solo se tali record sono presenti anche nel registro selezionato o in uno dei relativi registri secondari.
- I report in tempo reale sono limitati ai dati direttamente associati al registro (registro personalizzato o utente) selezionato nel selettore Registro. Se il registro selezionato dispone di registri secondari o subordinati, i dati nei registri secondari e nei subordinati vengono ignorati nei report in tempo reale.

**NOTA:** anche se in genere non è necessario modificare la struttura di registro dopo averla impostata, è possibile effettuare tale operazione. Per apportare tali modifiche non è necessaria alcuna interruzione e le modifiche vengono applicate immediatamente. Tuttavia, le modifiche non si riflettono immediatamente nei dati dei report in tempo reale.

Per ulteriori informazioni sulla visibilità di record nei report, vedere [Report](#) (a pagina 737).

### Visibilità responsabile

Durante la progettazione delle gerarchie di registro, basare la progettazione sui principi riportati di seguito.

- Fare in modo che la funzionalità fornita dalla casella di controllo Visibilità responsabile abilitata sul profilo dell'azienda sia utilizzata con la minor frequenza possibile.

L'opzione Visibilità responsabile abilitata consente ai responsabili di accedere ai record degli utenti che riportano a loro e consente agli utenti di includere dati in registri secondari nelle ricerche.

- L'opzione Includi elementi secondari viene utilizzata raramente o quasi mai in ricerche di volumi di dati elevati. (Il numero di record che costituisce un volume di dati elevato varia da un'azienda all'altra e in base ai modelli di ricerca).

Esistono casi in cui è necessario utilizzare l'opzione Includi elementi secondari. Ad esempio, i responsabili devono eseguire elenchi su registri utente che includono i loro subordinati perché questi ultimi non possono condividere dati tra loro. Se i volumi sono elevati, i tempi della ricerca aumentano. Tuttavia, per prestazioni ottimali, selezionare l'opzione Includi elementi secondari solo quando è necessario.

### Livelli di gerarchia

Le gerarchie di registro con numeri di livelli elevati e con record a ogni livello si comportano in modo simile alla funzionalità team in cui la visibilità del responsabile è abilitata. Tali gerarchie consentono buone prestazioni con piccoli insiemi di dati. Tuttavia, poiché i volumi dei dati aumentano, i registri con un minor numero di livelli nella gerarchia (o senza livelli di gerarchia) consentono prestazioni di gran lunga migliori rispetto alla funzionalità team.

Se un livello della gerarchia di registro non fornisce valore aggiuntivo alla sicurezza dei dati o all'organizzazione dei dati, unire il registro ridondante e i relativi registri secondari. Chiedere agli utenti del registro se in genere sono in grado di identificare se un record si trova in un determinato registro secondario o in un altro registro secondario dello stesso registro principale. Se gli utenti non riescono a effettuare tale operazione, l'opzione migliore è la compressione dei due registri secondari nel registro principale.

Un metodo semplice per ridurre il numero di livelli in una gerarchia di registro è anteporre ai registri secondari un prefisso con il nome del registro principale. Ad esempio, se si dispone di un registro secondario denominato Nord con un registro principale denominato Nord America, rimuovere il registro principale e ridenominare il registro secondario NA - Nord.

### Creazione di riferimenti incrociati elenchi

La creazione di riferimenti incrociati elenchi è la pratica di duplicazione di record su più registri. La creazione di riferimenti incrociati elenchi comporta un sovraccarico amministrativo per gli utenti perché, essendo necessaria la sincronizzazione, vengono eseguite molte operazioni di lettura-scrittura che influiscono sulle prestazioni del server. Utilizzare la creazione di riferimenti incrociati con la minor frequenza possibile.

### Gestione dei registri automatica

In genere, i criteri di assegnazione dei registri sono mappati a uno o più campi in un tipo di record. È possibile creare regole del workflow per riorganizzare automaticamente l'assegnazione dei registri quando uno di quei campi viene modificato.

Ad esempio, se si dispone di una gerarchia di registro denominata *Territorio*, è possibile creare una regola del workflow per monitorare un campo in un tipo di record (ad esempio, il campo Territorio su clienti), quindi creare un'azione di assegnazione di un registro alla regola per aggiornare il registro Territorio sul record con un nuovo registro quando il valore del campo Territorio sul cliente viene modificato.



## Informazioni sul supporto dei servizi Web per i registri

È possibile gestire i registri mediante i servizi Web. Se i registri sono attivati per l'azienda, il file WSDL (Web Services Description Language) per i registri è disponibile per il download. Per ulteriori informazioni sui servizi Web, consultare il manuale *Oracle Web Services On Demand Guide*.

## Processo di impostazione dei registri

Per impostare i registri per l'azienda, eseguire i task riportati di seguito.

- 1** Contattare l'Assistenza clienti e richiedere di attivare le funzionalità dei registri per l'azienda.  
Quando l'Assistenza clienti abilita la funzionalità dei registri per l'azienda, alcuni controlli diventano disponibili per l'utente in Oracle CRM On Demand. Per informazioni sulla verifica dei controlli disponibili e dell'impostazione del ruolo amministratore per l'utilizzo dei registri, vedere [Verifica dell'impostazione dei registri per il ruolo amministratore](#) (vedere "Verifica dell'impostazione dei registri per il ruolo di amministratore" a pagina 1290).
- 2** Progettare la struttura dei registri.  
Per le linee guida sulla progettazione della struttura dei registri, vedere [Informazioni sulla progettazione delle strutture dei registri](#) (a pagina 1284).
- 3** (Facoltativo) Creare i tipi di registri e i ruoli utente per i registri.  
Per ulteriori informazioni, vedere [Creazione di tipi di registri e di ruoli utente per i registri](#) (a pagina 1294).
- 4** Creare i registri e le relative gerarchie.  
Per ulteriori informazioni, vedere [Creazione di registri e gerarchie di registri](#) (a pagina 1294).
- 5** Associare gli utenti ai registri.  
Per ulteriori informazioni, vedere [Associazione di utenti a registri](#) (a pagina 1296).
- 6** Abilitare i registri per l'azienda.  
Per ulteriori informazioni, vedere [Abilitazione dei registri per l'azienda](#) (a pagina 1301).
- 7** Abilitare i registri per gli utenti e i ruoli utente.  
Per ulteriori informazioni, vedere [Abilitazione dei registri per gli utenti e i ruoli utente](#) (a pagina 1302).

### Argomenti correlati

Per informazioni correlate sui registri e sulle strutture dei registri, vedere i seguenti argomenti:

- [Gestione dei registri](#) (a pagina 1280)
- [Informazioni sul supporto dei servizi Web per i registri](#) (a pagina 1289)
- [Aggiunta di registri ai layout di pagina dei dettagli dei record](#) (a pagina 1304)
- [Assegnazione dei record ai registri](#) (a pagina 1305)

- [Pagina relativa alla gerarchia dei registri](#) (a pagina 1307)
- [Campi registro](#) (a pagina 1308)

## Verifica dell'impostazione dei registri per il ruolo di amministratore

Per attivare la funzionalità registro per l'azienda, l'assistenza clienti offre i seguenti vantaggi:

- Concede il privilegio Gestione registri e l'accesso ai registri al ruolo di amministratore
- Imposta il profilo di accesso per l'amministratore per consentire l'accesso ai registri

Nella procedura descritta di seguito viene illustrato come verificare che il ruolo di amministrare sia impostato per i registri.

### *Per verificare che il ruolo di amministratore sia impostato per i registri*

- 1 Accedere a Oracle CRM On Demand come utente con il ruolo di amministratore.
- 2 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 3 Nella sezione Gestione utenti e controlli degli accessi della home page di amministrazione, fare clic sul collegamento Gestione utenti e controlli degli accessi.
- 4 Fare clic sul collegamento Gestione ruolo nell'omonima sezione.
- 5 Dall'elenco Lingua traduzione, selezionare la lingua principale dell'azienda.
- 6 Fare clic sul collegamento Modifica per il ruolo di amministratore.
- 7 Nella Procedura guidata gestione ruoli, accedere a Passo 2, Accesso tipo di record, quindi verificare che l'accesso ai record dei registri sia impostato come indicato nella tabella riportata di seguito.

Nella tabella riportata di seguito viene mostrato l'accesso ai record dei registri necessario per il ruolo di amministratore.

Tipo di record	Dispone del diritto di accesso?	Dispone del diritto di creazione?	Dispone del diritto di lettura di tutti i record?
Registri	Selezionato	Selezionato	Selezionato

- 8 Accedere al Passo 4, Privilegi, quindi verificare che il privilegio Gestione registri sia selezionato. Nella tabella riportata di seguito viene descritto il privilegio Gestione registri.

Categoria	Privilegio	Descrizione
Amministrazione: Utenti e controlli accesso	Gestione registri	Consente di gestire l'accesso ai registri, di assegnare dati in blocco ai registri e di definire i workflow correlati al registro

**NOTA:** un utente, il cui ruolo disponga del privilegio Gestione registri e dei privilegi appropriati per la gestione dei ruoli utente, può concedere tale privilegio ad altri ruoli utente. Come con la maggior parte dei task di amministrazione, è consigliabile che il privilegio di gestione dei registri venga concesso solo agli amministratori dell'azienda.

- 9 Accedere di nuovo alla pagina Gestione utenti e controlli degli accessi.
- 10 Nella sezione Gestione profili di accesso, fare clic sul collegamento Profili di accesso.
- 11 Dall'elenco a discesa Lingua traduzione selezionare la lingua principale dell'azienda.
- 12 Verificare che le impostazioni per i profili di accesso siano corrette, come indicato di seguito:
  - a Fare clic sul collegamento Modifica per il Profilo di accesso predefinito amministratore, quindi verificare che le impostazioni corrispondano a quelle illustrate nella tabella riportata di seguito.
  - b Fare clic sul collegamento Modifica per il Profilo di accesso del proprietario amministratore, quindi verificare che le impostazioni corrispondano a quelle illustrate nella tabella riportata di seguito.

Nella tabella riportata di seguito vengono mostrate le impostazioni necessarie che consentono agli utenti con il ruolo di amministratore di gestire i registri in Oracle CRM On Demand.

Tipo di record	Record correlato	Profilo di accesso predefinito amministratore	Profilo di accesso del proprietario amministratore
Cliente	Registri	Completo	Completo
Riconoscimento*	Registri	Completo	Completo
Attività	Registri	Completo	Completo
Allocazione*	Registri	Completo	Completo
Richiesta*	Registri	Completo	Completo
Registri	Non applicabile	Lettura/Modifica/Eliminazione	Lettura/Modifica/Eliminazione
Registri	Sottoregistri	Visualizzazione	Visualizzazione
Registri	Utente	Completo	Completo
Piano aziendale*	Registri	Completo	Completo
Campagna	Registri	Completo	Completo
Certificazione*	Registri	Completo	Completo
Contatto	Registri	Completo	Completo
Corso*	Registri	Completo	Completo
Oggetti personalizzati	Registri	Completo	Completo
Registrazione	Registri	Completo	Completo

Tipo di record	Record correlato	Profilo di accesso predefinito amministratore	Profilo di accesso del proprietario amministratore
operazione*			
Rivenditore*	Registri	Completo	Completo
Esame*	Registri	Completo	Completo
Conto finanziario*	Registri	Completo	Completo
Piano finanziario*	Registri	Completo	Completo
Fondo*	Registri	Completo	Completo
Nucleo familiare*	Registri	Completo	Completo
Report verifica magazzino*	Registri	Completo	Completo
Periodo magazzino*	Registri	Completo	Completo
Lead	Registri	Completo	Completo
Richieste MDF*	Registri	Completo	Completo
Evento medico*	Registri	Completo	Completo
Piano messaggistica*	Registri	Completo	Completo
Obiettivo*	Registri	Completo	Completo
Opportunità	Registri	Completo	Completo
Partner*	Registri	Completo	Completo
Polizza*	Registri	Completo	Completo
Portafoglio*	Registri	Completo	Completo
Programma*	Registri	Completo	Completo
Lotto campione*	Registri	Completo	Completo
Transazione campioni*	Registri	Completo	Completo
Richiesta di servizio	Registri	Completo	Completo
Chiamata Smart*	Registri	Completo	Completo
Soluzione	Registri	Completo	Completo
Veicolo*	Registri	Completo	Completo

**NOTA:** i tipi di record contrassegnati con un asterisco (\*) non sono disponibili nell'edizione standard di Oracle CRM On Demand. Le impostazioni di accesso per questi tipi di record sono pertinenti solo se i tipi di record sono disponibili.

Nella tabella riportata di seguito vengono descritti i controlli abilitati dal privilegio Gestione registri. È possibile accedere a ciascun componente per verificare che siano disponibili tutti i controlli necessari.

Componente	Controlli abilitati dal privilegio Gestione registri
Home page Amministrazione	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nella sezione Gestione utenti e controlli degli accessi è disponibile il collegamento per la gestione dei registri. Da questo collegamento è possibile accedere alla pagina relativa alla gerarchia dei registri, in cui è possibile creare, aggiornare e gestire i registri.</li> <li>■ Nella sezione Strumenti di gestione dati, è disponibile il collegamento Coda registro di assegnazione batch. Da questo collegamento è possibile accedere alla pagina Coda registro di assegnazione batch, in cui vengono visualizzati i dettagli delle richieste attive e completate per le assegnazioni dei registri batch.</li> </ul>
Pagina Personalizzazione applicazioni	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nella sezione Impostazione tipi record, è disponibile il collegamento Registro. Da questo collegamento è possibile accedere alla pagina Personalizzazione applicazioni registro, in cui è possibile impostare i campi dei registri e i campi utente dei registri, inclusi i valori dell'elenco di selezione per i campi Tipo di registro e Ruolo utenti registro.</li> </ul>
Procedura guidata gestione ruoli	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ In Passo 2, Accesso tipo di record, l'opzione Registro viene visualizzata come elemento.</li> <li>■ In Passo 4, Privilegi, il privilegio Gestione registri viene visualizzato come opzione.</li> </ul>
Procedura guidata profilo di accesso	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ In Passo 1, Nome profilo di accesso, viene visualizzata la casella di controllo Concedibile agli utenti del registro.</li> <li>■ In Passo 2, Specifica livelli di accesso: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ L'opzione Registro viene visualizzata come oggetto di livello superiore.</li> <li>■ Un elemento per la sezione relativa alle informazioni correlate ai registri viene visualizzato sotto il collegamento Informazioni correlate per i tipi di record che supportano i registri.</li> </ul> </li> </ul>
Pagina Profilo azienda	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nella sezione Impostazioni visibilità dati azienda della pagina, viene visualizzata la casella di controllo Abilita registri.</li> </ul>
Procedura guidata layout pagina (Gestione layout)	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ In Passo 4, Informazioni correlate, la sezione relativa alle informazioni correlate ai registri viene visualizzata nella sezione Disponibile della pagina per tutti i tipi di record che supportano i registri.</li> </ul>
Pagina Rinomina tipi di record	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ L'opzione Registro viene visualizzata come uno degli elementi della pagina.</li> </ul>
Workflow	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ L'azione Assegna un registro viene visualizzata come opzione disponibile (se per il proprio ruolo è attivato il privilegio di gestione del workflow).</li> </ul>
Menu della pagina Elenco	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ L'opzione Registro assegnazioni batch viene visualizzata come un'opzione di menu per i tipi di record supportati.</li> </ul>

## Creazione di tipi di registri e di ruoli utente per i registri

Per agevolare l'organizzazione della struttura dei registri, è possibile creare tipi di registri e assegnare un tipo a ogni registro creato. Ad esempio, se si pianifica di creare una gerarchia di registri per territori, è possibile creare un tipo di registro denominato Territorio. Il campo del tipo di registro è un campo di elenco di selezione modificabile che può essere personalizzato per soddisfare le esigenze dell'azienda.

È anche possibile creare ruoli utente per i registri assegnabili agli utenti quando si associano quest'ultimi ai registri. I ruoli utente per i registri non corrispondono ai ruoli utente di Oracle CRM On Demand. Ad esempio, è possibile creare ruoli utente per i registri, come Utente territorio e Responsabile territorio, da assegnare agli utenti che lavorano con le gerarchie dei registri per i territori.

Nella procedura seguente viene descritto come creare i tipi di registri e i ruoli utente per i registri.

### *Per creare i tipi di registri e i ruoli utente per i registri.*

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Fare clic sul collegamento Personalizzazione applicazioni.
- 3 Nella sezione relativa all'impostazione dei tipi di record, fare clic su Registro.
- 4 Nella pagina Personalizzazione applicazioni Registro, effettuare una delle operazioni descritte di seguito.
  - Per creare i tipi di registri, fare clic sull'opzione relativa all'impostazione del campo del registro.
  - Per creare ruoli utente per i registri, fare clic sull'opzione relativa all'impostazione del campo degli utenti dei registri.
- 5 Fare clic sul collegamento Modifica elenco di selezione per il campo.
- 6 Immettere i valori per l'elenco di selezione e salvare le modifiche.

Per ulteriori informazioni sulla modifica dei campi dell'elenco di selezione, vedere [Modifica dei valori dell'elenco di selezione](#) (a pagina 1146).

## Creazione di registri e gerarchie di registri

È possibile creare registri dalla sezione Gestione utenti e controlli degli accessi della home page Amministrazione.

### **Procedure preliminari.**

- Per eseguire questa procedura, è necessario che nel ruolo utente sia incluso il privilegio che consente di gestire i registri.
- Prima di iniziare a creare registri e relative gerarchie, leggere l'argomento [Informazioni sulla progettazione delle strutture dei registri](#) (a pagina 1284).

Nella procedura seguente viene descritto come creare un registro.

**Per creare un registro**

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Gestione utenti e controlli degli accessi della home page Amministrazione, fare clic sul collegamento Gestione dei registri.
- 3 Nella pagina Gerarchia registri, fare clic su Nuovo.
- 4 Nella pagina di modifica dei registri, immettere le informazioni necessarie, quindi salvare il record.  
La tabella riportata di seguito descrive le informazioni da inserire sul registro.

Campo	Descrizione
Nome registro	A scopo di visualizzazione, nel selettore Registro, la lunghezza massima consigliata per un nome di registro è 60 caratteri.
Tipo di registro	(Facoltativo) Selezionare il tipo di registro dall'elenco di selezione.
Registro principale	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Se si tratta di un registro radice, lasciare il campo vuoto.</li> <li>■ Se invece si tratta di un registro secondario, fare clic sull'icona Ricerca accanto al campo del registro principale e selezionare quest'ultimo.</li> </ul>
Può contenere dati	<p>Si applica solo al registro corrente e non a tutti i registri secondari. Selezionare questa casella di controllo se i record vengono associati a questo registro. Per motivi di prestazioni, applicare questa funzione solo ai registri che contengono dati.</p> <p><b>NOTA:</b> nel selettore Registro visualizzato in Oracle CRM On Demand, i registri personalizzati contenenti dati sono identificati da un'icona di documento blu mentre quelli che non possono contenere dati sono identificati da un'icona di cartella gialla.</p>

- 1 Salvare il record.

**Creazione di registri secondari**

Se si desidera creare registri secondari per un registro principale esistente, è possibile utilizzare il metodo della procedura precedente oppure eseguire la procedura riportata di seguito.

**Per creare registri secondari per un registro esistente**

- 1 Nella pagina Gerarchia registri, fare clic sul collegamento per il registro principale.
- 2 Nella pagina Dettagli registri, fare clic su Nuovo nella barra del titolo dei registri secondari.
- 3 Nella pagina di modifica dei registri, immettere le informazioni sul registro, quindi salvare le modifiche.

## Spostamento di un registro in un nuovo registro principale

È possibile modificare un registro per renderlo registro secondario di un altro oppure spostare un registro secondario da un registro principale a un altro. Quando si modifica il registro principale di un registro, la gerarchia cambia come segue:

- Il nuovo registro principale viene applicato al registro corrente e ad eventuali registri secondari, figli del registro corrente.
- Gli utenti assegnati al vecchio registro principale perdono la possibilità di accesso al registro corrente e ai relativi registri secondari.
- Gli utenti assegnati al nuovo registro principale ottengono la possibilità di accesso al registro corrente e ai relativi registri secondari.
- Gli utenti assegnati direttamente al registro corrente non vengono influenzati dalla modifica nel registro principale.

**NOTA:** se si desidera eliminare un registro principale, è necessario prima rimuovere tutti i relativi registri secondari, utenti e dati.

**SUGGERIMENTO:** per cercare quanti record sono inclusi in un determinato registro, creare un report cronologico per ciascun tipo di record. Per informazioni sulla creazione di report, vedere [Report](#) (a pagina 737).

La procedura che segue descrive come spostare un registro in un nuovo registro principale.

### *Per spostare un registro in un nuovo registro principale*

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Gestione utenti e controlli degli accessi della home page Amministrazione, fare clic sul collegamento Gestione dei registri.
- 3 Nella pagina Gerarchia registri, fare clic sul collegamento Modifica del registro che si desidera modificare.
- 4 Fare clic sull'icona Ricerca accanto al campo del registro principale e selezionare il nuovo registro principale.
- 5 Salvare le modifiche.

## Associazione di utenti a registri

È possibile definire quali utenti possono accedere a un registro e il livello di accesso ai record nel registro di ciascun utente. Quando si associa un utente a un registro, si specifica il profilo di accesso per l'utente quando opera nel registro. di seguito sono riportate le opzioni standard disponibili.

- **Modifica.** Consente all'utente di leggere e aggiornare i record del registro.
- **Completo.** Consente all'utente di leggere, modificare ed eliminare i record del registro.
- **Sola lettura.** Consente all'utente di visualizzare i record del registro.



È inoltre possibile creare profili di accesso personalizzati per registri. L'elenco di selezione Profili di accesso sulla pagina di modifica degli utenti del registro include tutti i profili di accesso con l'opzione Concedibile agli utenti del registro selezionata. Per informazioni sulla modalità di creazione di profili di accesso personalizzati per registri, vedere [Creazione di profili di accesso per registri](#) (vedere "[Creazione di profili di accesso per i registri](#)" a pagina 1300).

L'opzione Visibilità responsabile abilitata sulla pagina Profilo dell'azienda e l'opzione Includi elementi secondari nel selettore Registro sono fattori aggiuntivi nella determinazione dell'accesso di un utente ai record. Quando la casella di controllo Visibilità responsabile abilitata è selezionata sulla pagina Profilo dell'azienda, l'impostazione Includi elementi secondari su ricerche consente a un utente di accedere ai dati nei registri secondari e ai dati di proprietà diretta o indiretta degli utenti subordinati.

Il livello di accesso di un utente ai registri influisce sui diritti di accesso complessivi dell'utente ai record. Gli esempi seguenti mostrano come vengono determinati i diritti di accesso dell'utente.

### Esempio 1

Renato Sarti, un funzionario commerciale, dispone della seguente impostazione in Oracle CRM On Demand:

- Ha accesso ai record cliente tramite il ruolo di funzionario commerciale.
- Il livello di accesso sul suo profilo di accesso proprietario è impostato su Sola lettura per il tipo di record cliente
- Il livello di accesso sul suo profilo di accesso predefinito è impostato su Sola lettura per il tipo di record cliente
- Non è un membro del team clienti per il cliente ABC Widgets
- È associato al registro Widget Makers, con il suo profilo di accesso per il registro impostato su Completo

Se il cliente ABC Widgets è nel registro Widget Makers, i diritti di accesso di Renato al record ABC Widget gli consentono di leggere, modificare ed eliminare il record. Dispone di questi diritti di accesso perché il sistema di controllo di accesso in Oracle CRM On Demand calcola i diritti più ampi da tutti i profili di accesso rilevanti e li applica. In questo caso, il profilo di accesso per il registro è impostato su Completo, pertanto sostituisce il profilo di accesso per record cliente.

### Esempio 2

Tania Liri, una funzionaria commerciale, dispone della seguente impostazione in Oracle CRM On Demand:

- Ha accesso ai record opportunità tramite il ruolo di funzionario commerciale.
- Il livello di accesso sul suo profilo di accesso proprietario è impostato su Sola lettura per il tipo di record opportunità
- Il livello di accesso sul suo profilo di accesso predefinito è impostato su Sola lettura per il tipo di record opportunità
- È un membro del team opportunità con il campo Accesso opportunità impostato su Modifica
- È associata al registro Widget Makers, con il suo profilo di accesso per il registro impostato su Completo

Se un'opportunità si trova nel registro Widget Makers, i diritti di accesso di Tania le consentono di leggere, modificare ed eliminare il record. Tuttavia, se un'opportunità non si trova nel registro Widget Makers, i diritti di accesso di Tania (dal suo profilo di accesso proprietario, dal profilo di accesso predefinito e

dall'appartenenza del team opportunità) le consentono di leggere e modificare l'opportunità, ma non di eliminare l'opportunità.

### Metodi di associazione di utenti a registri

Esistono due metodi per associare utenti a registri. Da un record registro, è possibile associare più utenti al registro. Da un record utente, è possibile associare più registri all'utente.

La seguente procedura descrive come associare più utenti a un registro tramite il record registro.

#### Per associare più utenti a un registro

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Gestione utenti e controlli degli accessi, fare clic sul collegamento Gestione dei registri.
- 3 Sulla pagina Gerarchia registro, fare clic sul collegamento del nome del registro a cui si desidera associare utenti.
- 4 Nella pagina Dettagli registro, sulla barra del titolo della sezione Utenti registro, fare clic su Aggiungi utenti.
- 5 Nella pagina Modifica utenti registro, selezionare gli utenti che si desidera associare al registro.

Nella seguente tabella sono descritte le informazioni da specificare per ciascun utente che viene associato al registro.

Campo	Descrizione
Utenti	<p>Fare clic sull'icona Ricerca accanto al campo Utente, quindi selezionare l'utente.</p> <p><b>NOTA:</b> i delegati di un utente non ottengono automaticamente l'accesso al registro di un utente. È necessario associare anche ogni delegato al registro.</p>
Ruolo utente registro	<p>(Opzionale) Selezionare il ruolo dall'elenco di selezione.</p> <p><b>NOTA:</b> il ruolo utente registro non è un ruolo Oracle CRM On Demand. Per informazioni sulla creazione di ruoli utente registro, vedere <a href="#">Creazione di tipi di registro e di ruoli utente registro</a> (vedere "Creazione di tipi di registri e di ruoli utente per i registri" a pagina 1294).</p>
Profilo di accesso	<p>Dall'elenco di profili abilitati per registri, selezionare il profilo di accesso che determina i diritti di accesso dell'utente al registro corrente ed eventuali registri secondari. Le opzioni standard sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Modifica.</b> Consente all'utente di leggere e aggiornare i record del registro.</li> <li>■ <b>Completo.</b> Consente all'utente di leggere, modificare ed eliminare i record del registro.</li> </ul>

Campo	Descrizione
	<p>■ <b>Sola lettura.</b> Consente all'utente di visualizzare i record del registro.</p> <p><b>NOTA:</b> per informazioni sulla creazione di profili di accesso personalizzati per registri, vedere <a href="#">Creazione di profili di accesso per registri</a> (vedere "Creazione di profili di accesso per i registri" a pagina 1300).</p>

La seguente procedura descrive come associare più registri a un utente tramite il record utente.

### **Per associare più registri a un utente**

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Gestione utenti e controlli degli accessi, fare clic sull'omonimo collegamento.
- 3 Nella sezione Gestione utente e gruppo, fare clic sul collegamento Gestione utenti.
- 4 Nell'Elenco utenti, fare clic sul cognome dell'utente a cui si desidera associare registri.
- 5 Nella pagina Dettaglio utente, sulla barra del titolo della sezione Registri assegnati, fare clic su Aggiungi registri.

**NOTA:** se la sezione Registri assegnati non è disponibile sulla pagina Dettaglio utente, fare clic sul collegamento Modifica layout, quindi aggiungere la sezione al layout di pagina.

- 6 Sulla pagina Modifica registri assegnati, selezionare i registri che si desidera associare all'utente, quindi specificare le informazioni sull'utente per ciascun registro.

Nella seguente tabella sono descritte le informazioni da specificare per ciascun registro che viene associato all'utente.

Campo	Descrizione
Nome registro	Fare clic sull'icona alla destra del campo Nome registro, selezionare un registro nel selettore di ricerca e fare clic su OK.
Ruolo utente registro	<p>(Opzionale) Selezionare il ruolo dall'elenco di selezione.</p> <p><b>NOTA:</b> il ruolo utente registro non è un ruolo Oracle CRM On Demand. Per informazioni sulla creazione di ruoli utente registro, vedere <a href="#">Creazione di tipi di registro e di ruoli utente registro</a> (vedere "Creazione di tipi di registri e di ruoli utente per i registri" a pagina 1294).</p>
Profilo di accesso	<p>Dall'elenco di profili abilitato per registri, selezionare il profilo di accesso che determina i diritti di accesso dell'utente al registro corrente ed eventuali registri secondari. Le opzioni standard sono:</p> <p>■ <b>Modifica.</b> Consente all'utente di leggere e aggiornare i record del registro.</p> <p>■ <b>Completo.</b> Consente all'utente di leggere, modificare ed eliminare i record del registro.</p>

Campo	Descrizione
	<p>■ <b>Sola lettura.</b> Consente all'utente di visualizzare i record del registro.</p> <p><b>NOTA:</b> per informazioni sulla creazione di profili di accesso personalizzati per registri, vedere <a href="#">Creazione di profili di accesso per registri</a> (vedere "Creazione di profili di accesso per i registri" a pagina 1300).</p>

**NOTA:** l'associazione di un utente a un registro non consente all'utente di accedere al registro. Per consentire agli utenti di accedere a registri, è necessario abilitare registri per ciascun utente e ruolo utente che desidera accedere a registri, come descritto in [Abilitazione dei registri per utenti e ruoli utente](#) (vedere "Abilitazione dei registri per gli utenti e i ruoli utente" a pagina 1302).

## Creazione di profili di accesso per i registri

Quando si associa un utente a un registro, occorre selezionare un profilo di accesso che determini i diritti di accesso dell'utente ai record del registro e dei registri secondari. Il profilo di accesso per il registro viene valutato con tutti gli altri profili di accesso definiti per l'utente e all'utente vengono assegnati i più ampi diritti di accesso a un record consentiti per tali profili. Per ulteriori informazioni sulle modalità di interazione con i profili di accesso, vedere [Associazione di utenti a registri](#) (a pagina 1296).

Di seguito sono riportati i profili di accesso standard disponibili per la selezione quando si associa un utente a un registro.

- **Modifica.** Consente all'utente di leggere e aggiornare i record del registro.
- **Completo.** Consente all'utente di leggere, modificare ed eliminare i record del registro.
- **Sola lettura.** Consente all'utente di visualizzare i record del registro.

È possibile anche creare profili di accesso personalizzato per i registri. L'elenco di selezione Profili di accesso, visualizzato nelle pagine di modifica degli utenti dei registri e di modifica dei registri assegnati, include tutti i profili di accesso per i quali è selezionata l'opzione Concedibile agli utenti del registro.

Nella procedura seguente viene descritto come creare un profilo di accesso per i registri.

### *Per creare un profilo di accesso per i registri*

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Gestione utenti e controlli degli accessi, fare clic sull'omonimo collegamento.
- 3 Nella sezione Gestione profili di accesso, fare clic sul collegamento Profili di accesso.
- 4 Creare un nuovo profilo di accesso oppure modificarne uno esistente.
- 5 Nel passo 1 della Procedura guidata profilo di accesso, selezionare la casella di controllo Concedibile agli utenti del registro.
- 6 Nel passo 2, Specifica livelli di accesso, specificare i livelli di accesso per ciascun tipo di record e per i tipi di informazioni correlate.

- 7** Al termine della creazione o della modifica del profilo di accesso, fare clic su Fine per salvare le modifiche.

## Abilitazione dei registri per l'azienda

Dopo aver impostato le strutture dei registri, è possibile abilitarli per l'azienda. Nella procedura riportata di seguito viene descritto come abilitare i registri per l'azienda.

### Per abilitare i registri per l'azienda

- 1** Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2** Nella sezione Amministrazione azienda, fare clic sull'omonimo collegamento.
- 3** Nella sezione Profilo dell'azienda, fare clic sull'omonimo collegamento.
- 4** Nella pagina Profilo dell'azienda, impostare le opzioni seguenti. Per ulteriori informazioni su queste opzioni, vedere [Impostazione del profilo dell'azienda e dei valori predefiniti globali](#) (a pagina 1079).
  - a** Nella sezione Impostazioni azienda, accertarsi che il campo Metodo di ricerca globale sia impostato su Ricerca mirata. Quando l'opzione Ricerca mirata è selezionata, nella sezione Cerca della barra delle azioni viene visualizzato il Selettore Registro.
  - b** Nella sezione Impostazione visibilità di Analytics, impostare l'opzione Aree oggetto cronologia su Visibilità completa. Questa impostazione garantisce la sincronizzazione dei dati dei registri con i dati del database che supporta report e dashboard.
  - c** Nella sezione Impostazioni visibilità dati azienda, assicurarsi che le caselle di controllo seguenti siano selezionate.

Impostazione	Scopo
Abilita registri	<p>Utilizzare questo campo per controllare se il selettore Registro visualizza registri personalizzati e registri utente. Se la casella di controllo Abilita registri non è selezionata, il selettore Registro visualizza solo i registri utente e i registri per i delegati se esistenti.</p> <p><b>NOTA:</b> per visualizzare l'opzione Abilita registri nella pagina Profilo dell'azienda, è necessario disporre del privilegio Gestisci registri.</p> <p><b>ATTENZIONE:</b> non è possibile deselectare questa casella di controllo dopo averla selezionata. È tuttavia possibile apportare modifiche alla gerarchia dei registri dopo aver selezionato l'opzione.</p>
Visualizza selettore Registro	Abilita il selettore Registro da utilizzare per filtrare i record in base al registro utente, delegato o personalizzato.

## Abilitazione dei registri per gli utenti e i ruoli utente

Per consentire a un utente di utilizzare i registri, configurare il ruolo dell'utente e il profilo di accesso predefinito per il ruolo dell'utente. Configurare inoltre il record utente per ciascun utente.

Nella procedura descritta di seguito viene illustrato come attivare i registri per un ruolo utente. È necessario eseguire questi passaggi per ciascun ruolo che utilizza i registri.

### Per attivare i registri per un ruolo utente

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Gestione utenti e controlli degli accessi, fare clic sull'omonimo collegamento.
- 3 Fare clic sul collegamento Gestione ruolo nell'omonima sezione.
- 4 Dall'elenco Lingua traduzione, selezionare la lingua principale dell'azienda.
- 5 Fare clic sul collegamento per il ruolo che si desidera modificare.
- 6 Nella Procedura guidata gestione ruoli, accedere a Passo 2, Accesso tipo di record, quindi configurare i livelli di accesso per il tipo di record Registri.

Nella tabella riportata di seguito vengono visualizzate le impostazioni da configurare per consentire agli utenti (che non dispongono di privilegi di amministratore) di accedere ai registri.

Tipo di record	Dispone del diritto di accesso?	Dispone del diritto di creazione?	Dispone del diritto di lettura di tutti i record?
Registri	Selezionato	Non selezionato	Non selezionato

**NOTA:** è necessario assicurarsi che la casella di controllo Disporre del diritto di lettura di tutti i record non sia selezionata. In caso contrario, l'utente può accedere a tutti i registri nella pagina di elencazione della gerarchia dei registri.

- 7 Fare clic su Fine per salvare le modifiche.
- 8 Accedere alla pagina Gestione utenti e controlli degli accessi.
- 9 Nella sezione Gestione profili di accesso, fare clic su Profili di accesso.
- 10 Dall'elenco Lingua traduzione, selezionare la lingua principale dell'azienda.
- 11 Fare clic sul collegamento Modifica per il Profilo di accesso predefinito utilizzato per il ruolo utente che si sta abilitando per i registri e configurare le impostazioni per fornire l'accesso ai registri e ai tipi di record correlati.

Nella tabella riportata di seguito vengono descritte le impostazioni necessarie nel Profilo di accesso predefinito per un ruolo utente, che consentono l'accesso ai registri per il ruolo. La configurazione del profilo di accesso predefinito fornisce al ruolo utente l'accesso necessario ai registri. Pertanto, non è necessario configurare il profilo di accesso del proprietario per il ruolo.

Tipo di record	Record correlato	Profilo di accesso predefinito
Registri	Non applicabile	Sola lettura.
Registri	Sotto-registro	Visualizzazione.  Questo profilo consente all'utente di visualizzare tutti i sottoregistri nella pagina dei dettagli dei registri. L'impostazione predefinita è Nessun accesso.
Registri	Utente	Sola lettura.  Questo profilo consente all'utente di visualizzare tutti gli altri utenti associati al registro nella pagina dei dettagli dei registri. L'impostazione predefinita è Nessun accesso.

**12** Fare clic su Fine per salvare le modifiche.

Nella procedura descritta di seguito viene illustrato come attivare i registri per un utente. È necessario eseguire questi passaggi per ciascun utente che utilizza i registri.

### **Per attivare i registri per un utente**

- 1** Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2** Nella sezione Gestione utenti e controlli degli accessi, fare clic sull'omonimo collegamento.
- 3** Nella sezione Gestione utenti, fare clic sul collegamento Gestione utenti.
- 4** Fare clic sul collegamento Modifica per l'utente di cui si desidera modificare il profilo.
- 5** Nella sezione Informazioni chiave utente della pagina di modifica degli utenti, configurare le seguenti impostazioni:
  - **Registro predefinito per Analytics.** Questa impostazione determina il registro utente o il registro personalizzato visualizzato per impostazione predefinita per l'utente nel selettore Registro nella home page Report e nella home page dei dashboard. Per impostazione predefinita, vengono visualizzati il nome utente e l'ID di accesso dell'utente di cui si sta modificando il record. Modificare l'impostazione del record nel registro personalizzato o utente in cui l'utente lavora più di frequente per i report e i dashboard. Questa impostazione nel record utente non limita l'accesso dell'utente ai dati: l'utente può selezionare un registro o un utente differente nel selettore Registro.

- **Registro predefinito.** Questa impostazione determina il registro utente o personalizzato visualizzato per impostazione predefinita per l'utente nel selettore Registro quando si utilizza un'area diversa dall'area dei report o dei dashboard. Per impostazione predefinita, viene visualizzata l'opzione Tutto. Modificare l'impostazione nel registro personalizzato o utente in cui l'utente lavora più di frequente, in modo che l'utente non debba selezionare il registro ogni volta che desidera utilizzare i dati contenuti nel registro. Questa impostazione nel record utente non limita l'accesso dell'utente ai record: l'utente può selezionare un registro o un utente differente nel selettore Registro.

6 Nella sezione Informazioni sicurezza utente della pagina di modifica degli utenti:

- a Impostare il valore per Aree oggetto reporting su Visibilità responsabile o Visibilità team.

**NOTA:** è necessario selezionare uno di questi valori. In caso contrario, i report non conterranno alcun dato. L'opzione selezionata, Visibilità responsabile o Visibilità team, non ha effetto sui dati nel report.

- b Impostare il valore per Aree oggetto cronologia su Visibilità completa.

7 Fare clic su Salva.

**NOTA:** per accedere a un registro, è necessario che l'utente venga associato al registro. Inoltre, i delegati di un utente non hanno automaticamente accesso ai registri di un utente. È necessario associare ai registri anche i delegati.

## Aggiunta di registri ai layout di pagina dei dettagli dei record

Per rendere disponibile agli utenti la sezione delle informazioni correlate ai registri nella pagina dei dettagli per un tipo di record, è necessario configurare quanto segue:

- Rendere la sezione delle informazioni correlate ai registri disponibile nel layout di pagina del tipo di record per il ruolo utente.
- Nel profilo di accesso per il ruolo utente concedere al ruolo utente l'accesso ai registri, come una sezione di informazioni correlate del tipo di record.

Di seguito è riportata la procedura per rendere la sezione delle informazioni correlate ai registri disponibile nel layout di pagina del tipo di record.

### ***Per rendere la sezione delle informazioni correlate ai registri disponibile nel layout di pagina del tipo di record***

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Fare clic sul collegamento Personalizzazione applicazioni.
- 3 Nella sezione Impostazione dei tipi di record, fare clic sul collegamento per il tipo di record richiesto.  
Se, ad esempio, si desidera rendere disponibili le informazioni correlate ai registri nella pagina Dettaglio opportunità, fare clic sul collegamento Opportunità.
- 4 Nella sezione Layout di pagina, fare clic sull'omonimo collegamento richiesto (ad esempio, Layout pagina opportunità).



- 5 Nella pagina Layout di pagina del tipo di record, fare clic sul collegamento Modifica che corrisponde al layout di pagina in cui si desidera rendere disponibili le informazioni correlate al registro.
- 6 Nella Procedura guidata layout pagina, procedere al Passaggio 4, Informazioni correlate, e fare clic sulle frecce per spostare la voce Registri nella sezione Visualizzato.
- 7 Fare clic su Fine per salvare le modifiche.
- 8 Disconnettersi da Oracle CRM On Demand, quindi accedere di nuovo.

Di seguito è riportata la procedura per concedere a un ruolo utente l'accesso ai registri, come una sezione di informazioni correlate del tipo di record.

***Per concedere a un ruolo utente l'accesso ai registri, come una sezione di informazioni correlate del tipo di record***

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Gestione utenti e controlli degli accessi, fare clic sull'omonimo collegamento.
- 3 Nella sezione Gestione profili di accesso, fare clic su Profili di accesso.
- 4 Fare clic sul collegamento Modifica per il Profilo di accesso predefinito utilizzato per il ruolo utente in cui si desidera rendere disponibile la sezione delle informazioni correlate ai registri.
- 5 Nella Procedura guidata profilo di accesso, procedere al Passaggio 2, Specifica livelli di accesso, e fare clic sul collegamento Informazioni correlate per il tipo di record in cui si desidera rendere disponibile la sezione delle informazioni correlate ai registri.  
  
Se, ad esempio, si desidera rendere disponibili le informazioni correlate ai registri nella pagina Dettaglio opportunità, fare clic sul collegamento Informazioni correlate accanto al record Opportunità.
- 6 Selezionare il livello di accesso per i registri in base ai requisiti del ruolo utente.
- 7 Fare clic su Fine per salvare le modifiche.
- 8 Ripetere i passaggi da 4 a 7 per il Profilo di accesso del proprietario utilizzato per il ruolo utente che si sta attivando per i registri.

## **Assegnazione dei record ai registri**

È possibile assegnare i record ai registri nei seguenti modi:

- Un record per volta (manualmente) selezionando il valore di registro nella pagina dei dettagli del record
- In blocco, utilizzando la funzione di aggiornamento di massa dei record

È possibile assegnare i record ai registri anche utilizzando le regole e le condizioni del workflow attive. Per informazioni sull'utilizzo delle regole del workflow, vedere [Informazioni sulle regole del workflow](#) (a pagina 1318).

### **Procedure preliminari.**

- Per assegnare i record ai registri in una pagina dei dettagli del record, il layout di pagina Dettagli per il tipo di record deve contenere la sezione Registro.
- Per assegnare record ai registri in blocco, è necessario disporre del privilegio di gestione dei registri nel proprio ruolo utente.

Di seguito è descritta la procedura per assegnare un record singolo a un registro.

### ***Per assegnare un record singolo a un registro***

- 1 Passare alla pagina Dettaglio per il record.
- 2 Nella barra del titolo della sezione Registri della pagina Dettaglio, fare clic su Aggiungi.
- 3 Nel selettore dei registri, scegliere il registro a cui si desidera assegnare il record, quindi fare clic su OK.

Di seguito è descritta la procedura per assegnare in blocco i record ai registri.

### ***Per assegnare in batch record ai registri***

- 1 Nella finestra di dialogo dell'elenco, fare clic sul pulsante Menu nella barra del titolo, quindi fare clic su Registro assegnazioni batch.
- 2 Nella finestra di dialogo Registro assegnazioni batch, fare clic sul pulsante del selettore accanto alla casella Registro di destinazione quindi, nella ricerca del registro, scegliere il registro a cui si desidera assegnare record.
- 3 Scegliere un'opzione di assegnazione per i record nell'elenco.

Nella tabella che segue sono illustrate le opzioni di assegnazione che è possibile selezionare.

Opzione	Descrizione
Aggiungi	Aggiunge il registro di destinazione a tutti i record. Questa assegnazione non influisce su eventuali assegnazioni di registri precedenti per i record.
Sostituisci tipo	Aggiunge il registro di destinazione a tutti i record e rimuove eventuali registri assegnati in precedenza che hanno lo stesso tipo del registro di destinazione. <b>NOTA:</b> i tipi di registro sono definiti dall'amministratore dell'azienda.
Sostituisci tutto	Aggiunge il registro di destinazione a tutti i record e rimuove tutti i registri assegnati in precedenza, indipendentemente dal tipo.
Sostituisci registro	Specifica il registro che si desidera sostituire. Riassegna record dal registro specificato qui al registro di destinazione. Gli altri record non vengono influenzati.

Opzione	Descrizione
Rimuovi	Rimuove l'assegnazione esistente al registro di destinazione da tutti i record.
Rimuovi tutto	Rimuove tutti i registri assegnati dai record.

- 4 Se si sceglie un'opzione diversa da Aggiungi nel Passo 3, è necessario scegliere un'opzione Applica a. Nella tabella che segue sono illustrate le opzioni Applica a che è possibile selezionare.

Opzione	Descrizione
Associazioni manuali	Applica l'opzione Assegnazione a tutti i record selezionati per i quali le assegnazioni di registro esistenti sono state effettuate manualmente
Associazioni automatiche	Applica l'opzione Assegnazione a tutti i record selezionati per i quali le assegnazioni di registro esistenti sono state effettuate per workflow o batch
Entrambi	Applica l'opzione Assegnazione a tutti i record selezionati

- 5 Per applicare i criteri di assegnazione scelti, fare clic su Assegna.
- Si apre la finestra di dialogo Coda registro assegnazioni batch in cui viene visualizzata la richiesta di assegnazione nella sezione Richieste attive. Per ulteriori informazioni, vedere [Coda registro assegnazioni batch](#) (vedere "[Pagina Coda registro assegnazioni batch](#)" a pagina 1593).
- Quando la richiesta è stata elaborata, si riceve la notifica tramite e-mail.

## Pagina relativa alla gerarchia dei registri

Nella pagina relativa alla gerarchia dei registri vengono visualizzate informazioni sui registri personalizzati. È possibile visualizzare sottoinsiemi di registri o tutti i registri.

Nella tabella seguente vengono descritti i task che è possibile eseguire dalla pagina della gerarchia dei registri.

Operazione	Procedura
Visualizzare un altro sottoinsieme di registri	Nella barra del titolo della gerarchia dei registri, fare clic sull'elenco e modificare la selezione con un altro sottoinsieme di registri oppure selezionare Tutti i registri per visualizzare tutti i registri.
Creare un registro	Nella barra del titolo della gerarchia dei registri, fare clic su Nuovo. Nella pagina di modifica del registro, immettere le informazioni necessarie e salvare il record.

Operazione	Procedura
Creare un registro secondario per un registro esistente	Fare clic sul collegamento relativo al nome per il registro principale. Nella pagina dei dettagli del registro, fare clic su Nuovo nella barra del titolo dei registri secondari. Nella pagina di modifica del registro, immettere le informazioni per il registro e salvare le modifiche.
Spostare un registro in un nuovo registro principale	Fare clic sul collegamento Modifica per il registro che si desidera modificare. Nella pagina di modifica del registro, fare clic sull'icona di ricerca accanto al campo relativo al registro principale, selezionare il nuovo registro principale, quindi salvare le modifiche.
Associare gli utenti a un registro	Fare clic sul collegamento relativo al nome del registro. Nella pagina dei dettagli del registro, fare clic su Aggiungi utenti nella barra del titolo degli utenti del registro. Nella pagina di modifica del registro, selezionare gli utenti che si desidera associare al registro e specificare le informazioni sugli utenti. Per ulteriori informazioni, vedere <a href="#">Associazione di utenti a registri</a> (a pagina 1296).

## Campi registro

Nella pagina di modifica dei registri e nella pagina dei dettagli dei registri vengono visualizzate informazioni dettagliate sui registri personalizzati. È possibile modificare i dettagli di un registro nonché aggiungere registri secondari e utenti a un registro.

Nella tabella seguente vengono fornite informazioni aggiuntive relative ad alcuni campi.

Campo	Descrizione
<b>Informazioni chiave registro</b>	
Nome registro	Il nome assegnato al registro.
Registro principale	Mostra il nome del registro principale se si tratta di un registro secondario. Se il registro è un registro di origine, questo campo è vuoto.
Tipo di registro	Ai registri è possibile assegnare un tipo per semplificare l'organizzazione delle strutture dei registri. Per ulteriori informazioni sulla creazione di tipi di registri, vedere <a href="#">Creazione di tipi di registri e di ruoli utente per i registri</a> (a pagina 1294).
Può contenere dati	Indica se è possibile associare i record a questo registro. Per ottimizzare le prestazioni, questa casella di controllo non deve essere selezionata per i registri che non contengono dati.

Campo	Descrizione
Partner	Specifico di Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management. per ulteriori informazioni, consultare <i>Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide</i> nella <a href="#">libreria della documentazione di Oracle CRM On Demand</a> (vedere Oracle CRM On Demand documentation library - <a href="http://www.oracle.com/technology/documentation/siebelcrmod.html">http://www.oracle.com/technology/documentation/siebelcrmod.html</a> ) su Oracle Technology Network.
Ubicazione partner	Specifico di Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management. per ulteriori informazioni, consultare <i>Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide</i> nella <a href="#">libreria della documentazione di Oracle CRM On Demand</a> (vedere Oracle CRM On Demand documentation library - <a href="http://www.oracle.com/technology/documentation/siebelcrmod.html">http://www.oracle.com/technology/documentation/siebelcrmod.html</a> ) su Oracle Technology Network.
<b>Sezione relativa ai registri secondari</b>	
Nome registro	Il nome di un registro che è un registro secondario del registro corrente.
Tipo di registro	Il tipo di registro secondario.
Può contenere dati	Indica se è possibile associare i record al registro secondario.
<b>Sezione relativa agli utenti dei registri</b>	
Cognome	Il cognome di un utente associato a questo registro.
Nome	Il nome di un utente associato a questo registro.
Ruolo utente registro	Il ruolo dell'utente per il registro corrente. Questo ruolo può essere assegnato a un utente quando quest'ultimo è associato a un registro. I ruoli utente per i registri non corrispondono ai ruoli utente di Oracle CRM On Demand. Per informazioni sulla creazione dei ruoli utente per i registri, vedere <a href="#">Creazione di tipi di registri e di ruoli utente per i registri</a> (a pagina 1294).
Profilo di accesso	I diritti di accesso dell'utente al registro corrente e a eventuali registri secondari. Effettuare una selezione dall'elenco dei profili abilitati per i registri. Per informazioni sulla creazione dei profili di accesso in particolare per i registri, vedere <a href="#">Creazione di profili di accesso per i registri</a> (a pagina 1300).

## Informazioni sulla risoluzione dei problemi dei registri

Per ulteriori informazioni sulla risoluzione di problemi della funzionalità dei registri, vedere 565278.1 (ID articolo) su My Oracle Support.

## Gestione dei gruppi

La gestione dei gruppi è una funzione facoltativa che consente all'azienda di impostare team di persone che collaborano, permettendo di condividere un insieme comune di informazioni.

L'impostazione dei gruppi nell'azienda consente agli utenti di effettuare quanto riportato di seguito.

- I membri del gruppo possono accedere a un calendario unito in cui viene visualizzata la disponibilità di tutti i membri all'interno del proprio gruppo. Ciò consente di determinare il periodo migliore per pianificare appuntamenti e per notificare gli appuntamenti ai dipendenti e ai contatti.

**NOTA:** per poter accedere al calendario di gruppo unito, gli utenti devono disporre del privilegio di condivisione del calendario assegnato al proprio ruolo. Gli utenti che dispongono di questo tipo di privilegio possono anche impostare le viste del calendario personalizzate. Per ulteriori informazioni, vedere [Visualizzazione dei calendari di altri](#) (a pagina 154) e [Aggiunta di viste di calendario personalizzate](#) (a pagina 156).

- I membri del gruppo possono condividere in modo automatico la proprietà dei tipi di record elencati di seguito.

- Attività
- Cliente
- Contatto
- Nucleo familiare
- Opportunità
- Portafoglio

I nuovi record creati da qualsiasi membro del gruppo sono di proprietà comune di tutti i membri del gruppo. Ad esempio, se un dipendente appartiene al gruppo XYZ, un cliente creato da un dipendente viene visualizzato negli elenchi dei clienti per tutti i membri di quel gruppo. Su quel record di clienti il nome del dipendente viene visualizzato nel campo Proprietario, il nome del gruppo viene visualizzato nel campo Gruppo principale (se l'amministratore dell'azienda ha aggiunto questo campo al layout) e tutti i membri del gruppo possono aggiornare il record.

Per impostazione predefinita, i membri del gruppo corrente hanno accesso completo ai record del gruppo creati successivamente all'ingresso del membro nel gruppo. I dettagli dei record di appuntamenti, task e contatti contrassegnati come privati non possono essere letti dagli altri membri del gruppo.

**NOTA:** per usufruire di questa funzione è necessario selezionare l'opzione Assegnazione gruppo predefinita nella pagina Profilo azienda. La selezione deve essere effettuata prima della creazione dei gruppi. Per ulteriori informazioni, vedere [Impostazione di gruppi](#) (a pagina 1312).

Quanto segue è pertinente ai gruppi:

- Ciascun utente può appartenere a un solo gruppo.

Dopo che un utente è stato aggiunto a un gruppo, il suo nome non appare più sull'elenco utenti quando si selezionano membri del gruppo.

- Se si seleziona l'opzione di assegnazione gruppi presso l'azienda:
  - I record che esistono prima della definizione di un gruppo non vengono aggiornati, a meno che il campo Proprietario non venga aggiornato con un nuovo proprietario appartenente al gruppo.
  - Quando un utente entra a far parte di un gruppo, ottiene l'accesso ai record del gruppo. Tuttavia, i record di proprietà del nuovo membro del gruppo prima che entrasse a far parte del gruppo non sono automaticamente visibili ai membri del gruppo esistenti. Se un utente diventa il proprietario di record dopo essere stato aggiunto a un gruppo, i nuovi record sono visibili agli altri membri del gruppo.
- Nell'esempio seguente viene illustrata la proprietà dei record di un gruppo.
  - L'utente 1 e l'utente 2 appartengono al gruppo 1. L'utente 3 non appartiene al gruppo 1.
  - L'utente 3 è proprietario del cliente 31. L'utente 1 e l'utente 2 non potranno accedere al cliente 31.
  - L'utente 3 viene aggiunto al gruppo 1. L'utente 1 e l'utente 2 non possono ancora accedere al cliente 31.
  - L'utente 3 diventa proprietario del cliente 32. L'utente 1 e l'utente 2 possono accedere al cliente 32.
- Se gli utenti vengono eliminati da un gruppo, vengono rimossi da tutti i record condivisi di proprietà del gruppo. Mantengono tuttavia l'accesso ai propri record privati.

## Differenza tra gruppi e team

L'applicazione effettua una distinzione tra *gruppi* e *team*.

- I gruppi sono impostati dall'amministratore dell'azienda e si applicano a insiemi completi di record in tutta l'azienda. La funzione Gruppo deve essere attivata dall'assistenza clienti o dall'amministratore aziendale quando l'azienda viene impostata per Oracle CRM On Demand.
- I team vengono impostati dai proprietari dei record o dagli amministratori di azienda. I team si applicano solo per i tipi di record che li consentono, tra i quali:
  - Cliente
  - Riconoscimento
  - Richiesta
  - Piano aziendale
  - Certificazione
  - Contatto
  - Corso
  - Oggetti personalizzati
  - Registrazione operazione
  - Esame
  - Nucleo familiare

- Lead
- Richiesta MDF
- Obiettivo
- Opportunità
- Partner
- Portafoglio
- Richiesta di servizio
- Richiesta prezzi speciali

Per impostare un team di accesso al record, il proprietario deve condividere in modo esplicito il record interessato usando la sezione Team della pagina di dettaglio del record.

Per informazioni sull'impostazione dei gruppi, vedere [Impostazione di gruppi](#) (a pagina 1312).

#### Argomenti correlati

Per informazioni correlate sui gruppi e sulla condivisione dei calendari, vedere gli argomenti seguenti:

- [Visualizzazione dei calendari di altri](#) (a pagina 154)
- [Aggiunta di viste di calendario personalizzate](#) (a pagina 156)

## Impostazione di gruppi

**Procedure preliminari.** Effettuare le operazioni riportate di seguito.

- Assicurarsi che il proprio ruolo utente includa il privilegio Gestisci utenti e accesso.
- Per comprendere il funzionamento dei gruppi, vedere [Gestione dei gruppi](#) (a pagina 1310).

#### Sequenza per l'impostazione di gruppi e l'importazione di utenti

Durante l'impostazione dei gruppi attenersi alla sequenza riportata di seguito.

- 1 Attivare la funzione Assegnazione gruppo predefinita.

**ATTENZIONE:** prima di impostare o modificare un gruppo, è necessario attivare la funzione Assegnazione gruppo predefinita, ovvero selezionare l'opzione Assegnazione gruppo predefinita nella pagina Profilo azienda, anche se non si prevede di utilizzarla. Se la funzione non viene attivata prima dell'impostazione o della modifica di un gruppo, il gruppo non funzionerà in modo corretto. Se ciò si verifica, sarà necessario eliminare il gruppo, attivare la funzione Assegnazione gruppo predefinita e ricreare il gruppo.

- 2 Creare i gruppi e assegnare gli utenti ai gruppi.

- 3 Se non si intende utilizzare la funzionalità di assegnazione dei gruppi predefinita, ma si usano i gruppi per consentire agli utenti di visualizzare i calendari di gruppo uniti, disattivare la funzione Assegnazione gruppo predefinita al termine della creazione dei gruppi e dell'aggiunta dei membri ai gruppi.



- 4 Importare i record con il proprietario (utente) predefinito, che propagherà i gruppi ai record.

#### **Per attivare la funzione Assegnazione gruppo predefinita**

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Fare clic sul collegamento Amministrazione azienda.
- 3 Fare clic sul collegamento Profilo dell'azienda.
- 4 Nella pagina Profilo dell'azienda, fare clic su Modifica.
- 5 Nella sezione Impostazioni visibilità dati azienda selezionare la casella di controllo Assegnazione gruppo predefinita.
- 6 Salvare le impostazioni.

#### **Per impostare un gruppo**

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Gestione utenti e controlli degli accessi, fare clic sull'omonimo collegamento.
- 3 Nella pagina Gestione utenti e controlli degli accessi, nella sezione Gestione utente e gruppo, fare clic sul collegamento Gruppi di condivisione pubblici.
- 4 Nella pagina Elenco gruppo, fare clic su Nuovo gruppo.
- 5 Nella pagina Modifica gruppo, completare i campi necessari.

Campo	Descrizione
Nome	Limite di 50 caratteri. Campo obbligatorio per impostazione predefinita.
Descrizione	Limite di 255 caratteri.

**NOTA:** è possibile rinominare il gruppo senza influenzare i record esistenti, poiché l'applicazione utilizza l'ID di gruppo sottostante per la registrazione dei record di gruppo e non il nome del gruppo. In ogni caso, il nome del gruppo deve essere univoco all'interno dell'azienda.

- 6 Fare clic su Salva.
- 7 Nella pagina Dettaglio gruppo, fare clic su Aggiungi membri.
- 8 Nella pagina Membri del gruppo, fare clic sulle icone di ricerca e aggiungere gli utenti.  
Soltanto gli utenti che non sono stati assegnati a un gruppo appaiono nell'elenco. Per determinare a quale gruppo appartiene un utente, occorre accedere alla pagina dei dettagli di tale utente.
- 9 Salvare il record.

**10** Se non si intende utilizzare la funzionalità di assegnazione dei gruppi predefinita, ma si usano i gruppi per consentire agli utenti di visualizzare i calendari di gruppo uniti, disattivare la funzione Assegnazione gruppo predefinita al termine della creazione dei gruppi e dell'aggiunta dei membri ai gruppi.

Per disattivare la funzione Assegnazione gruppo predefinita, effettuare le operazioni riportate di seguito.

- a** Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- b** Fare clic sul collegamento Amministrazione azienda.
- c** Fare clic sul collegamento Profilo dell'azienda.
- d** Nella pagina Profilo dell'azienda, fare clic su Modifica.
- e** Nella sezione Impostazioni visibilità dati azienda deselezionare la casella di controllo Assegnazione gruppo predefinita.
- f** Salvare le impostazioni.

Se in seguito si decide di modificare i gruppi o le impostazioni di appartenenza, sarà necessario attivare di nuovo la funzione Assegnazione gruppo predefinita prima di apportare le modifiche e disattivarla al termine della sessione di modifica.

### Informazioni sulla modifica dell'impostazione Assegnazione gruppo predefinita

Se l'azienda decide di non utilizzare più i gruppi, attenersi alla procedura seguente prima di disattivare la funzione Assegnazione gruppo predefinita.

- 1** Eliminare tutti gli utenti tranne quello che si desidera specificare come proprietario principale dei record del gruppo.
- 2** Eliminare il gruppo.
- 3** Nel profilo dell'azienda, deselezionare la casella di controllo Assegnazione gruppo predefinita.

### Argomenti correlati

Per informazioni correlate sui gruppi e sulla condivisione dei calendari, vedere gli argomenti seguenti:

- [Gestione dei gruppi](#) (a pagina 1310)
- [Visualizzazione dei calendari di altri](#) (a pagina 154)
- [Aggiunta di viste di calendario personalizzate](#) (a pagina 156)

## Gestione territorio

È possibile impostare i territori e le gerarchie del territorio. Ad esempio, un'azienda potrebbe organizzare la forza vendite in gruppi o territori in base alla geografia, ai prodotti o ai settori. Quindi, ogni gruppo di vendita è responsabile per la gestione di clienti e opportunità di vendita nel rispettivo territorio. È possibile utilizzare i

territori impostati in Oracle CRM On Demand come base per l'assegnazione di nuovi record cliente e opportunità. Per informazioni sull'impostazione di territori, vedere [Impostazione dei territori](#) (vedere "Impostazione di territori" a pagina 1315).

## Impostazione di territori

### Procedure preliminari

- Se i territori non sono stati ancora definiti nell'azienda, determinare la convenzione di denominazione e la gerarchia prima di impostare le informazioni in Oracle CRM On Demand. Durante l'immissione delle informazioni, iniziare dal livello superiore e quindi aggiungere i territori secondari.
- L'esecuzione delle seguenti procedure è possibile solo se il proprio ruolo include il privilegio di gestione dei territori.

La procedura riportata di seguito descrive le modalità di impostazione di un territorio.

### Per impostare un territorio

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Gestione utenti e controlli degli accessi, fare clic sul collegamento Gestione territorio.
- 3 Nella pagina Gerarchia territorio, effettuare una delle seguenti operazioni:
  - Per aggiungere un territorio, fare clic su Nuovo territorio.
  - Per aggiornare le informazioni di un territorio, fare clic sul relativo collegamento nella colonna Nome territorio, quindi, nella pagina Dettaglio territorio, fare clic su Modifica.
- 4 Nella pagina Modifica territorio, immettere le informazioni necessarie.

Campo	Descrizione
Nome territorio	Limite di 50 caratteri.
Territorio principale	Se si tratta di un territorio di livello superiore, lasciare il campo vuoto.
Quota corrente	è possibile immettere una quota assegnata a questo territorio.
Valuta territorio	Eredita la valuta predefinita dell'azienda.

- 5 Salvare il record.
- 6 (Facoltativo) Nella pagina Dettaglio territorio, fare clic su Nuovo nella barra del titolo Territori secondari per aggiungere territori secondari.

### ***Per aggiornare il territorio principale***

- 1** Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2** Nella sezione Gestione utenti e controlli degli accessi, fare clic sul collegamento Gestione territorio.
- 3** Nella pagina Gerarchia territorio, selezionare il territorio secondario.
- 4** Nella pagina Dettaglio territorio, fare clic su Modifica.
- 5** Nella pagina Modifica territorio, fare clic sull'icona di ricerca accanto al campo Territorio principale.
- 6** Nella finestra di ricerca, selezionare il cliente principale.
- 7** Salvare il record.

### ***Per aggiornare record con territorio***

Esistono diversi modi per aggiornare il campo del territorio su un record. Generalmente, si tratta di un processo automatico:

- **Responsabile assegnazioni:** è possibile utilizzare il responsabile assegnazioni per popolare questo campo, il proprietario e i membri del team correlati per il record.
- **Importazione:** quando si desidera aggiornare la proprietà del territorio su molti record, impostare il flag Riassegna proprietario per attivare l'assegnazione di record mediante il responsabile assegnazioni.
- **Manuale:** un utente può assegnare il proprio territorio a un record.

## **Gestione dei processi aziendali**

Fare clic su un argomento per visualizzare le istruzioni passo passo ed eseguire le operazioni riportate di seguito.

- [Creazione di regole del workflow](#) (a pagina 1329)
- [Limitazione di regole del workflow a canali o ruoli specifici](#) (a pagina 1333)
- [Creazione di azioni del workflow: Assegna un registro](#) (a pagina 1333)
- [Creazione di azioni del workflow: Crea evento di integrazione](#) (a pagina 1335)
- [Creazione di azioni del workflow: Crea task](#) (a pagina 1337)
- [Creazione di azioni del workflow: Invia e-mail](#) (a pagina 1342)
- [Creazione di azioni del workflow: Aggiorna campo dopo attesa](#) (a pagina 1345)
- [Creazione di azioni del workflow: Aggiorna valori](#) (a pagina 1347)
- [Creazione di azioni del workflow: Attendi](#) (a pagina 1349)
- [Modifica dell'ordine delle azioni nelle regole del workflow](#) (a pagina 1352)
- [Modifica dell'ordine delle regole del workflow](#) (a pagina 1353)

- [Disattivazione delle regole e delle azioni del workflow](#) (a pagina 1354)
- [Eliminazione delle regole e delle azioni del workflow](#) (a pagina 1356)
- [Visualizzazione delle istanze di workflow](#) (a pagina 1359)
- [Eliminazione delle istanze da Workflow Monitor](#) (a pagina 1361)
- [Impostazione delle regole di assegnazione](#) (a pagina 1368)
- [Mappatura di campi aggiuntivi durante la conversione di lead](#) (a pagina 1375)
- [Creazione di layout di conversione lead](#) (vedere "[Creazione dei layout di conversione lead](#)" a pagina 1376)
- [Impostazione della definizione della previsione](#) (a pagina 1379)
- [Aggiornamento della definizione della previsione](#) (a pagina 1385)
- [Impostazione di istruzioni, categorie e processi di vendita](#) (a pagina 1387)
- [Personalizzazione dell'elenco dei settori dell'azienda](#) (a pagina 1394)

#### **Argomenti correlati**

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Informazioni sulle regole di assegnazione](#) (a pagina 1364)
- [Amministrazione della conversione dei lead](#) (vedere "[Amministrazione conversione lead](#)" a pagina 1374)
- [Configurazione workflow](#) (a pagina 1317)
- [Workflow Monitor](#) (a pagina 1357)

## **Configurazione workflow**

Per configurare le regole di workflow in modo che soddisfino i requisiti aziendali, effettuare quanto riportato di seguito.

- 1** Gestire tutti gli azionisti per pianificare i processi aziendali.
- 2** Documentare tutte le regole di workflow e le azioni corrispondenti che è necessario configurare. Per ulteriori informazioni sui componenti delle regole di workflow, vedere [Informazioni sulle regole del workflow](#) (a pagina 1318).
- 3** Accedere a Oracle CRM On Demand come amministratore dell'azienda e creare le regole di workflow. Per ulteriori informazioni, vedere [Creazione delle regole di workflow](#) (vedere "[Creazione di regole del workflow](#)" a pagina 1329).
- 4** Nell'ambito delle nuove regole di workflow definire tutte le azioni del workflow necessarie. Per informazioni sulla creazione dei vari tipi di azioni del workflow, vedere gli argomenti riportati di seguito.
  - [Informazioni sulle azioni del workflow](#) (a pagina 1325)
  - [Creazione di azioni del workflow: Assegna un registro](#) (a pagina 1333)

- [Creazione di azioni del workflow: Crea evento di integrazione](#) (a pagina 1335)
- [Creazione di azioni del workflow: Crea task](#) (a pagina 1337)
- [Creazione di azioni del workflow: Invia e-mail](#) (a pagina 1342)
- [Creazione di azioni del workflow: Aggiorna campo dopo attesa](#) (a pagina 1345)
- [Creazione di azioni del workflow: Aggiorna valori](#) (a pagina 1347)
- [Creazione di azioni del workflow: Attendi](#) (a pagina 1349)
- [Disattivazione delle regole e delle azioni del workflow](#) (a pagina 1354)
- [Eliminazione delle regole e delle azioni del workflow](#) (a pagina 1356)

## Informazioni sulle regole del workflow

Una *regola del workflow* è un'istruzione data a Oracle CRM On Demand per l'esecuzione automatica di una o più azioni ogni volta che si verifica un evento specificato.

## Informazioni sull'impostazione delle funzionalità delle regole del workflow

Per i nuovi clienti la funzionalità delle regole del workflow viene abilitata in modo automatico, mentre per i clienti esistenti questa funzionalità di Oracle CRM On Demand deve essere configurata dal personale dell'Assistenza clienti e dall'amministratore dell'azienda.

- **Impostazione dell'Assistenza clienti.** Quando il personale dell'Assistenza clienti imposta la funzionalità delle regole del workflow, il collegamento Configurazione workflow diventa visibile nella sezione Gestione processi aziendali della home page Amministrazione. Inoltre, per il ruolo utente Amministratore viene abilitato il privilegio Gestione regole dati - Gestione regole del workflow. Per ulteriori informazioni sulle regole utente, vedere [Aggiunta di ruoli](#) (a pagina 1275).
- **Opzione Abilita workflow.** Le regole del workflow possono essere eseguite solo se l'amministratore dell'azienda seleziona la casella di controllo Abilita workflow sulla pagina Profilo dell'azienda. Per informazioni sulla configurazione del profilo dell'azienda, vedere [Impostazione del profilo dell'azienda e dei valori predefiniti globali](#) (a pagina 1079).
- **Eventi di integrazione.** Per *evento di integrazione* si intende un meccanismo per l'attivazione di processi esterni basati sulle modifiche (creazioni, aggiornamenti, eliminazioni, associazioni, annullamenti di associazioni) apportate ai record in Oracle CRM On Demand. È possibile specificare i campi di un record di cui si desidera tenere traccia. Se l'azienda desidera usare le regole del workflow per creare eventi di integrazione, contattare l'Assistenza clienti per richiedere il supporto per Amministrazione evento di integrazione e specificare la dimensione totale delle code degli eventi di integrazione necessarie. Quando si modifica un valore in un campo di cui si tiene traccia, la modifica viene registrata nell'evento di integrazione. È inoltre possibile specificare a quali code specifiche devono essere aggiunti gli eventi di integrazione. Per ulteriori informazioni sulla gestione degli eventi di integrazione, vedere [Informazioni sugli eventi di integrazione](#) (a pagina 1594).
- **Registri.** Se l'azienda desidera usare le regole del workflow per aggiornare le associazioni tra i record e i registri, contattare l'Assistenza clienti per richiedere il supporto per la funzione Gestione dei registri. Per ulteriori informazioni sulla gestione dei registri, vedere [Gestione dei registri](#) (a pagina 1280).

## Eventi trigger e azioni nelle regole del workflow

Una regola del workflow viene valutata quando si verifica l'evento specificato nella regola, ovvero l'evento trigger. Se le condizioni definite nella regola vengono soddisfatte (oppure se la regola non contiene condizioni), le azioni specificate nella regola vengono eseguite. Ad esempio, è possibile creare una regola del workflow per specificare che alla creazione di un'opportunità (l'evento trigger della regola del workflow) venga inviata una e-mail al responsabile del proprietario dell'opportunità (l'azione della regola del workflow). È inoltre possibile specificare che la e-mail venga inviata solo se il fatturato dell'opportunità è superiore di un determinato importo (la condizione della regola del workflow) nonché specificare il contenuto della e-mail.

È inoltre possibile configurare le regole del workflow in modo che le azioni vengano eseguite una volta trascorso un periodo di tempo specificato oppure a una data e a un'ora precise. Per ulteriori informazioni sulle azioni del workflow basate sul tempo, vedere [Informazioni sulle regole del workflow basate sul tempo](#) (a pagina 1327).

Le regole del workflow possono essere attivate da uno dei seguenti eventi:

- creazione, aggiornamento o eliminazione di un record;
- associazione di un record a un altro record o annullamento dell'associazione da un altro record.

Gli eventi trigger associazione e annullamento dell'associazione delle regole del workflow sono supportati solo per le associazioni tra clienti e contatti e tra opportunità e contatti.

Le regole del workflow vengono configurate per un intero record e non per i singoli campi che ne fanno parte. Esistono numerosi tipi di eventi trigger per le regole del workflow, ma ogni regola dispone di un solo evento trigger. A seconda dell'evento trigger selezionato per la regola, è possibile specificare che Oracle CRM On Demand esegua in modo automatico una o più azioni quando le condizioni della regola del workflow vengono soddisfatte.

**NOTA:** dopo la creazione di una regola, non è possibile modificare il tipo di record o l'evento trigger nella regola. È tuttavia possibile aggiornare la condizione del workflow.

L'evento trigger per ciascuna regola viene mostrato nelle pagine Elenco regole workflow e Dettagli regola workflow. Nella tabella riportata di seguito vengono indicate le azioni disponibili per ciascun evento trigger.

Evento trigger	Azioni disponibili
Al salvataggio nuovo record	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Invia e-mail</li> <li>■ Crea task</li> <li>■ Assegna un registro</li> <li>■ Crea evento di integrazione</li> <li>■ Attendi</li> <li>■ Aggiorna campo dopo attesa</li> </ul>
Al salvataggio record modificato	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Invia e-mail</li> <li>■ Crea task</li> <li>■ Assegna un registro</li> <li>■ Crea evento di integrazione</li> <li>■ Attendi</li> </ul>

Evento trigger	Azioni disponibili
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Aggiorna campo dopo attesa</li> </ul>
Prima dell'eliminazione record	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Invia e-mail</li> <li>■ Crea task</li> <li>■ Crea evento di integrazione</li> <li>■ Attendi</li> </ul>
Prima del salvataggio record modificato	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Aggiorna valori</li> </ul>
Dopo associazione con principale	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Invia e-mail</li> <li>■ Crea evento di integrazione</li> <li>■ Attendi</li> </ul>
Dopo dissociazione da principale	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Invia e-mail</li> <li>■ Crea evento di integrazione</li> <li>■ Attendi</li> </ul>
Al ripristino del record	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Invia e-mail</li> <li>■ Crea task</li> </ul>

Le azioni del workflow aggiuntive elencate di seguito sono disponibili solo in Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management.

- Sincronizzazione registro partner
- Sincronizzazione partner registro
- Sincronizzazione cliente partner proprietario

Per ulteriori informazioni su queste azioni e le relative modalità d'uso, vedere il manuale *Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide*, disponibile nella [libreria della documentazione di Oracle CRM On Demand](http://www.oracle.com/technology/documentation/siebelcrmod.html) (vedere Oracle CRM On Demand documentation library - <http://www.oracle.com/technology/documentation/siebelcrmod.html>) su Oracle Technology Network.

## Limitazioni applicate alle regole del workflow e alle azioni delle regole

Alle regole del workflow e alle azioni delle regole vengono applicate le limitazioni descritte di seguito.

- **Condizioni delle regole del workflow.** Se si definiscono condizioni in una regola del workflow, le azioni di tale regola sono eseguite solo se le condizioni della regola vengono soddisfatte all'attivazione di quest'ultima. Se le condizioni non vengono soddisfatte, le azioni non sono eseguite. Se non si definiscono condizioni in una regola del workflow, le azioni di tale regola sono eseguite ogni volta che quest'ultima viene attivata.



- **Creazione di più azioni nelle regole del workflow.** È possibile creare fino a 25 azioni per ogni regola del workflow. Se si tenta di creare più di 25 azioni per una regola, verrà visualizzato un messaggio di errore. Quando esistono più azioni per una regola, l'esecuzione si verifica secondo l'ordine specificato nella regola e inizia dall'azione con il numero 1. L'azione successiva avrà inizio solo al completamento dell'azione in corso. È possibile modificare l'ordine delle azioni di una regola. Per ulteriori informazioni sulle azioni del workflow, vedere [Informazioni sulle azioni del workflow](#) (a pagina 1325).

**NOTA:** se un'azione del workflow termina in modo imprevisto senza essere stata completata, le eventuali azioni rimanenti non verranno eseguite.

- **Tipi di record.** È possibile creare regole del workflow per numerosi tipi di record. Tuttavia, ogni regola del workflow si applica a un solo tipo di record. Questo significa che se si crea una regola del workflow per il tipo di record specifico e si desidera che la stessa azione si verifichi per un altro tipo di record, è necessario creare una seconda regola del workflow (con i medesimi evento trigger, condizioni della regola e azione) per il secondo tipo di record.
- **Contesto di un singolo record.** Una regola del workflow attivata quando un record viene creato, aggiornato o eliminato può essere utilizzata solo nel contesto di un singolo record, ovvero una regola del workflow può accedere e aggiornare i campi di un singolo record.

**NOTA:** quando una regola del workflow viene aggiornata da un'azione di associazione o annullamento dell'associazione di un record, l'evento di integrazione creato dal workflow può contenere determinati campi sia del record secondario che del record principale.

## Ordine delle regole del workflow

Quando si crea una regola del workflow, Oracle CRM On Demand la assegna automaticamente al numero dell'ordine inutilizzato successivo per regole basate sullo stesso tipo di record e sullo stesso evento trigger. Il numero dell'ordine determina l'ordine in cui Oracle CRM On Demand invoca le regole basate sullo stesso tipo di record e sullo stesso evento trigger. Successivamente è possibile modificare l'ordine delle regole. Per ulteriori informazioni sulla modifica dell'ordine delle regole del workflow, vedere [Modifica dell'ordine delle regole del workflow](#) (a pagina 1353).

## Eventi trigger di associazione e annullamento dell'associazione

Gli eventi trigger di associazione e annullamento dell'associazione specificati nelle regole del workflow sono supportati solo per le associazioni tra clienti e contatti e tra opportunità e contatti. Di seguito sono riportate le azioni disponibili per gli eventi trigger di associazione e annullamento dell'associazione.

- Invia e-mail
- Crea evento di integrazione
- Attendi

Nella tabella seguente vengono descritte le azioni che possono attivare una regola del workflow di associazione o di annullamento dell'associazione. Sono inoltre visualizzati gli eventi di integrazione generati dalla regola del workflow in ogni situazione (se un'azione dell'evento di integrazione è configurata nella regola del workflow).

**NOTA:** in base ai dati dei record, è possibile generare eventi di integrazione aggiuntivi. Ad esempio, se un contatto creato per un cliente è il contatto principale per tale cliente, viene generato un evento di integrazione aggiuntivo (aggiornamento del cliente).

Azione	Record principale	Record secondario	Canale	Evento di integrazione
Creare un nuovo contatto per un cliente.	Cliente	Contatto	Interfaccia utente	Cliente: aggiornamento Contatto: inserimento Contatto: associazione
			Web Services	Contatto: inserimento Contatto: associazione Cliente: aggiornamento
Collegare un contatto esistente a un cliente.	Cliente	Contatto	Interfaccia utente	Contatto cliente: inserimento Contatto: aggiornamento
			Web Services	Contatto: associazione Cliente: aggiornamento
Rimozione di un contatto da un cliente.	Cliente	Contatto	Interfaccia utente	Contatto cliente: eliminazione Contatto: aggiornamento (solo contatto principale)
			Web Services	Contatto: annullamento dell'associazione Cliente: aggiornamento
Collegare un cliente esistente a un contatto.	Contatto	Cliente	Interfaccia utente	Contatto cliente: inserimento Cliente: aggiornamento
			Web Services	Contatto cliente: inserimento Contatto: aggiornamento
Rimuovere un contatto da un cliente.	Contatto	Cliente	Interfaccia utente	Contatto cliente: eliminazione Contatto: aggiornamento (solo contatto principale)
			Web Services	Contatto cliente: eliminazione Contatto:

Azione	Record principale	Record secondario	Canale	Evento di integrazione
				aggiornamento (solo contatto principale)
Creare una nuova opportunità per un contatto.	Contatto	Opportunità	Interfaccia utente	Opportunità: inserimento Opportunità: associazione
			Web Services	Opportunità: inserimento Opportunità: associazione Contatto: aggiornamento
Rimuovere un'opportunità da un contatto.	Contatto	Opportunità	Interfaccia utente	Opportunità: annullamento dell'associazione
			Web Services	Opportunità: annullamento dell'associazione
Creare un nuovo contatto per un'opportunità. <b>NOTA:</b> questa azione non è disponibile nell'interfaccia utente.	Opportunità	Contatto	Web Services	Contatto: inserimento Contatto: associazione
Collegare un contatto esistente a un'opportunità.	Opportunità	Contatto	Interfaccia utente	Opportunità: aggiornamento Ruolo contatto opportunità: inserimento
			Web Services	Contatto: associazione Opportunità: aggiornamento
Rimuovere un contatto da un'opportunità.	Opportunità	Contatto	Interfaccia utente	Ruolo contatto opportunità: eliminazione

Azione	Record principale	Record secondario	Canale	Evento di integrazione
				Opportunità: aggiornamento
			Web Services	Contatto: annullamento dell'associazione
				Opportunità: aggiornamento

## Errori di azioni di regole del workflow

Se un'azione della regola del workflow non viene completata, si verificano le seguenti situazioni:

- Se un'azione Aggiorna valore non riesce, l'operazione che ha attivato la regola viene bloccata e nessun'altra azione nella regola del workflow viene eseguita. Viene visualizzato un messaggio di errore per comunicare all'utente che l'operazione non è riuscita.
- Se qualsiasi altra azione della regola del workflow non riesce, l'utente visualizza un messaggio di errore ma l'operazione che ha attivato la regola non viene bloccata e le altre azioni nella regola vengono eseguite.

## Visibilità dei record e azioni del workflow

Quando un utente esegue un'azione che attiva una regola del workflow, è possibile che alcune delle azioni previste dalla regola non riescano se l'azione dell'utente provoca la perdita della visibilità del record.

Si supponga ad esempio che esista una regola del workflow che viene attivata quando si salva un record cliente modificato. Se l'utente proprietario del record cliente riassegna il cliente a un altro utente, la regola del workflow verrà attivata al salvataggio del record cliente. Se tuttavia il proprietario originale del record non ha più visibilità per il record cliente mediante altri mezzi, ad esempio l'appartenenza a un team o a un registro, qualsiasi azione che richiede l'accesso al record cliente non riuscirà.

## Latenza

Le regole del workflow vengono valutate in sequenza e in maniera sincrona. Quindi, finché tutte le regole non vengono valutate, l'operazione di aggiornamento complessiva non viene completata. Le regole del workflow aggiungono una determinata quantità di latenza alle operazioni (cioè, il tempo tra l'inizio di un'operazione e il suo completamento). Ad esempio, ogni task creato da una regola del workflow può aggiungere fino al 20% di latenza all'operazione di aggiornamento di record. Ogni e-mail creata da una regola workflow aggiunge circa il 5% di latenza.

Il tempo necessario per la valutazione delle espressioni è inferiore. Per ridurre al minimo la latenza, aggiungere espressioni mutualmente esclusive alle condizioni del workflow. Creare le regole del workflow in modo incrementale, tenendo in considerazione le prestazioni.

Fare clic su un argomento per visualizzare le procedure passo passo ed effettuare le operazioni descritte di seguito.

- [Creazione di regole del workflow](#) (a pagina 1329)

- [Creazione di azioni del workflow: Assegna un registro](#) (a pagina 1333)
- [Creazione di azioni del workflow: Crea evento di integrazione](#) (a pagina 1335)
- [Creazione di azioni del workflow: Crea task](#) (a pagina 1337)
- [Creazione di azioni del workflow: Invia e-mail](#) (a pagina 1342)
- [Creazione di azioni del workflow: Aggiorna campo dopo attesa](#) (a pagina 1345)
- [Creazione di azioni del workflow: Aggiorna valori](#) (a pagina 1347)
- [Creazione di azioni del workflow: Attendi](#) (a pagina 1349)
- [Modifica dell'ordine delle azioni nelle regole del workflow](#) (a pagina 1352)
- [Modifica dell'ordine delle regole del workflow](#) (a pagina 1353)
- [Disattivazione delle regole e delle azioni del workflow](#) (a pagina 1354)
- [Eliminazione delle regole e delle azioni del workflow](#) (a pagina 1356)

## Informazioni sulle azioni del workflow

È possibile creare più azioni per una regola del workflow, rispettando il limite massimo di 25 azioni per ogni regola.

È possibile creare i tipi di azioni del workflow descritti di seguito.

- **Assegna un registro.** L'azione Assegna un registro assegna un registro a un record quando le condizioni della regola del workflow vengono soddisfatte.
- **Crea evento di integrazione.** L'azione Crea evento di integrazione invia in modo automatico un evento di integrazione a una o più code di integrazione quando le condizioni della regola del workflow vengono soddisfatte e viene rilevata una modifica in almeno uno dei campi interessati dall'azione Crea evento di integrazione.
- **Crea task.** L'azione Crea task crea un task quando le condizioni della regola del workflow vengono soddisfatte.
- **Invia e-mail.** L'azione Invia e-mail invia un messaggio e-mail quando le condizioni della regola del workflow vengono soddisfatte.
- **Aggiorna campo dopo attesa.** L'azione Aggiorna campo dopo attesa aggiorna un campo del record che ha attivato la regola del workflow. L'azione viene eseguita al termine del periodo di attesa definito in una o più azioni Attendi che precedono l'azione Aggiorna campo dopo attesa nella regola del workflow.
- **Aggiorna valori.** L'azione Aggiorna valori aggiorna i campi quando si modifica un record, senza perdita delle informazioni sulla modifica originale (ovvero le informazioni relative all'ora di modifica del record, all'autore della modifica e ai dati modificati).
- **Attendi.** L'azione Attendi induce Oracle CRM On Demand a ritardare l'esecuzione delle altre (successive) azioni di una regola del workflow finché non sarà trascorso un determinato periodo di tempo o non saranno state raggiunte la data e l'ora specificate.

Le azioni del workflow aggiuntive elencate di seguito sono disponibili solo in Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management.

- Sincronizzazione registro partner

- Sincronizzazione partner registro
- Sincronizzazione cliente partner proprietario

Per ulteriori informazioni su queste azioni e le relative modalità d'uso, vedere il manuale *Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide*, disponibile nella [libreria della documentazione di Oracle CRM On Demand](#) (vedere Oracle CRM On Demand documentation library - <http://www.oracle.com/technology/documentation/siebelcrmod.html>) su Oracle Technology Network.

**NOTA:** quando si specificano più azioni per una regola del workflow, l'esecuzione si verifica secondo l'ordine specificato nella regola e inizia dall'azione con il numero 1. L'azione successiva avrà inizio solo al completamento dell'azione in corso. È possibile modificare l'ordine delle azioni create nella regola del workflow. Per ulteriori informazioni, vedere [Modifica dell'ordine delle azioni nelle regole del workflow](#) (a pagina 1352).

Durante la creazione delle azioni per le regole del workflow, si usa Expression Builder per selezionare i campi dai record e per definire le espressioni di calcolo delle variabili. È possibile unire i campi di record e le variabili nel testo dell'oggetto e del corpo del messaggio e-mail, nel testo dell'oggetto e della descrizione di un task oppure nel nuovo valore per un campo che si desidera aggiornare. È inoltre possibile usare il Generatore di espressioni per calcolare la durata o la data di fine di un periodo di attesa nelle azioni Attendi delle regole del workflow. I nomi di campo e le variabili delle espressioni definite vengono sostituiti dai valori quando le regole del workflow vengono implementate. Per ulteriori informazioni su Expression Builder, vedere [Expression Builder](#) (a pagina 1618).

Per le procedure passo passo sulla creazione delle azioni del workflow, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Creazione di azioni del workflow: Assegna un registro](#) (a pagina 1333)
- [Creazione di azioni del workflow: Crea evento di integrazione](#) (a pagina 1335)
- [Creazione di azioni del workflow: Crea task](#) (a pagina 1337)
- [Creazione di azioni del workflow: Invia e-mail](#) (a pagina 1342)
- [Creazione di azioni del workflow: Aggiorna campo dopo attesa](#) (a pagina 1345)
- [Creazione di azioni del workflow: Aggiorna valori](#) (a pagina 1347)
- [Creazione di azioni del workflow: Attendi](#) (a pagina 1349)

### Argomenti correlati

Per informazioni correlate sul workflow, vedere gli argomenti seguenti:

- [Informazioni sulle regole del workflow](#) (a pagina 1318)
- [Informazioni sulle regole del workflow basate sul tempo](#) (a pagina 1327)
- [Creazione di regole del workflow](#) (a pagina 1329)
- [Modifica dell'ordine delle azioni nelle regole del workflow](#) (a pagina 1352)
- [Disattivazione delle regole e delle azioni del workflow](#) (a pagina 1354)
- [Eliminazione delle regole e delle azioni del workflow](#) (a pagina 1356)

## Informazioni sulle regole del workflow basate sul tempo

È possibile configurare le regole di workflow in modo che le azioni vengano eseguite quando il tempo limite è scaduto. Ad esempio, è possibile configurare una regola in modo che un'azione sulla regola venga eseguita quando la data di scadenza di un record è trascorsa oppure se un record non è stato utilizzato per un determinato periodo di tempo.

Per configurare una regola di workflow basata sul tempo, è possibile aggiungere alla regola una o più azioni Attendi. Ogni volta che si desidera eseguire un'azione basata sul tempo, è possibile creare un'azione Attendi che specifichi il periodo di tempo per il ritardo o la data e l'ora di fine del ritardo. È possibile specificare periodi di tempo o date in modo diretto oppure creare un'espressione per calcolare il periodo o la data. È quindi possibile ordinare le azioni sulla regola in modo che l'azione Attendi avvenga immediatamente prima dell'azione che si desidera ritardare. Se è necessario disporre di più regole per completare un processo aziendale, è possibile ordinare le regole in modo appropriato per raggiungere l'obiettivo.

## Informazioni sulla rivalutazione delle condizioni di workflow dopo le azioni di attesa

L'uso di azioni Attendi consente di specificare se la condizione della regola di workflow deve essere rivalutata al termine del periodo di attesa. Se la casella di controllo Rivaluta condizioni regole dopo attesa è selezionata per l'azione Attendi, al termine del periodo di attesa il record viene nuovamente letto e rivalutato rispetto alla condizione della regola del workflow.

Se la condizione della regola non viene soddisfatta (poiché il record è stato modificato durante il periodo di attesa), le azioni rimanenti sulla regola non verranno eseguite. Per impostazione predefinita, la casella di controllo Rivaluta condizioni regole dopo attesa è selezionata per le azioni Attendi.

Se si deselecta la casella di controllo Rivaluta condizioni regole dopo attesa su un'azione Attendi, al termine del periodo di attesa il record viene nuovamente letto e l'azione successiva sulla regola viene eseguita senza controllare se il record continua a soddisfare la condizione della regola. Se si dispone di più azioni Attendi su una regola, la casella di controllo Rivaluta condizioni regole dopo attesa deve essere selezionata per ogni azione Attendi in cui si desidera che venga rivalutata la condizione della regola al termine del periodo di attesa.

## Esempio dell'uso di regole di workflow basate sul tempo

L'esempio riportato di seguito illustra come possono essere utilizzate le regole del workflow basate sul tempo. A secondo del modello aziendale corrente è possibile usare queste regole secondo modalità diverse.

Per le richieste di servizio vengono utilizzate tre priorità: Standard, Urgente e Critico. Alla creazione di una richiesta di servizio, la priorità è Standard per impostazione predefinita. Un processo aziendale per il flusso operativo delle richieste di servizio richiede le azioni riportate di seguito.

- 1 Dopo la creazione di una nuova richiesta di servizio e se lo stato della richiesta non viene aggiornato nelle 24 ore successive, la priorità viene modificata e impostata su Urgente e viene inviato un messaggio e-mail al proprietario della richiesta per notificare la necessità di aggiornamento della richiesta.
- 2 Se trascorrono altre 24 ore senza che lo stato della richiesta di servizio venga modificato, si verifica quanto riportato di seguito.
  - Il campo Priorità viene modificato e impostato su Critico
  - La richiesta di servizio viene riassegnata al responsabile del proprietario originale

- Viene inviato un messaggio e-mail al proprietario originale e al nuovo proprietario per avvertirli della riassegnazione della richiesta di servizio al responsabile del proprietario e dell'impostazione del campo Priorità su Critico

Per soddisfare questo requisito, l'amministratore dell'azienda imposta una regola di workflow per il tipo di record richiesta di servizio che è configurato nel modo riportato di seguito.

- 1 Il trigger regola viene impostato sul seguente valore: Al salvataggio nuovo record.
- 2 La condizione della regola specifica che lo stato della richiesta di servizio non è impostato su In sospeso come riportato di seguito.

[<Stato>]<>LookupValue("SR\_STATUS", "In sospeso")

- 3 La sequenza di azioni riportata di seguito è presente nella regola di workflow.
  - a Un'azione Attendi con durata di 24 ore e casella di controllo Rivaluta condizioni regole dopo attesa selezionata
  - b Un'azione Aggiorna campo dopo attesa per modificare e impostare il campo Priorità della richiesta di servizio su Urgente
  - c Un'azione Invia e-mail per inviare un messaggio e-mail al proprietario della richiesta di servizio per avvertirlo che la priorità della richiesta di servizio è stata impostata su Urgente e che la richiesta di servizio deve essere aggiornata
  - d Un'azione Attendi con durata di 24 ore e casella di controllo Rivaluta condizioni regole dopo attesa selezionata
  - e Un'azione Aggiorna campo dopo attesa per modificare e impostare il campo Priorità della richiesta di servizio su Critico
  - f Un'azione Aggiorna campo dopo attesa per assegnare come nuovo proprietario il responsabile del proprietario originale
  - g Un'azione Invia e-mail per inviare un messaggio e-mail al proprietario della richiesta di servizio e al responsabile del proprietario per avvertirli che la richiesta di servizio è stata riassegnata e che la priorità della richiesta di servizio è stata impostata su Critico

Per istruzioni passo passo relative alla creazione delle azioni Attesa e Aggiorna campo dopo attesa nelle regole del workflow, vedere [Creazione di azioni del workflow: Attendi](#) (a pagina 1349) and [Creazione di azioni del workflow: Aggiorna campo dopo attesa](#) (a pagina 1345).

### Argomenti correlati

Per informazioni correlate sul workflow, vedere gli argomenti seguenti:

- [Informazioni sulle regole del workflow](#) (a pagina 1318)
- [Informazioni sulle azioni del workflow](#) (a pagina 1325)
- [Creazione di regole del workflow](#) (a pagina 1329)
- [Modifica dell'ordine delle azioni nelle regole del workflow](#) (a pagina 1352)



- [Disattivazione delle regole e delle azioni del workflow](#) (a pagina 1354)
- [Eliminazione delle regole e delle azioni del workflow](#) (a pagina 1356)

## Creazione di regole del workflow

**Procedure preliminari.** Le funzionalità del workflow in Oracle CRM On Demand devono essere impostate per l'azienda, come descritto in [Informazioni sulle regole del workflow](#) (a pagina 1318). Per eseguire le procedure descritte in questo argomento, è necessario disporre del privilegio Gestione regole dati - Gestione regole del workflow nel ruolo utente. Per ulteriori informazioni sull'aggiunta di privilegi a ruoli, vedere [Aggiunta di ruoli](#) (a pagina 1275).

**NOTA:** dopo la creazione di una regola, non è possibile modificare il tipo di record o l'evento trigger nella regola. È tuttavia possibile aggiornare la condizione del workflow.

### Per creare una regola del workflow

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Gestione processi aziendali, fare clic sul collegamento Configurazione workflow.
- 3 Nella pagina Elenco regole workflow, effettuare una delle seguenti operazioni:
  - Per creare una nuova regola del workflow copiandone una esistente, fare clic su Copia nella regola del workflow che si desidera copiare.
  - Per creare una nuova regola del workflow non basata su una regola esistente, fare clic su Nuovo nella barra del titolo.
- 4 Nella sezione Dettagli regola workflow chiave della pagina Dettagli regola workflow immettere le informazioni sulla regola.

La tabella riportata di seguito descrive i campi della regola.

Campo	Descrizione
Nome workflow	Immettere un nome univoco, costituito da un massimo di 50 caratteri.
Attivo	Utilizzare la casella di controllo Attivo per attivare o disattivare la regola. Il numero di regole del workflow che possono essere attive contemporaneamente è indeterminato.
Tipo di record	<p>Selezionare il tipo di record per la regola del workflow.</p> <p>Per gli eventi trigger di creazione, aggiornamento ed eliminazione, ogni regola del workflow è correlata a un solo tipo di record. La regola viene valutata per quel tipo di record e le azioni che vengono eseguite su quel tipo di record. Una volta creata una regola, non è possibile modificare il tipo di record nella regola.</p> <p>Per le regole del workflow in cui l'evento trigger è Dopo</p>

Campo	Descrizione
	associazione con principale o Dopo dissociazione da principale, selezionare il tipo di record del record figlio. Ad esempio, se si desidera che la regola del workflow venga attivata quando un record contatto viene associato a un record cliente, selezionare Contatto in questo campo e Cliente nel campo Tipo di record padre.
Evento trigger	<p>Selezionare l'evento che attiva la regola.</p> <p>Quando questo evento si verifica su un record del tipo specificato, la regola viene valutata. Una volta creata la regola, non è possibile modificare l'evento trigger nella regola.</p> <p><b>NOTA:</b> gli eventi trigger Dopo associazione con principale e Dopo dissociazione da principale sono supportati solo per i tipi di record Cliente, Contatto e Opportunità. Per ulteriori informazioni, vedere la sezione Eventi trigger di associazione e annullamento dell'associazione dell'argomento <a href="#">Informazioni sulle regole del workflow</a> (a pagina 1318).</p>
Ordine	Questo campo è di sola lettura quando si crea la regola del workflow. Determina l'ordine in cui Oracle CRM On Demand richiama le regole basate sullo stesso tipo di record e sullo stesso evento trigger. Oracle CRM On Demand assegna automaticamente il numero successivo non utilizzato per le regole in base allo stesso tipo di record e allo stesso evento trigger, ma è possibile modificare l'ordine delle regole del workflow in un momento successivo. Per ulteriori informazioni, vedere <a href="#">Modifica dell'ordine delle regole del workflow</a> (a pagina 1353).
Tipo record principale	<p>Questo campo viene visualizzato quando si seleziona l'evento trigger Dopo associazione con principale o Dopo dissociazione da principale.</p> <p>Selezionare il tipo di record padre. Ad esempio, se si imposta una regola del workflow che verrà attivata quando un record contatto viene associato a un record cliente padre, selezionare Cliente in questo campo e Contatto nel campo Tipo di record.</p>

- 5** Se si desidera definire una condizione nella regola del workflow, fare clic sull'icona *fx* nella sezione Condizione regola workflow della pagina e usare Expression Builder. Per ulteriori informazioni su Expression Builder, vedere [Expression Builder](#) (a pagina 1618).

**NOTA:** se non si definisce alcuna condizione per la regola del workflow, le azioni della regola verranno eseguite a ogni attivazione della regola.

Quando si creano delle condizioni nelle regole del workflow, tenere presente i punti riportati di seguito.

- Una condizione della regola del workflow può contenere un massimo di 1.024 caratteri.
- È possibile configurare regole del workflow specifiche per ruoli o canali particolari. Per ulteriori informazioni sulla limitazione di regole del workflow a ruoli o canali specifici, vedere [Limitazione di regole del workflow a canali o ruoli specifici](#) (a pagina 1333).

- È possibile determinare se un campo in un record è stato aggiornato usando una condizione simile alla seguente nella regola del workflow. In questo esempio, la stringa usata per determinare se il campo è stato modificato è *Non valido*, ma è possibile usare una stringa qualsiasi a condizione che non esista come valore nel campo esaminato.

```
IsNull([<NomeCampo>], "Non valido") <> IsNull(PRE("<NomeCampo>"), "Non valido")
```

**ATTENZIONE:** la funzione PRE non restituisce il valore precedente di un campo se viene usata in una regola o azione del workflow richiamata dopo un'azione Attendi. Per ulteriori informazioni sulla funzione PRE(), vedere PRE (a pagina 1667).

- 6** (Condizionale) Se l'evento trigger della regola è Prima del salvataggio del record modificato e il tipo di record della regola è Opportunità, effettuare le operazioni riportate di seguito.
- a** Nella sezione Azioni se la condizione è False della pagina Dettagli regola workflow specificare se l'operazione di salvataggio deve essere annullata se la condizione della regola non viene soddisfatta.
  - b** (Facoltativo) Specificare il messaggio di errore che deve essere visualizzato quando l'operazione di salvataggio viene annullata perché la condizione della regola non è stata soddisfatta.

**NOTA:** l'opzione di annullamento dell'operazione di salvataggio è disponibile nelle regole del workflow solo quando l'evento trigger è Prima del salvataggio del record modificato e il tipo di record è Opportunità.

La tabella riportata di seguito descrive le opzioni della sezione Azioni se la condizione è False della pagina Dettagli regola workflow.

Campo	Descrizione
Annulla salvataggio	<p>Se si seleziona questa casella di controllo, vengono eseguite le azioni riportate di seguito se la condizione della regola non viene soddisfatta.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ La regole del workflow termina.</li> <li>■ Terminano anche tutte le regole del workflow successive basate sullo stesso tipo di record e che dispongono dell'evento trigger Prima del salvataggio del record modificato.</li> <li>■ Viene eseguito il rollback di tutte le modifiche apportate in precedenza allo stato del record, ad eccezione di quelle effettuate da Oracle CRM On Demand.</li> <li>■ Viene ripristinato lo stato originale del record. Se tuttavia Oracle CRM On Demand aggiorna il record, la modifica sostituisce l'azione Annulla salvataggio. Se ad esempio il contatto primario viene rimosso dai contatti correlati, Oracle CRM On Demand aggiorna le informazioni del contatto primario nel record dell'opportunità principale. Questo aggiornamento di Oracle CRM On Demand sostituisce qualsiasi azione Annulla salvataggio del record di opportunità.</li> <li>■ Tutte le regole del workflow successive relative allo stesso tipo di record con evento trigger Al salvataggio record</li> </ul>

Campo	Descrizione
	<p>modificato non vengono attivate.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Viene restituito un messaggio secondo le modalità riportate di seguito. <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Se la regola viene attivata da un'azione utente, il messaggio viene visualizzato per l'utente che ha impostato l'azione di attivazione della regola.</li> <li>■ Se la regola viene richiamata da un servizio Web, il messaggio viene restituito al servizio Web sotto forma di stringa di errore.</li> <li>■ Se la regola viene richiamata da un'operazione di importazione, il messaggio viene restituito sotto forma di stringa di errore al file di log dell'importazione.</li> </ul> </li> </ul> <p>Per specificare il testo del messaggio è possibile usare il campo Messaggio visualizzato.</p> <p>Se questa casella di controllo non è selezionata, l'operazione di salvataggio non sarà interessata, e non verrà restituito alcun messaggio, se la condizione della regola non viene soddisfatta.</p> <p>Per impostazione predefinita, la casella di controllo Annulla salvataggio non è selezionata.</p>
Messaggio visualizzato	<p>Questo campo consente di specificare il testo del messaggio restituito all'utente, al servizio Web o al file di log dell'importazione quando la condizione della regola non viene soddisfatta e la casella di controllo Annulla salvataggio è selezionata nella regola.</p> <p>Se non si specifica un messaggio personalizzato nel campo, verrà restituito un messaggio predefinito.</p> <p>Il testo del messaggio può contenere al massimo 1999 caratteri.</p>

## 1 Salvare la regola del workflow.

Dopo aver salvato la regola è possibile creare le azioni per la regola. È possibile creare più azioni per una regola del workflow, rispettando il limite massimo di 25 azioni per ogni regola. Per le procedure passo passo sulla creazione delle azioni del workflow, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Creazione di azioni del workflow: Assegna un registro](#) (a pagina 1333)
- [Creazione di azioni del workflow: Crea evento di integrazione](#) (a pagina 1335)
- [Creazione di azioni del workflow: Crea task](#) (a pagina 1337)
- [Creazione di azioni del workflow: Invia e-mail](#) (a pagina 1342)
- [Creazione di azioni del workflow: Aggiorna campo dopo attesa](#) (a pagina 1345)
- [Creazione di azioni del workflow: Aggiorna valori](#) (a pagina 1347)
- [Creazione di azioni del workflow: Attendi](#) (a pagina 1349)

### Argomenti correlati

Per informazioni correlate sul workflow, vedere gli argomenti seguenti:

- [Informazioni sulle regole del workflow](#) (a pagina 1318)
- [Informazioni sulle azioni del workflow](#) (a pagina 1325)
- [Modifica dell'ordine delle azioni nelle regole del workflow](#) (a pagina 1352)
- [Modifica dell'ordine delle regole del workflow](#) (a pagina 1353)
- [Disattivazione delle regole e delle azioni del workflow](#) (a pagina 1354)
- [Eliminazione delle regole e delle azioni del workflow](#) (a pagina 1356)

## Limitazione di regole del workflow a canali o ruoli specifici

Mediante l'aggiunta di una condizione alla regola del workflow è possibile limitare una regola del workflow a canali o ruoli specifici.

### *Per impedire che un canale richiami una regola del workflow*

- Usare la funzione `ExcludeChannel()` nell'espressione della condizione.

Ad esempio, per impedire che un'operazione di importazione di grandi dimensioni attivi una regola del workflow, usare la condizione seguente nella regola del workflow:

```
ExcludeChannel ("Import")
```

Per ulteriori informazioni sulla funzione `ExcludeChannel()`, vedere [ExcludeChannel](#) (a pagina 1636).

### *Per limitare una regola del workflow a un ruolo specifico*

- Usare la funzione `UserValue()` con l'attributo `<Role>` nell'espressione della condizione.

Ad esempio, per limitare una regola del workflow in modo che venga richiamata solo quando il ruolo dell'utente la cui azione attiva la regola è Amministratore e la priorità del record è impostata su Alta, usare la condizione seguente nella regola del workflow:

```
UserValue('<Role>')="Administrator" AND [<Priority>]="High"
```

Per ulteriori informazioni sulla funzione `UserValue()`, vedere [UserValue](#) (a pagina 1675).

## Creazione di azioni del workflow: Assegna un registro

L'azione Assegna un registro di una regola del workflow assegna in modo automatico un registro a un record quando le condizioni della regola vengono soddisfatte.

**NOTA:** è possibile creare più azioni per una regola di workflow, fino a un massimo di 25 azioni per ogni regola.

La procedura riportata di seguito descrive le modalità di creazione di un'azione Assegna un registro.

**Procedure preliminari.** Per eseguire la procedura descritta in questo argomento, è necessario disporre del privilegio Gestisci regole di workflow nel ruolo utente. Per informazioni sull'aggiunta di privilegi ai ruoli, vedere [Aggiunta di ruoli](#) (a pagina 1275).

### ***Per creare un'azione Assegna un registro***

- 1** Andare alla regola in cui si desidera creare l'azione.
  - a** Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
  - b** Nella sezione Gestione processi aziendali, fare clic sul collegamento Configurazione workflow.
  - c** Nella pagina Elenco regole workflow, individuare la regola in cui si desidera creare l'azione.  
Per ulteriori informazioni sulla ricerca di regole del workflow nella pagina di elenco, vedere [Filtro di elenchi](#) (a pagina 86).
- 2** Fare clic sul collegamento Nome workflow nella regola.
- 3** Nella barra del titolo Azioni nella pagina Dettagli regola workflow, fare clic su Menu e selezionare Assegna un registro.

**NOTA:** l'evento trigger nella regola di workflow determina i tipi di azioni che possono essere creati nella regola.

**SUGGERIMENTO:** è possibile creare una copia di un'azione della regola del workflow esistente facendo clic sul collegamento Copia per l'azione.
- 4** Nella pagina Modifica azione workflow immettere un nome per l'azione.
- 5** Se si desidera abilitare l'azione, selezionare la casella di controllo Attivo.
- 6** Fare clic sul pulsante del selettore accanto al campo del nome del registro.
- 7** Nel selettore dei registri, selezionare il registro a cui si desidera assegnare record, quindi fare clic su OK.
- 8** Selezionare le opzioni Assegnazione e Applica a appropriate.  
Per una descrizione delle opzioni, vedere [Assegnazione dei record ai registri](#) (a pagina 1305).
- 9** Salvare l'azione.

Per le procedure dettagliate per la creazione di altri tipi di azioni del workflow, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Creazione di azioni del workflow: Crea evento di integrazione](#) (a pagina 1335)
- [Creazione di azioni del workflow: Crea task](#) (a pagina 1337)
- [Creazione di azioni del workflow: Invia e-mail](#) (a pagina 1342)
- [Creazione di azioni del workflow: Aggiorna campo dopo attesa](#) (a pagina 1345)
- [Creazione di azioni del workflow: Aggiorna valori](#) (a pagina 1347)

- [Creazione di azioni del workflow: Attendi](#) (a pagina 1349)

### Argomenti correlati

Per informazioni correlate sul workflow, vedere gli argomenti seguenti:

- [Informazioni sulle regole del workflow](#) (a pagina 1318)
- [Informazioni sulle azioni del workflow](#) (a pagina 1325)
- [Informazioni sulle regole del workflow basate sul tempo](#) (a pagina 1327)
- [Creazione di regole del workflow](#) (a pagina 1329)
- [Modifica dell'ordine delle azioni nelle regole del workflow](#) (a pagina 1352)
- [Disattivazione delle regole e delle azioni del workflow](#) (a pagina 1354)
- [Eliminazione delle regole e delle azioni del workflow](#) (a pagina 1356)

## Creazione di azioni del workflow: Crea evento di integrazione

L'azione Crea evento di integrazione di una regola del workflow invia in modo automatico un evento di integrazione a una o più code di integrazione quando le condizioni della regola del workflow vengono soddisfatte e viene rilevata una modifica in almeno uno dei campi interessati dall'azione Crea evento di integrazione.

### Informazioni sulle azioni Crea evento di integrazione e Attendi

Se si desidera usare un'azione Crea evento di integrazione per creare un evento di integrazione che acquisisca le modifiche apportate a un record dall'evento che attiva una regola del workflow, è necessario collocare l'azione Crea evento di integrazione prima di qualsiasi azione Attendi nella sequenza di azioni della regola del workflow. Quando precede un'azione Crea evento di integrazione in una regola del workflow, l'azione Attendi impedisce all'azione Crea evento di integrazione di individuare le modifiche apportate al record. Allo scadere del periodo di attesa dell'azione Attendi, il record viene letto di nuovo prima dell'esecuzione delle azioni rimanenti della regola e i valori dei campi presenti nel record prima dell'evento che ha attivato la regola del workflow non vengono conservati. Il valore precedente e il valore corrente di un campo vengono pertanto considerati identici e l'azione Crea evento di integrazione non crea un evento di integrazione poiché non rileva alcuna modifica nei campi controllati.

**NOTA:** è possibile creare più azioni per una regola del workflow. Il limite massimo è di 25 azioni per ogni regola.

La procedura riportata di seguito descrive le modalità di creazione di un'azione Crea evento di integrazione.

**Procedure preliminari.** Per eseguire la procedura descritta in questo argomento, è necessario disporre del privilegio Gestisci regole di workflow nel ruolo utente. Per informazioni sull'aggiunta di privilegi ai ruoli, vedere [Aggiunta di ruoli](#) (a pagina 1275).

### Per creare un'azione Crea evento di integrazione

- 1 Andare alla regola in cui si desidera creare l'azione.

- a** Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- b** Nella sezione Gestione processi aziendali, fare clic sul collegamento Configurazione workflow.
- c** Nella pagina Elenco regole workflow, individuare la regola in cui si desidera creare l'azione.  
Per ulteriori informazioni sulla ricerca di regole del workflow nella pagina di elenco, vedere [Filtro di elenchi](#) (a pagina 86).

**2** Fare clic sul collegamento Nome workflow nella regola.

**3** Nella barra del titolo Azioni nella pagina Dettagli regola workflow, fare clic su Menu e selezionare Crea evento di integrazione.

**NOTA:** l'evento trigger nella regola di workflow determina i tipi di azioni che possono essere creati nella regola.

**SUGGERIMENTO:** è possibile creare una copia di un'azione della regola del workflow esistente facendo clic sul collegamento Copia per l'azione.

**4** Nella pagina Modifica azione workflow immettere un nome per l'azione.

**5** Se si desidera abilitare l'azione, selezionare la casella di controllo Attivo.

**6** Selezionare le code di integrazione sulle quali verranno scritti gli eventi di integrazione.

**7** Salvare l'azione del workflow.

Se il trigger per l'azione è Prima dell'eliminazione record, non sono necessarie ulteriori operazioni di configurazione ed è possibile saltare i passi rimanenti in questa procedura. In caso contrario, continuare con i passi rimanenti.

**8** Fare clic su Configura accanto al nome dell'azione sulla pagina dei dettagli della regola del workflow.

**9** Nella pagina Registrazione campi selezionare la casella di controllo Registra modifiche di ciascun campo che si desidera registrare.

**NOTA:** oltre ai campi selezionati nella pagina Registrazione campi per l'azione del workflow, negli eventi di integrazione generati per il tipo di record dall'azione del workflow vengono registrati anche tutti i campi contrassegnati come obbligatori nell'impostazione dei campi per il tipo di record (nelle pagine di personalizzazione dell'applicazione). Per ulteriori informazioni sui campi obbligatori e sulle modalità utilizzate per impostarli, vedere [Informazioni sulla gestione dei campi](#) (a pagina 1123) e [Creazione e modifica di campi](#) (a pagina 1133).

Per ulteriori informazioni sugli eventi di integrazione, vedere [Informazioni sugli eventi di integrazione](#) (a pagina 1594).

Per le procedure dettagliate per la creazione di altri tipi di azioni del workflow, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Creazione di azioni del workflow: Assegna un registro](#) (a pagina 1333)
- [Creazione di azioni del workflow: Crea task](#) (a pagina 1337)
- [Creazione di azioni del workflow: Invia e-mail](#) (a pagina 1342)



- [Creazione di azioni del workflow: Aggiorna campo dopo attesa](#) (a pagina 1345)
- [Creazione di azioni del workflow: Aggiorna valori](#) (a pagina 1347)
- [Creazione di azioni del workflow: Attendi](#) (a pagina 1349)

### Argomenti correlati

Per informazioni correlate sui workflow, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Informazioni sulle regole del workflow](#) (a pagina 1318)
- [Informazioni sulle azioni del workflow](#) (a pagina 1325)
- [Informazioni sulle regole del workflow basate sul tempo](#) (a pagina 1327)
- [Creazione di regole del workflow](#) (a pagina 1329)
- [Modifica dell'ordine delle azioni nelle regole del workflow](#) (a pagina 1352)
- [Disattivazione delle regole e delle azioni del workflow](#) (a pagina 1354)
- [Eliminazione delle regole e delle azioni del workflow](#) (a pagina 1356)
- [Informazioni sugli eventi di integrazione](#) (a pagina 1594)

## Creazione di azioni del workflow: Crea task

L'azione Crea task di una regola del workflow crea un task in modo automatico quando le condizioni della regola vengono soddisfatte.

**NOTA:** è possibile creare più azioni per una regola di workflow, fino a un massimo di 25 azioni per ogni regola.

### Informazioni sulla configurazione di regole del workflow per la creazione di task di follow-up per le attività

L'azione Crea task è disponibile per il tipo di record Attività per consentire la configurazione di regole del workflow per creare task di follow-up quando si salvano i record di una nuova attività oppure si aggiornano, eliminano o ripristinano i record di un'attività esistente. I task di follow-up creati per i record di attività non attivano alcuna regola del workflow successiva basata sul tipo di record Attività. Per ulteriori informazioni, vedere [Esempio di configurazione di regole del workflow per la creazione di task di follow-up per le attività](#) (a pagina 1341).

La procedura riportata di seguito descrive le modalità di creazione di un'azione Crea task.

**Procedure preliminari.** Per eseguire la procedura descritta in questo argomento, è necessario disporre del privilegio Gestisci regole di workflow nel ruolo utente. Per informazioni sull'aggiunta di privilegi ai ruoli, vedere [Aggiunta di ruoli](#) (a pagina 1275).

### Per creare un'azione Crea task

- 1 Andare alla regola in cui si desidera creare l'azione.

- a** Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- b** Nella sezione Gestione processi aziendali, fare clic sul collegamento Configurazione workflow.
- c** Nella pagina Elenco regole workflow, individuare la regola in cui si desidera creare l'azione.  
Per ulteriori informazioni sulla ricerca di regole del workflow nella pagina di elenco, vedere [Filtro di elenchi](#) (a pagina 86).

**2** Fare clic sul collegamento Nome workflow nella regola.

**3** Nella barra del titolo Azioni nella pagina Dettagli regola workflow, fare clic su Menu e selezionare Crea task.

**NOTA:** l'evento trigger nella regola di workflow determina i tipi di azioni che possono essere creati nella regola.

**SUGGERIMENTO:** è possibile creare una copia di un'azione della regola del workflow esistente facendo clic sul collegamento Copia per l'azione.

**4** Nella pagina Modifica azione workflow immettere un nome per l'azione.

**5** Se si desidera abilitare l'azione, selezionare la casella di controllo Attivo.

**6** Compilare i campi descritti nella seguente tabella, quindi salvare l'azione.

**NOTA:** se si seleziona l'opzione Indirizzo e-mail sul record nel campo Proprietario per il task e il proprietario del record è un utente inattivo, il task non verrà creato.

Campo	Descrizione
Proprietario	<p>Selezionare il tipo di proprietario per il task (Indirizzo e-mail sul record o Utente specifico), quindi selezionare il proprietario:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Se si seleziona Indirizzo e-mail sul record, selezionare l'utente dall'elenco.</li> </ul> <p>Se si seleziona un ruolo team come proprietario, la regola del workflow crea un task per ogni utente con il ruolo team assegnato.</p> <p><b>NOTA:</b> per clienti, contatti e opportunità, tutti i ruoli team personalizzati che vengono aggiunti al tipo di record sono disponibili per la selezione nell'elenco di proprietari Utente relativo sul record. Per ulteriori informazioni sulla personalizzazione dei record, vedere <a href="#">Pagina Personalizzazione applicazioni tipo di record</a> (vedere "Pagina di personalizzazione applicazioni del tipo di record" a pagina 1120).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Se si seleziona Utente specifico, fare clic sull'icona di ricerca, quindi selezionare il proprietario del task.</li> </ul>
Tipo	Selezionare il tipo di attività dall'elenco a discesa.

Campo	Descrizione
Data di scadenza	<p>Immettere un'espressione che restituisca la data di scadenza del task. Per creare l'espressione è possibile usare il Expression Builder. Fare clic sull'icona <i>fx</i> accanto al campo per aprire la finestra del Expression Builder. L'espressione può contenere 1024 caratteri al massimo.</p> <p><b>NOTA:</b> affinché l'azione del workflow funzioni in modo corretto, è necessario che il campo Data di scadenza contenga un'espressione che restituisca una data valida. Non immettere niente altro, ad esempio una data o un numero intero, nel campo Data di scadenza.</p> <p>Se l'espressione immessa nel campo restituisce una data precedente alla data corrente o identica alla data corrente, la data di scadenza sarà la data corrente per impostazione predefinita.</p> <p>La data di scadenza può essere impostata su un valore massimo di 2400 giorni nel futuro. Se l'espressione restituisce una data distante più di 2400 giorni nel futuro, la data di scadenza viene impostata sul valore limite di 2400 giorni nel futuro. Ad esempio, se l'espressione contiene Today()+3000, il risultato verrebbe calcolato come se la funzione fosse Today()+2400.</p> <p>Se l'espressione restituisce una data non valida o un altro tipo di dati qualsiasi, ad esempio una stringa, un numero intero o un valore booleano, si verifica un errore e l'attività non viene creata.</p> <p>Per eseguire il test della sintassi dell'espressione è possibile usare il pulsante Verifica sintassi del Expression Builder. Tenere tuttavia presente che il Expression Builder non verifica se l'espressione restituirà una data valida.</p> <p>Per informazioni sull'uso di Oracle On Demand Expression Builder, vedere <a href="#">Expression Builder</a> (a pagina 1618).</p>
Priorità	Selezionare la priorità dell'attività dall'elenco a discesa.
Stato	Selezionare lo stato dell'attività dall'elenco a discesa.
Valuta task	Selezionare una valuta.
Privato	Selezionare questa casella di controllo se si desidera che il task sia visibile solo al proprietario del task.
Oggetto	<p>Immettere la riga dell'oggetto per il task.</p> <p>È possibile incorporare funzioni e nomi campo nel testo. Tre simboli di percentuale (%%) prima e dopo una funzione incorporata o un nome campo indicano che è necessario convertire tale valore in una stringa.</p> <p>Ad esempio, il testo può includere quanto riportato di seguito.</p>

Campo	Descrizione
	<p>Call %&lt;CognomeContatto&gt;%</p> <p>Se si digita una funzione o un nome campo direttamente nel campo, è necessario digitare tre simboli di percentuale prima e dopo il valore. Se si utilizza Expression Builder per incorporare una funzione o un nome campo, i simboli di percentuale vengono aggiunti automaticamente. Se si utilizza Expression Builder per incorporare un'espressione complessa, è possibile che i simboli di percentuale non vengano aggiunti nelle posizioni appropriate. In tal caso, assicurarsi che i simboli di percentuale vengano posizionati prima e dopo l'intera espressione in modo che l'espressione venga valutata correttamente.</p> <p>Ad esempio, %Oggi () + 30% aggiunge 30 giorni alla data corrente, ma %Oggi () % + 30 concatena 30 alla rappresentazione della stringa della data corrente.</p> <p>Per utilizzare Expression Builder per incorporare funzioni e nomi campo nel campo, fare clic sull'icona <i>fx</i> accanto al campo.</p> <p>Se si immette solo testo statico, non è necessario utilizzare Expression Builder.</p> <p>Questo campo può contenere massimo 1024 caratteri, inclusi i simboli di percentuale prima e dopo le espressioni.</p>
Descrizione	<p>Immettere la descrizione del task.</p> <p>È possibile incorporare funzioni e nomi campo nel testo, come descritto nel campo Oggetto.</p> <p>Questo campo può contenere massimo 1024 caratteri, inclusi i simboli di percentuale prima e dopo le espressioni.</p>

Per le procedure dettagliate per la creazione di altri tipi di azioni del workflow, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Creazione di azioni del workflow: Assegna un registro](#) (a pagina 1333)
- [Creazione di azioni del workflow: Crea evento di integrazione](#) (a pagina 1335)
- [Creazione di azioni del workflow: Invia e-mail](#) (a pagina 1342)
- [Creazione di azioni del workflow: Aggiorna campo dopo attesa](#) (a pagina 1345)
- [Creazione di azioni del workflow: Aggiorna valori](#) (a pagina 1347)
- [Creazione di azioni del workflow: Attendi](#) (a pagina 1349)

### Argomenti correlati

Per informazioni correlate sul workflow, vedere gli argomenti seguenti:

- [Informazioni sulle regole del workflow](#) (a pagina 1318)
- [Informazioni sulle azioni del workflow](#) (a pagina 1325)

- [Informazioni sulle regole del workflow basate sul tempo](#) (a pagina 1327)
- [Creazione di regole del workflow](#) (a pagina 1329)
- [Modifica dell'ordine delle azioni nelle regole del workflow](#) (a pagina 1352)
- [Disattivazione delle regole e delle azioni del workflow](#) (a pagina 1354)
- [Eliminazione delle regole e delle azioni del workflow](#) (a pagina 1356)

## Esempio di configurazione di regole del workflow per la creazione di task di follow-up per le attività

In questo argomento viene fornito un esempio di configurazione di regole del workflow per la creazione di task di follow-up in seguito alla creazione di record di attività. È possibile utilizzare questa funzionalità in modo diverso, in base al modello aziendale personale.

Si desidera che venga creato in modo automatico un task di follow-up ogni volta che un utente crea una nuova attività. Il task di follow-up deve essere impostato come riportato di seguito.

- Il task è una chiamata.
- La data di scadenza del task di follow-up è impostata su due giorni dopo la creazione del task originale.
- La priorità del task di follow-up è impostata su 1-Alta.
- Il proprietario del task di follow-up è identico al proprietario dell'attività originale.

### ***Per configurare una regola del workflow per la creazione di un task di follow-up per una nuova attività***

- 1** Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2** Nella sezione Gestione processi aziendali, fare clic sul collegamento Configurazione workflow.
- 3** Nella pagina Elenco regole workflow, fare clic sul pulsante Nuovo nella barra del titolo.
- 4** Nella sezione Dettagli regola workflow chiave della pagina Dettagli regola workflow immettere le informazioni sulla regola, come riportato di seguito.
  - a** Nel campo Nome workflow, immettere un nome per la regola del workflow.
  - b** Selezionare la casella di controllo Attiva.
  - c** Nel campo Tipo di record, selezionare Attività.
  - d** Nel campo Evento trigger, selezionare Al salvataggio nuovo record.
- 5** Salvare la regola del workflow.
- 6** Nella barra del titolo Azioni della pagina Dettagli regola workflow, fare clic su Menu e selezionare Crea task.

- 7** Nella pagina Modifica workflow, immettere le informazioni sull'azione, come riportato di seguito.
  - a** Nel campo Nome azione, immettere un nome per l'azione.
  - b** Selezionare la casella di controllo Attiva.
  - c** Nel campo Proprietario, selezionare Indirizzo e-mail sul record e quindi Proprietario attività.
  - d** Nel campo Tipo, selezionare Chiamata.
  - e** Nel campo Data di scadenza, fare clic sull'icona fx, immettere l'espressione seguente nel campo Espressione della finestra di Expression Builder, quindi salvare l'espressione:  
Today()+2
  - f** Nel campo Priorità, selezionare 1-Alta.
  - g** Nel campo Oggetto, immettere l'oggetto del task, ad esempio *Chiamata di follow-up per una nuova attività*.
- 8** Salvare l'azione del workflow.

## Creazione di azioni del workflow: Invia e-mail

L'azione Invia e-mail di una regola del workflow invia in modo automatico un messaggio e-mail quando le condizioni della regola del workflow vengono soddisfatte.

**NOTA:** è possibile creare più azioni per una regola di workflow, fino a un massimo di 25 azioni per ogni regola.

La procedura riportata di seguito descrive le modalità di creazione di un'azione Invia e-mail.

**Procedure preliminari.** Per eseguire la procedura descritta in questo argomento, è necessario disporre del privilegio Gestisci regole di workflow nel ruolo utente. Per informazioni sull'aggiunta di privilegi ai ruoli, vedere [Aggiunta di ruoli](#) (a pagina 1275).

### Per creare un'azione Invia e-mail

- 1** Andare alla regola in cui si desidera creare l'azione.
  - a** Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
  - b** Nella sezione Gestione processi aziendali, fare clic sul collegamento Configurazione workflow.
  - c** Nella pagina Elenco regole workflow, individuare la regola in cui si desidera creare l'azione.  
Per ulteriori informazioni sulla ricerca di regole del workflow nella pagina di elenco, vedere [Filtro di elenchi](#) (a pagina 86).
- 2** Fare clic sul collegamento Nome workflow nella regola.

- 3** Nella barra del titolo Azioni nella pagina Dettagli regola workflow, fare clic su Menu e selezionare Invia e-mail.

**NOTA:** l'evento trigger nella regola di workflow determina i tipi di azioni che possono essere creati nella regola.

**SUGGERIMENTO:** è possibile creare una copia di un'azione della regola del workflow esistente facendo clic sul collegamento Copia per l'azione.

- 4** Nella pagina Modifica azione workflow immettere un nome per l'azione.
- 5** Se si desidera abilitare l'azione, selezionare la casella di controllo Attivo.
- 6** Nel campo Da, selezionare o immettere l'indirizzo e-mail per il mittente dell'e-mail come riportato di seguito.

- Selezionare l'opzione Indirizzo e-mail predefinito per utilizzare l'indirizzo predefinito.
- Selezionare l'opzione Utente corrente per utilizzare l'indirizzo e-mail dell'utente che ha effettuato l'accesso e che attiva il workflow.
- Selezionare l'opzione Indirizzo e-mail specifico, quindi specificare l'indirizzo.

Quando si immette l'indirizzo, sono valide le limitazioni riportate di seguito.

- È possibile immettere gli indirizzi e-mail direttamente o fare clic sull'icona *fx* accanto al campo e utilizzare Expression Builder per definire l'indirizzo e-mail.
- Specificare solo un indirizzo e-mail. Nel campo Da non sono supportati più indirizzi.
- Se si specifica un indirizzo e-mail assoluto, è necessario racchiuderlo tra apici o virgolette.
- Expression Builder controlla solo la sintassi delle espressioni degli indirizzi; non controlla la validità degli indirizzi.
- Questo campo può contenere 1024 caratteri al massimo.

- 7** Nel campo A, selezionare o immettere l'indirizzo e-mail del destinatario dell'e-mail, nel modo seguente.
- Selezionare Utente specifico o Indirizzo e-mail sul record, quindi selezionare il destinatario, nel modo seguente.

- Se si seleziona Utente specifico, fare clic sull'icona di ricerca, quindi selezionare l'utente.
- Se si seleziona Indirizzo e-mail sul record, selezionare il destinatario dall'elenco.

Se si seleziona un ruolo team come destinatario, la regola del workflow invia l'e-mail a ogni utente con il ruolo team assegnato.

**NOTA:** per clienti, contatti e opportunità, tutti i ruoli personalizzati che vengono aggiunti al tipo di record sono disponibili nell'elenco di destinatari Utente relativo sul record. Per ulteriori informazioni sulla personalizzazione dei record, vedere [Pagina Personalizzazione applicazioni tipo di record](#) (vedere ["Pagina di personalizzazione applicazioni del tipo di record"](#) a pagina 1120).

- Selezionare l'opzione Indirizzo e-mail specifico, quindi specificare l'indirizzo.

Quando si immettono gli indirizzi sono valide le limitazioni riportate di seguito.

- È possibile immettere gli indirizzi e-mail direttamente o fare clic sull'icona *fx* accanto al campo e utilizzare Expression Builder per definire indirizzi e-mail.
- Per immettere più indirizzi, utilizzare il carattere di punto e virgola (;) come delimitatore.
- È necessario racchiudere indirizzi e-mail assoluti tra apici o virgolette.
- Expression Builder controlla solo la sintassi delle espressioni degli indirizzi; non controlla la validità degli indirizzi.
- Questo campo può contenere 1024 caratteri al massimo.

Nel seguente esempio viene illustrata una voce con più indirizzi:

```
PRE('<EmailField1>') + ";" + [<EmailField1>] + ";" + "marco.rossi@oracle.com"
```

### 8 Immettere la riga dell'oggetto per l'e-mail.

È possibile incorporare funzioni e nomi campo nel testo. Tre simboli di percentuale (%%%) prima e dopo una funzione incorporata o un nome campo indicano che è necessario convertire tale valore in un valore di testo.

Ad esempio, il testo può includere quanto riportato di seguito.

Un nuovo cliente %%%[<AccountType>]%%% deve essere creato

Se si digita una funzione o un nome campo direttamente nel campo, è necessario digitare tre simboli di percentuale prima e dopo il valore. Se si utilizza Expression Builder per incorporare una funzione o un nome campo, i simboli di percentuale vengono aggiunti automaticamente. Se si utilizza Expression Builder per incorporare un'espressione complessa, è possibile che i simboli di percentuale non vengano aggiunti nelle posizioni appropriate. In tal caso, assicurarsi che i simboli di percentuale vengano posizionati prima e dopo l'intera espressione in modo che l'espressione venga valutata correttamente.

Ad esempio, %%%Oggi() + 30%%% aggiunge 30 giorni alla data corrente, ma %%%Oggi() %%%+ 30 concatena 30 alla rappresentazione della stringa della data corrente.

Per utilizzare Expression Builder per incorporare funzioni e nomi campo nel campo, fare clic sull'icona *fx* accanto al campo. Se si immette solo testo statico, non è necessario utilizzare Expression Builder.

Questo campo può contenere massimo 1024 caratteri, inclusi i simboli di percentuale prima e dopo le funzioni e i nomi campo.

### 9 Immettere il messaggio per l'e-mail.

È possibile incorporare funzioni e nomi campo nel testo, come descritto nel passo 3.

Ad esempio, il testo può includere quanto riportato di seguito.

Gentile sig. %%%[<ContactLastName>]%%%,

Questo campo può contenere massimo 2000 caratteri, inclusi i simboli di percentuale prima e dopo le espressioni.

### 10 Salvare l'azione.

Per le procedure dettagliate per la creazione di altri tipi di azioni del workflow, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Creazione di azioni del workflow: Assegna un registro](#) (a pagina 1333)



- [Creazione di azioni del workflow: Crea evento di integrazione](#) (a pagina 1335)
- [Creazione di azioni del workflow: Crea task](#) (a pagina 1337)
- [Creazione di azioni del workflow: Aggiorna campo dopo attesa](#) (a pagina 1345)
- [Creazione di azioni del workflow: Aggiorna valori](#) (a pagina 1347)
- [Creazione di azioni del workflow: Attendi](#) (a pagina 1349)

### Argomenti correlati

Per informazioni correlate sui workflow, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Informazioni sulle regole del workflow](#) (a pagina 1318)
- [Informazioni sulle azioni del workflow](#) (a pagina 1325)
- [Informazioni sulle regole del workflow basate sul tempo](#) (a pagina 1327)
- [Creazione di regole del workflow](#) (a pagina 1329)
- [Modifica dell'ordine delle azioni nelle regole del workflow](#) (a pagina 1352)
- [Disattivazione delle regole e delle azioni del workflow](#) (a pagina 1354)
- [Eliminazione delle regole e delle azioni del workflow](#) (a pagina 1356)

## Creazione di azioni del workflow: Aggiorna campo dopo attesa

L'azione Aggiorna campo dopo attesa di una regola del workflow aggiorna un campo del record che ha attivato la regola del workflow. L'azione viene eseguita al termine del periodo di attesa definito in una o più azioni Attendi che precedono l'azione Aggiorna campo dopo attesa nella regola del workflow.

La regola del workflow deve contenere almeno un'azione Attendi attiva che precede l'azione Aggiorna campo dopo attesa. Oracle CRM On Demand non consente di attivare un'azione Aggiorna campo dopo attesa se non è preceduta da un'azione Attendi attiva.

È possibile creare più azioni Aggiorna campo dopo attesa in una regola del workflow. L'unica condizione da rispettare è la presenza di un'azione Attendi attiva che precede la prima azione Aggiorna campo dopo attesa.

**NOTA:** è possibile creare più azioni per una regola di workflow, fino a un massimo di 25 azioni per ogni regola.

La procedura riportata di seguito descrive le modalità di creazione di un'azione Aggiorna campo dopo attesa.

**Procedure preliminari.** Per eseguire la procedura descritta in questo argomento, è necessario disporre del privilegio Gestisci regole di workflow nel ruolo utente. Per informazioni sull'aggiunta di privilegi ai ruoli, vedere [Aggiunta di ruoli](#) (a pagina 1275).

### *Per creare un'azione Aggiorna campo dopo attesa*

- 1 Andare alla regola in cui si desidera creare l'azione.

- a Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.

**b** Nella sezione Gestione processi aziendali, fare clic sul collegamento Configurazione workflow.

**c** Nella pagina Elenco regole workflow, individuare la regola in cui si desidera creare l'azione.

Per ulteriori informazioni sulla ricerca di regole del workflow nella pagina di elenco, vedere [Filtro di elenchi](#) (a pagina 86).

**2** Fare clic sul collegamento Nome workflow nella regola.

**3** Assicurarsi che l'elenco delle azioni contenga almeno un'azione Attendi attiva.

**4** Nella barra del titolo Azioni della pagina Dettagli regola workflow fare clic su Menu e selezionare Aggiorna campo dopo attesa.

**NOTA:** l'evento trigger nella regola di workflow determina i tipi di azioni che possono essere creati nella regola.

**SUGGERIMENTO:** è possibile creare una copia di un'azione della regola del workflow esistente facendo clic sul collegamento Copia per l'azione.

**5** Nella pagina Modifica azione workflow immettere un nome per l'azione.

**6** Se si desidera abilitare l'azione, selezionare la casella di controllo Attivo.

**7** Compilare i campi descritti nella seguente tabella, quindi salvare l'azione.

Campo	Descrizione
Nome campo	Selezionare il nome del campo da aggiornare.
Valore	<p>Fare clic sull'icona fx accanto al campo e definire l'espressione che calcola il nuovo valore per il campo. È possibile utilizzare il pulsante Verifica sintassi in Expression Builder per verificare la sintassi.</p> <p>Questo campo può contenere 1024 caratteri al massimo.</p> <p>Se si definisce un'espressione per calcolare un campo, ad esempio un campo Margine personalizzato, in cui il margine è uguale al fatturato meno il costo, il valore del campo viene calcolato ogni volta che la regola di workflow viene generata, anche se il fatturato o il costo non è stato modificato. Per ottenere prestazioni migliori, è possibile definire una condizione aggiuntiva sulla regola di workflow come riportato di seguito.</p> <pre>FieldValue('&lt;Revenue&gt;') &lt;&gt; PRE('&lt;Revenue&gt;') OR FieldValue('&lt;Cost&gt;') &lt;&gt; PRE('&lt;Cost&gt;')</pre> <p>La funzione PRE restituisce il valore che era nel campo prima dell'aggiornamento del campo.</p>
Sovrascrivi valori esistenti	<p>Selezionare questa casella di controllo se il valore esistente nel campo deve essere sovrascritto da un nuovo valore.</p> <p>Se il campo contiene già un valore, il valore esistente viene</p>

Campo	Descrizione
	aggiornato solo se questa casella di controllo è selezionata.  Se è vuoto, il campo viene aggiornato con il nuovo valore, anche se questa casella di controllo non è selezionata.

Per le procedure dettagliate per la creazione di altri tipi di azioni del workflow, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Creazione di azioni del workflow: Assegna un registro](#) (a pagina 1333)
- [Creazione di azioni del workflow: Crea evento di integrazione](#) (a pagina 1335)
- [Creazione di azioni del workflow: Crea task](#) (a pagina 1337)
- [Creazione di azioni del workflow: Invia e-mail](#) (a pagina 1342)
- [Creazione di azioni del workflow: Aggiorna valori](#) (a pagina 1347)
- [Creazione di azioni del workflow: Attendi](#) (a pagina 1349)

### Argomenti correlati

Per informazioni correlate sul workflow, vedere gli argomenti seguenti:

- [Informazioni sulle regole del workflow](#) (a pagina 1318)
- [Informazioni sulle azioni del workflow](#) (a pagina 1325)
- [Informazioni sulle regole del workflow basate sul tempo](#) (a pagina 1327)
- [Creazione di regole del workflow](#) (a pagina 1329)
- [Modifica dell'ordine delle azioni nelle regole del workflow](#) (a pagina 1352)
- [Disattivazione delle regole e delle azioni del workflow](#) (a pagina 1354)
- [Eliminazione delle regole e delle azioni del workflow](#) (a pagina 1356)

## Creazione di azioni del workflow: Aggiorna valori

L'azione Aggiorna valore di una regola del workflow aggiorna in modo automatico i campi quando si modifica un record senza perdita della informazioni sulla modifica originale (ovvero le informazioni relative all'ora di modifica del record, all'autore della modifica e ai dati modificati).

**NOTA:** è possibile creare più azioni per una regola di workflow, fino a un massimo di 25 azioni per ogni regola.

La procedura riportata di seguito descrive le modalità di creazione di un'azione Aggiorna valori.

**Procedure preliminari.** Per eseguire la procedura descritta in questo argomento, è necessario disporre del privilegio Gestisci regole di workflow nel ruolo utente. Per informazioni sull'aggiunta di privilegi ai ruoli, vedere [Aggiunta di ruoli](#) (a pagina 1275).

### Per creare un'azione *Aggiorna valori*

- 1 Andare alla regola in cui si desidera creare l'azione.
  - a Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
  - b Nella sezione Gestione processi aziendali, fare clic sul collegamento Configurazione workflow.
  - c Nella pagina Elenco regole workflow, individuare la regola in cui si desidera creare l'azione.  
Per ulteriori informazioni sulla ricerca di regole del workflow nella pagina di elenco, vedere [Filtro di elenchi](#) (a pagina 86).
- 2 Fare clic sul collegamento Nome workflow nella regola.
- 3 Nella barra del titolo Azioni nella pagina Dettagli regola workflow, fare clic su Menu e selezionare Aggiorna valori.
 

**NOTA:** l'evento trigger nella regola di workflow determina i tipi di azioni che possono essere creati nella regola.

**SUGGERIMENTO:** è possibile creare una copia di un'azione della regola del workflow esistente facendo clic sul collegamento Copia per l'azione.
- 4 Nella pagina Modifica azione workflow immettere un nome per l'azione.
- 5 Se si desidera abilitare l'azione, selezionare la casella di controllo Attivo.
- 6 Compilare i campi descritti nella seguente tabella, quindi salvare l'azione.

Campo	Descrizione
Nome campo	Selezionare il nome del campo da aggiornare dall'elenco a discesa.
Valore	<p>Fare clic sull'icona <i>fx</i> accanto al campo e definire l'espressione che calcola il nuovo valore per il campo. È possibile utilizzare il pulsante Verifica sintassi in Expression Builder per verificare la sintassi.</p> <p>Questo campo può contenere 1024 caratteri al massimo.</p> <p>Se si definisce un'espressione per calcolare un campo, ad esempio un campo Margine personalizzato, in cui il margine è uguale al fatturato meno il costo, il valore del campo viene calcolato ogni volta che la regola di workflow viene generata, anche se il fatturato o il costo non è stato modificato. Per ottenere prestazioni migliori, è possibile definire una condizione aggiuntiva sulla regola di workflow come riportato di seguito.</p> <p>FieldValue('&lt;Revenue&gt;') &lt;&gt; PRE('&lt;Revenue&gt;') OR FieldValue('&lt;Cost&gt;') &lt;&gt; PRE('&lt;Cost&gt;')</p> <p>La funzione PRE restituisce il valore che era nel campo prima dell'aggiornamento del campo.</p>

Campo	Descrizione
Sovrascrivi valori esistenti	<p>Selezionare questa casella di controllo se il valore esistente nel campo deve essere sovrascritto da un nuovo valore.</p> <p>Se il campo contiene già un valore, il valore esistente viene aggiornato solo se questa casella di controllo è selezionata.</p> <p>Se è vuoto, il campo viene aggiornato con il nuovo valore, anche se questa casella di controllo non è selezionata.</p>

Per le procedure dettagliate per la creazione di altri tipi di azioni del workflow, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Creazione di azioni del workflow: Assegna un registro](#) (a pagina 1333)
- [Creazione di azioni del workflow: Crea evento di integrazione](#) (a pagina 1335)
- [Creazione di azioni del workflow: Crea task](#) (a pagina 1337)
- [Creazione di azioni del workflow: Invia e-mail](#) (a pagina 1342)
- [Creazione di azioni del workflow: Aggiorna campo dopo attesa](#) (a pagina 1345)
- [Creazione di azioni del workflow: Attendi](#) (a pagina 1349)

### Argomenti correlati

Per informazioni correlate sul workflow, vedere gli argomenti seguenti:

- [Informazioni sulle regole del workflow](#) (a pagina 1318)
- [Informazioni sulle azioni del workflow](#) (a pagina 1325)
- [Informazioni sulle regole del workflow basate sul tempo](#) (a pagina 1327)
- [Creazione di regole del workflow](#) (a pagina 1329)
- [Modifica dell'ordine delle azioni nelle regole del workflow](#) (a pagina 1352)
- [Disattivazione delle regole e delle azioni del workflow](#) (a pagina 1354)
- [Eliminazione delle regole e delle azioni del workflow](#) (a pagina 1356)

## Creazione di azioni del workflow: Attendi

L'azione Attendi di una regola del workflow consente di ritardare l'esecuzione delle altre (successive) azioni di una regola del workflow finché non sarà trascorso un determinato periodo di tempo o non saranno state raggiunte la data e l'ora specificate.

### Informazioni sulle azioni Attendi e Crea evento di integrazione

Se si desidera usare un'azione Crea evento di integrazione per creare un evento di integrazione che acquisisca le modifiche apportate a un record dall'evento che attiva una regola del workflow, è necessario collocare l'azione Crea evento di integrazione prima di qualsiasi azione Attendi nella sequenza di azioni della regola del workflow. Quando precede un'azione Crea evento di integrazione in una regola del workflow, l'azione Attendi

impedisce all'azione Crea evento di integrazione di individuare le modifiche apportate al record. Allo scadere del periodo di attesa dell'azione Attendi, il record viene letto di nuovo prima dell'esecuzione delle azioni rimanenti della regola e i valori dei campi presenti nel record prima dell'evento che ha attivato la regola del workflow non vengono conservati. Il valore precedente e il valore corrente di un campo vengono pertanto considerati identici e l'azione Crea evento di integrazione non crea un evento di integrazione poiché non rileva alcuna modifica nei campi controllati.

**NOTA:** è possibile creare più azioni per una regola del workflow. Il limite massimo è di 25 azioni per ogni regola.

La procedura riportata di seguito descrive le modalità di creazione di un'azione Attendi.

**Procedure preliminari.** Per eseguire la procedura descritta in questo argomento, è necessario disporre del privilegio Gestisci regole di workflow nel ruolo utente. Per informazioni sull'aggiunta di privilegi ai ruoli, vedere [Aggiunta di ruoli](#) (a pagina 1275).

### **Per creare un'azione Attendi**

- 1** Andare alla regola in cui si desidera creare l'azione.
  - a** Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
  - b** Nella sezione Gestione processi aziendali, fare clic sul collegamento Configurazione workflow.
  - c** Nella pagina Elenco regole workflow, individuare la regola in cui si desidera creare l'azione.Per ulteriori informazioni sulla ricerca di regole del workflow nella pagina di elenco, vedere [Filtro di elenchi](#) (a pagina 86).
- 2** Fare clic sul collegamento Nome workflow nella regola.
- 3** Nella barra del titolo Azioni nella pagina Dettagli regola workflow, fare clic su Menu e selezionare Attendi.

**NOTA:** l'evento trigger nella regola di workflow determina i tipi di azioni che possono essere creati nella regola.

**SUGGERIMENTO:** è possibile creare una copia di un'azione della regola del workflow esistente facendo clic sul collegamento Copia per l'azione.
- 4** Nella pagina Modifica azione workflow immettere un nome per l'azione.
- 5** Se si desidera abilitare l'azione, selezionare la casella di controllo Attivo.
- 6** Se non si desidera che Oracle CRM On Demand rivaluti le condizioni della regola al termine del periodo di attesa, deselezionare la casella di controllo Rivaluta condizioni regole dopo attesa.

**NOTA:** per ulteriori informazioni sulla casella di controllo Rivaluta condizioni regole dopo attesa, vedere [Informazioni sulle regole del workflow basate sul tempo](#) (a pagina 1327).
- 7** Specificare la durata dell'attesa utilizzando una delle opzioni riportate di seguito.
  - Selezionare l'opzione Periodo, quindi immettere il periodo del ritardo in anni, mesi, giorni, ore e minuti come riportato di seguito.

- Nel campo Anno immettere un valore intero positivo compreso tra 0 (zero) e 5.
- Nel campo Mesi immettere un valore intero positivo compreso tra 0 (zero) e 12.
- Nel campo Giorni immettere un valore intero positivo compreso tra 0 (zero) e 200.
- Nel campo Ore immettere un valore intero positivo compreso tra 0 (zero) e 200.
- Nel campo Minuti immettere un valore intero positivo compreso tra 0 (zero) e 59.

Non è possibile specificare un valore negativo o un valore non intero, ad esempio 1,5.

- Selezionare l'opzione *Espressione periodo*, quindi fare clic sull'icona *fx* accanto al campo e utilizzare il generatore di espressioni per creare un'espressione che calcoli il periodo di ritardo.

È possibile utilizzare la funzione *Durata* nel generatore di espressioni per calcolare un periodo in giorni o frazioni di giorni. Per ulteriori informazioni, vedere [Durata](#) (vedere "[Duration](#)" a pagina 1634).

L'espressione deve restituire un numero. Di seguito sono riportati esempi di espressioni valide per calcolare il periodo di un ritardo:

```
Duration('P0YT1H') + Duration('P0YT1M') + Duration('P1Y')
```

```
Duration('P0YT1H') + 1
```

```
Duration('P1YT1H') - 1
```

La durata massima supportata è 'P5Y12M200DT200H59M', ossia 5 anni, 12 mesi, 200 giorni, 200 ore e 59 minuti.

**NOTA:** se il periodo di attesa calcolato è negativo, il periodo di attesa viene impostato su zero e l'azione *Attendi* termina immediatamente. Qualsiasi azione rimanente sulla regola di workflow viene eseguita senza ritardi.

- Selezionare l'opzione *Ora*, fare clic sull'icona del calendario e selezionare la data e l'ora di fine del ritardo.

Selezionare l'ora in base al fuso orario specificato nelle impostazioni personali.

- Selezionare l'opzione *Espressione tempo*, quindi fare clic sull'icona *fx* accanto al campo e utilizzare il generatore di espressioni per creare un'espressione che calcoli la data e l'ora di fine del ritardo.

È possibile utilizzare la funzione *Durata* nel generatore di espressioni per calcolare un periodo in giorni o frazioni di giorni. Per ulteriori informazioni, vedere [Durata](#) (vedere "[Duration](#)" a pagina 1634).

L'espressione deve restituire una data e un'ora. Di seguito sono riportati alcuni esempi di espressioni valide per calcolare la data e l'ora di fine di un ritardo.

```
Timestamp() + Duration('P0YT5M')
```

```
Today() + Duration('P0YT1H5M')
```

**NOTA:** se la data e l'ora di fine calcolate sono già passate, il periodo di attesa sull'azione viene impostato su 0 (zero) e l'azione *Attendi* termina immediatamente. Qualsiasi azione rimanente nella regola di workflow viene eseguita senza ritardi.

Se l'espressione non restituisce una data e ora valide, l'azione *Attendi* termina immediatamente e le azioni rimanenti nella regola di workflow vengono eseguite senza ritardi.

Se l'espressione restituisce una data e ora superiori a 5 anni, 12 mesi, 200 giorni, 200 ore e 59 minuti (ossia, la durata di attesa massima supportata) dopo la data e ora di trigger, la data e l'ora di fine vengono calcolate come data e ora di trigger più la durata di attesa massima supportata.

## 8 Salvare l'azione.

Per le procedure dettagliate per la creazione di altri tipi di azioni del workflow, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Creazione di azioni del workflow: Assegna un registro](#) (a pagina 1333)
- [Creazione di azioni del workflow: Crea evento di integrazione](#) (a pagina 1335)
- [Creazione di azioni del workflow: Crea task](#) (a pagina 1337)
- [Creazione di azioni del workflow: Invia e-mail](#) (a pagina 1342)
- [Creazione di azioni del workflow: Aggiorna campo dopo attesa](#) (a pagina 1345)
- [Creazione di azioni del workflow: Aggiorna valori](#) (a pagina 1347)

## Argomenti correlati

Per informazioni correlate sui workflow, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Informazioni sulle regole del workflow](#) (a pagina 1318)
- [Informazioni sulle azioni del workflow](#) (a pagina 1325)
- [Informazioni sulle regole del workflow basate sul tempo](#) (a pagina 1327)
- [Creazione di regole del workflow](#) (a pagina 1329)
- [Modifica dell'ordine delle azioni nelle regole del workflow](#) (a pagina 1352)
- [Disattivazione delle regole e delle azioni del workflow](#) (a pagina 1354)
- [Eliminazione delle regole e delle azioni del workflow](#) (a pagina 1356)

## Modifica dell'ordine delle azioni nelle regole del workflow

Se esistono più azioni in una regola del workflow, le azioni vengono eseguite nell'ordine specificato nella regola del workflow, a partire dall'azione numero 1. Ogni azione viene completata prima dell'inizio dell'azione successiva. È possibile modificare l'ordine delle azioni in una regola.

### *Per modificare l'ordine delle azioni in una regola del workflow*

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Gestione processi aziendali fare clic sul collegamento Configurazione workflow.
- 3 Nella pagina Elenco regole workflow, individuare la regola in cui si desidera modificare l'ordine delle azioni.



Per ulteriori informazioni sulla ricerca di regole del workflow nella pagina di elenco, vedere [Filtro di elenchi](#) (a pagina 86).

- 4 Fare clic sul collegamento Nome workflow nella regola.
- 5 Nella barra del titolo Azioni nella pagina Dettagli regola del workflow, fare clic sul pulsante Modifica ordine.
- 6 Nella pagina Modifica ordine azioni, utilizzare le frecce di direzione per modificare l'ordine delle azioni.  
**NOTA:** l'eventuale azione **Aggiorna campo dopo attesa** contenuta nella regola deve essere preceduta da almeno un'azione **Attendi attiva**.
- 7 Fare clic su Salva per salvare le modifiche.

### Argomenti correlati

Per informazioni correlate sul workflow, vedere gli argomenti seguenti:

- [Informazioni sulle regole del workflow](#) (a pagina 1318)
- [Informazioni sulle azioni del workflow](#) (a pagina 1325)
- [Informazioni sulle regole del workflow basate sul tempo](#) (a pagina 1327)
- [Creazione di regole del workflow](#) (a pagina 1329)
- [Creazione di azioni del workflow: Assegna un registro](#) (a pagina 1333)
- [Creazione di azioni del workflow: Crea evento di integrazione](#) (a pagina 1335)
- [Creazione di azioni del workflow: Crea task](#) (a pagina 1337)
- [Creazione di azioni del workflow: Invia e-mail](#) (a pagina 1342)
- [Creazione di azioni del workflow: Aggiorna campo dopo attesa](#) (a pagina 1345)
- [Creazione di azioni del workflow: Aggiorna valori](#) (a pagina 1347)
- [Creazione di azioni del workflow: Attendi](#) (a pagina 1349)

## Modifica dell'ordine delle regole del workflow

Quando si crea una regola del workflow, a tale regola viene assegnato automaticamente il successivo numero d'ordine non utilizzato per le regole basate sullo stesso tipo di record e sul medesimo evento trigger. Tale numero determina l'ordine in cui Oracle CRM On Demand richiama le regole del workflow basate sullo stesso tipo di record e il medesimo evento trigger. È possibile modificare l'ordine delle regole.

Se ad esempio si crea una regola di workflow basata sul tipo di record Cliente con l'evento trigger Prima dell'eliminazione record e due regole di workflow hanno già lo stesso tipo di record e lo stesso evento trigger, alla nuova regola viene assegnato il numero d'ordine 3. È possibile modificare in seguito tale numero in modo che la nuova regola diventi la prima regola richiamata per il tipo di record e l'evento trigger specificati.

Nella procedura riportata di seguito viene descritto come modificare l'ordine di una regola del workflow.

### ***Per modificare l'ordine delle regole del workflow***

- 1** Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2** Nella sezione Gestione processi aziendali, fare clic sul collegamento Configurazione workflow.
- 3** Nella pagina contenente l'elenco delle regole del workflow, trovare la regola di cui si desidera modificare l'ordine e fare clic sul collegamento relativo al nome della regola.  
Per ulteriori informazioni sulla ricerca di regole del workflow nella pagina di elenco, vedere [Filtro di elenchi](#) (a pagina 86).
- 4** Nella pagina Dettagli regola workflow, fare clic su Modifica ordine.
- 5** Nella pagina di modifica dell'ordine del workflow, fare clic sulle frecce per modificare l'ordine della regola.
- 6** Fare clic su Salva per salvare le modifiche.

**NOTA:** se si elimina una regola del workflow, le altre regole basate sullo stesso tipo di record e sullo stesso evento trigger vengono riordinate automaticamente. Se, tuttavia, una regola viene disattivata, l'ordine nell'elenco delle regole basate sullo stesso tipo di record e sullo stesso evento trigger rimane invariato, ma la regola non viene richiamata.

### **Argomenti correlati**

Per informazioni correlate sul workflow, vedere gli argomenti seguenti:

- [Informazioni sulle regole del workflow](#) (a pagina 1318)
- [Informazioni sulle azioni del workflow](#) (a pagina 1325)
- [Informazioni sulle regole del workflow basate sul tempo](#) (a pagina 1327)
- [Creazione di regole del workflow](#) (a pagina 1329)
- [Modifica dell'ordine delle azioni nelle regole del workflow](#) (a pagina 1352)

## **Disattivazione delle regole e delle azioni del workflow**

Se si disattiva una regola del workflow mentre un'istanza di un'azione Attendi nella regola è in stato di sospensione, al termine del periodo di attesa dell'istanza dell'azione non viene eseguita alcuna azione rimanente della regola e non viene attivata alcuna regola del workflow successiva nella sequenza di regole per il tipo di record.

Se si disattiva un'azione Attendi di una regola del workflow mentre un'istanza dell'azione Attendi è in stato di sospensione, al termine del periodo di attesa dell'istanza dell'azione non viene eseguita alcuna azione rimanente nella regola di workflow e non viene attivata alcuna regola del workflow successiva nella sequenza di regole per il tipo di record.

La procedura che segue descrive come disattivare una regola di workflow.

**Per disattivare una regola di workflow**

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Gestione processi aziendali fare clic sul collegamento Configurazione workflow.
- 3 Nella pagina Elenco regole workflow, individuare la regola che si desidera disattivare.  
Per ulteriori informazioni sulla ricerca di regole di workflow nella pagina di elenco, vedere [Filtro di elenchi](#) (a pagina 86).
- 4 Nel menu di livello record per la regola, selezionare Modifica.
- 5 Nella pagina Dettagli regola workflow deselezionare la casella di controllo Attivo.
- 6 Salvare le modifiche.

La procedura che segue descrive come disattivare un'azione della regola di workflow.

**Per disattivare un'azione della regola di workflow**

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Gestione processi aziendali, fare clic sul collegamento Configurazione workflow.
- 3 Nella pagina Elenco regole workflow, individuare la regola da cui si desidera eliminare l'azione.  
Per ulteriori informazioni sulla ricerca di regole di workflow nella pagina di elenco, vedere [Filtro di elenchi](#) (a pagina 86).
- 4 Fare clic sul collegamento Nome workflow per la regola.
- 5 Individuare l'azione da eliminare nella sezione Azioni della pagina Dettagli regola workflow.
- 6 Nel menu di livello record per l'azione, selezionare Modifica.
- 7 Nella pagina Modifica azione workflow, deselezionare la casella di controllo Attivo.

**NOTA:** l'eventuale azione Aggiorna campo dopo attesa contenuta nella regola deve essere preceduta da almeno un'azione Attendi attiva. Se si tenta di disattivare un'azione Attendi e non esiste un'altra azione Attendi che precede l'azione Aggiorna campo dopo attesa, Oracle CRM On Demand non consentirà la disattivazione.

- 8 Salvare le modifiche.

**Argomenti correlati**

Per informazioni correlate sul workflow, vedere gli argomenti seguenti:

- [Informazioni sulle regole del workflow](#) (a pagina 1318)
- [Informazioni sulle azioni del workflow](#) (a pagina 1325)

- [Informazioni sulle regole del workflow basate sul tempo](#) (a pagina 1327)
- [Creazione di regole del workflow](#) (a pagina 1329)
- [Modifica dell'ordine delle azioni nelle regole del workflow](#) (a pagina 1352)
- [Modifica dell'ordine delle regole del workflow](#) (a pagina 1353)
- [Eliminazione delle regole e delle azioni del workflow](#) (a pagina 1356)

## Eliminazione delle regole e delle azioni del workflow

Quando si elimina una regola di workflow, vengono eliminate anche tutte le azioni nella regola. Inoltre, i numeri di ordine sulle regole rimanenti per il tipo di record pertinente vengono aggiornati automaticamente come necessario per garantire l'assenza di intervalli nella sequenza dei numeri.

Se si elimina una regola del workflow mentre un'istanza di un'azione Attendi nella regola è in stato di sospensione, al termine del periodo di attesa dell'istanza dell'azione non viene eseguita alcuna azione rimanente della regola e non viene attivata alcuna regola del workflow successiva nella sequenza di regole per il tipo di record.

Quando si elimina un'azione da una regola di workflow, i numeri di ordine nelle azioni rimanenti nella regola vengono aggiornate automaticamente come necessario per garantire l'assenza di intervalli nella sequenza dei numeri.

Se si elimina un'azione Attendi da una regola del workflow mentre un'istanza dell'azione Attendi è in stato di sospensione, al termine del periodo di attesa dell'istanza dell'azione non viene eseguita alcuna azione rimanente nella regola del workflow e non viene attivata alcuna regola del workflow successiva nella sequenza di regole per il tipo di record.

La procedura che segue descrive come eliminare una regola di workflow.

### ***Per eliminare una regola di workflow***

- 1** Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2** Nella sezione Gestione processi aziendali, fare clic sul collegamento Configurazione workflow.
- 3** Nella pagina Elenco regole workflow, individuare la regola che si desidera eliminare.  
Per ulteriori informazioni sulla ricerca di regole di workflow nella pagina di elenco, vedere [Filtro di elenchi](#) (a pagina 86).
- 4** Nel menu di livello record per la regola, selezionare Elimina.
- 5** Confermare di voler eliminare la regola.

La procedura che segue descrive come eliminare un'azione della regola di workflow.

### ***Per eliminare un'azione della regola di workflow***

- 1** Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.

- 2 Nella sezione Gestione processi aziendali, fare clic sul collegamento Configurazione workflow.
- 3 Nella pagina Elenco regole workflow, individuare la regola da cui si desidera eliminare l'azione.  
Per ulteriori informazioni sulla ricerca di regole di workflow nella pagina di elenco, vedere [Filtro di elenchi](#) (a pagina 86).
- 4 Fare clic sul collegamento Nome workflow per la regola.
- 5 Nella pagina Dettagli regola workflow, nella sezione Azioni, individuare l'azione che si desidera eliminare.
- 6 Nel menu di livello record per la regola, selezionare Elimina.  
**NOTA:** l'eventuale azione Aggiorna campo dopo attesa contenuta nella regola deve essere preceduta da almeno un'azione Attendi attiva. Se si tenta di eliminare un'azione Attendi e non esiste un'altra azione Attendi che precede l'azione Aggiorna campo dopo attesa, Oracle CRM On Demand non consentirà l'eliminazione.
- 7 Confermare di voler eliminare la regola.

### Argomenti correlati

Per informazioni correlate sul workflow, vedere gli argomenti seguenti:

- [Informazioni sulle regole del workflow](#) (a pagina 1318)
- [Informazioni sulle azioni del workflow](#) (a pagina 1325)
- [Informazioni sulle regole del workflow basate sul tempo](#) (a pagina 1327)
- [Creazione di regole del workflow](#) (a pagina 1329)
- [Modifica dell'ordine delle azioni nelle regole del workflow](#) (a pagina 1352)
- [Modifica dell'ordine delle regole del workflow](#) (a pagina 1353)
- [Disattivazione delle regole e delle azioni del workflow](#) (a pagina 1354)

## Workflow Monitor

È possibile utilizzare Workflow Monitor per visualizzare le istanze delle azioni Attendi del workflow che si trovano in stato di sospensione e le istanze delle azioni del workflow terminate in modo imprevisto dopo un periodo di attesa alla fine di un'azione Attendi. Nella pagina Workflow Monitor vengono visualizzati due elenchi:

- un elenco di istanze in sospeso;
- un elenco di istanze di errore.

### Istanze in sospeso

Workflow Monitor consente di visualizzare i dettagli delle istanze in sospeso e delle azioni del workflow. Ad esempio, se un'istanza di un'azione Attendi del workflow rimane in sospeso per un periodo di tempo più lungo

del previsto, è possibile utilizzare Workflow Monitor per analizzare l'istanza e osservare la configurazione dell'azione del workflow e, se necessario, eliminare l'istanza.

**NOTA:** quando si elimina un'istanza in sospeso di un'azione Attendi non viene eseguita alcuna delle azioni rimanenti nella regola del workflow.

Ad esempio, è possibile configurare una regola di workflow con la sequenza di azioni desiderate seguente:

- 1 Un'azione Attendi con durata di 24 ore
- 2 Un'azione Invia e-mail
- 3 Un'azione Attendi con durata di 48 ore
- 4 Un'azione Invia e-mail
- 5 Un'azione Crea task

Se le azioni vengono configurate correttamente, la prima azione Attendi della sequenza, azione 1, rimane nello stato In sospeso per 24 ore. Al termine del periodo di attesa, viene eseguita l'azione Invia e-mail (azione 2). La seconda azione Attendi (l'azione 3 nella regola del workflow) è l'azione successiva della sequenza e rimane nello stato In sospeso per 48 ore. Al termine del periodo di attesa, vengono eseguite l'azione Invia e-mail (azione 4) e l'azione Crea task (azione 5).

Se tuttavia il periodo di attesa nell'azione 3 è stato specificato in modo errato come 48 giorni invece che 48 ore, l'azione rimane nello stato In sospeso finché non saranno trascorsi 48 giorni. È possibile visualizzare l'azione nell'elenco in sospeso di Workflow Monitor e i relativi dettagli per verificare se il periodo di attesa è stato specificato in modo errato. È quindi possibile eliminare l'istanza dell'azione Attendi.

Quando si elimina l'istanza dell'azione Attendi, l'istanza della regola del workflow termina e le azioni rimanenti dell'istanza della regola non vengono eseguite. Nell'esempio precedente:

- se si elimina l'azione 1 mentre è in sospeso, le azioni 2, 3, 4 e 5 non vengono eseguite;
- se si elimina l'azione 3 mentre è in sospeso, le azioni 4 e 5 non vengono eseguite.

**NOTA:** le azioni di attesa sono l'unico tipo di azioni del workflow tenute nello stato In sospeso.

## Istanze di errore

È possibile utilizzare Workflow Monitor anche per visualizzare i dettagli di alcune istanze non riuscite del workflow. Le istanze non riuscite di azioni del workflow vengono registrate in Workflow Monitor solo nel caso in cui l'azione non riesca dopo la fine del periodo di attesa di un'azione Attendi nella regola del workflow. In tutti gli altri casi, quando un'istanza di workflow non riesce, l'errore viene segnalato immediatamente all'utente le cui azioni hanno attivato la regola del workflow (l'errore viene segnalato in un messaggio di errore su schermo oppure nel file di log, se la regola del workflow è stata attivata da un servizio Web o da un'operazione di importazione).

Ad esempio, è possibile configurare una regola di workflow con la sequenza di azioni seguente:

- 1 Un'azione Invia e-mail
- 2 Un'azione Crea task
- 3 Un'azione Attendi

#### 4 Un'azione Invia e-mail

Se l'azione 1 o l'azione 2 termina a causa di un errore, questo viene segnalato in un apposito messaggio sullo schermo o nel file di log. Se l'azione 3 non riesce prima dell'inizio del periodo di attesa, l'errore viene segnalato anche in un messaggio di errore sullo schermo o nel file di log. Se l'azione 3 non riesce dopo la fine del periodo di attesa o se l'azione 4 non riesce, la mancata riuscita dell'azione viene registrata in Workflow Monitor. Un messaggio di errore viene scritto anche nel file di log se la regola di workflow è stata generata da un servizio Web o da un'operazione di importazione, ma nessun messaggio viene visualizzato sullo schermo nel caso in cui la regola di workflow è stata generata da un'azione utente.

I dettagli delle istanze di azione di workflow che non riescono dopo la fine del periodo di attesa in un'azione Attendi vengono conservati nell'elenco delle istanze di errore di Workflow Monitor per tre mesi o fino a quando non vengono eliminati, a seconda di quale delle due operazioni viene eseguita per prima. È possibile visualizzare i dettagli delle istanze terminate e delle azioni del workflow.

Per informazioni sull'uso di Workflow Monitor, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Visualizzazione delle istanze di workflow](#) (a pagina 1359)
- [Eliminazione delle istanze da Workflow Monitor](#) (a pagina 1361)
- [Campi delle istanze di workflow](#) (a pagina 1362)

#### Argomenti correlati

Per informazioni correlate sulle regole di workflow, vedere l'argomento seguente:

- [Configurazione workflow](#) (a pagina 1317)

## Visualizzazione delle istanze di workflow

È possibile utilizzare Workflow Monitor per visualizzare le istanze delle azioni Attendi del workflow che si trovano nello stato In sospeso e, se necessario, eliminare un'azione in sospeso per terminare l'istanza della regola del workflow.

È inoltre possibile visualizzare le informazioni sulle istanze delle azioni del workflow terminate in modo imprevisto dopo la fine del periodo di attesa di un'azione Attendi. Per informazioni su quali elementi vengono registrati e visualizzati in Workflow Monitor, vedere [Workflow Monitor](#) (a pagina 1357) e [Campi delle istanze di workflow](#) (a pagina 1362).

**Procedure preliminari.** Per utilizzare Workflow Monitor, il proprio ruolo utente deve disporre del privilegio Gestione regole dati - Gestione regole di workflow.

La procedura che segue descrive come visualizzare le istanze di workflow in stato in sospeso o di errore.

#### *Per visualizzare le istanze di workflow in stato in sospeso o errore*

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Gestione processi aziendali, fare clic su Workflow Monitor.
- 3 Nella pagina Workflow Monitor, se l'istanza desiderata non viene visualizzata nell'elenco Istanze in sospeso o nell'elenco Istanze di errore, fare clic su Mostra tutto nell'elenco appropriato.

- 4 Nella pagina Elenco istanze in sospeso o Elenco istanze di errore, filtrare l'elenco per individuare l'istanza desiderata come riportato di seguito.
  - a Fare clic su una lettera nella barra alfabetica in modo da visualizzare solo le istanze di workflow in cui il nome workflow inizia con la lettera specificata.
  - b Digitare i caratteri nel campo di testo e fare clic su Vai per individuare le istanze di workflow in cui il nome workflow inizia con i caratteri specificati.
  - c Fare clic sull'intestazione della colonna per ordinare i record in base ai valori riportati in quella colonna. Una freccia accanto all'intestazione indica la colonna su cui si basa l'ordinamento e se questo è crescente o decrescente. Per impostazione predefinita, la ricerca dei record viene eseguita utilizzando la colonna più a sinistra come chiave di ricerca.
- 5 Per visualizzare i dettagli di un'istanza, fare clic sul collegamento ID istanza.
- 6 Per visualizzare i dettagli dell'azione di workflow di cui il record è un'istanza, fare clic sul collegamento Azione workflow.

## Creazione dell'elenco di istanze di workflow in sospeso

È possibile creare elenchi di istanze di workflow in base a filtri definiti dall'utente

**NOTA:** non è possibile creare elenchi filtrati di istanze di errore, ossia istanze terminate in modo imprevisto a causa di un errore.

La procedura che segue descrive come creare elenchi di istanze di workflow in sospeso in base a filtri definiti dall'utente.

### *Per creare un elenco filtrato di istanze di workflow in sospeso*

- Nella pagina Elenco istanze in sospeso, fare clic su Menu nella barra del titolo e selezionare Crea nuovo elenco.

Per ulteriori informazioni sulla creazione e ridefinizione di elenchi, vedere [Creazione e ridefinizione di elenchi](#) (a pagina 81).

La procedura che segue descrive come gestire elenchi filtrati di istanze di workflow in sospeso.

### *Per gestire gli elenchi delle istanze di workflow in sospeso*

- Nella pagina Elenco istanze in sospeso, fare clic su Menu nella barra del titolo e selezionare la pagina Gestione elenchi.

Per ulteriori informazioni sulla gestione degli elenchi, vedere [Pagina Gestione elenchi](#) (a pagina 87).

La procedura che segue descrive come visualizzare il filtro per un elenco di istanze di workflow in sospeso.



**Per visualizzare i dettagli del filtro su un elenco di istanze di workflow in sospeso**

- Nella pagina Elenco istanze in sospeso, fare clic su Menu nella barra del titolo e selezionare Mostra filtro elenco.

Per ulteriori informazioni sui filtri elenco, vedere [Pagina Visualizza lista](#) (a pagina 88).

Per ulteriori informazioni sull'uso di Workflow Monitor, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Workflow Monitor](#) (a pagina 1357)
- [Eliminazione delle istanze da Workflow Monitor](#) (a pagina 1361)
- [Campi delle istanze di workflow](#) (a pagina 1362)

**Argomenti correlati**

Per informazioni correlate sulle regole di workflow, vedere l'argomento seguente:

- [Configurazione workflow](#) (a pagina 1317)

## Eliminazione delle istanze da Workflow Monitor

È possibile eliminare istanze di azioni del workflow da Workflow Monitor una alla volta. È anche possibile eliminare più istanze in sospeso contemporaneamente creando un elenco filtrato delle istanze e utilizzando la funzionalità di eliminazione in batch che, però, non è disponibile per le istanze di errore.

Le istanze di errore di workflow vengono conservate nell'elenco di istanze di errore di Workflow Monitor per tre mesi o fino all'eliminazione, a seconda di quale delle due azioni viene eseguita prima.

Per informazioni su quali elementi vengono registrati e visualizzati in Workflow Monitor, vedere [Workflow Monitor](#) (a pagina 1357) e [Campi delle istanze di workflow](#) (a pagina 1362)

**NOTA:** quando si elimina un'istanza in sospeso di un'azione Attendi da Workflow Monitor, l'istanza della regola del workflow termina e non viene eseguita nessuna azione rimanente della regola.

**Procedure preliminari.** Per utilizzare Workflow Monitor, il proprio ruolo utente deve disporre del privilegio Gestione regole dati - Gestione regole di workflow.

La procedura che segue descrive come eliminare un'istanza da Workflow Monitor.

**Per eliminare un'istanza da Workflow Monitor**

- 1 Nella pagina Workflow Monitor, se l'istanza desiderata non viene visualizzata nell'elenco Istanze di errore, fare clic su Mostra tutto nell'elenco appropriato.
- 2 Nella pagina Elenco istanze di errore o Elenco istanze in sospeso, filtrare l'elenco per individuare l'istanza desiderata come riportato di seguito.
  - a Fare clic su una lettera nella barra alfabetica in modo da visualizzare solo le istanze di workflow in cui il nome workflow inizia con la lettera specificata.
  - b Digitare i caratteri nel campo di testo e fare clic su Vai per individuare le istanze di workflow in cui il nome workflow inizia con i caratteri specificati.

- c Fare clic sull'intestazione della colonna per ordinare i record in base ai valori riportati in quella colonna. Una freccia accanto all'intestazione indica la colonna su cui si basa l'ordinamento e se questo è crescente o decrescente. Per impostazione predefinita, la ricerca dei record viene eseguita utilizzando la colonna più a sinistra come chiave di ricerca.

- 3 Fare clic su Elimina per l'istanza da eliminare.

La procedura che segue descrive come eliminare un elenco di istanze in sospeso da Workflow Monitor.

### **Per eliminare un elenco di istanze in sospeso**

- 1 Se questa operazione non è stata ancora eseguita, creare l'elenco di istanze in sospeso che si desidera eliminare.

Per ulteriori informazioni, vedere Visualizzazione delle istanze di workflow in sospeso e di errore.

- 2 Nella pagina Elenco istanze in sospeso, fare clic su Menu e selezionare Eliminazione in batch.

- 3 Fare clic su OK per confermare e proseguire.

- 4 Nella pagina Coda eliminazione batch, fare clic su Continua nella sezione Richieste attive.

**NOTA:** se non si fa clic su Continuare, i record non vengono eliminati.

**SUGGERIMENTO:** è possibile tornare alla pagina Coda di eliminazione in batch in qualsiasi momento facendo clic sul collegamento globale Amministrazione, quindi su Coda di eliminazione in batch nella home page Amministrazione.

- 5 Per rivedere il file di log dell'operazione di eliminazione, nella pagina Coda di eliminazione in batch, fare clic su Log nella sezione Richieste elaborate.

Per ulteriori informazioni sull'uso di Workflow Monitor, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Workflow Monitor](#) (a pagina 1357)
- [Visualizzazione delle istanze di workflow](#) (a pagina 1359)
- [Campi delle istanze di workflow](#) (a pagina 1362)

### **Argomenti correlati**

Per informazioni correlate sulle regole di workflow, vedere l'argomento seguente:

- [Configurazione workflow](#) (a pagina 1317)

## **Campi delle istanze di workflow**

La tabella riportata di seguito descrive i campi che è possibile visualizzare per le istanze di workflow in stato in sospeso o di errore in Workflow Monitor.

Campo	Descrizione
-------	-------------

Campo	Descrizione
ID istanza	L'ID generato da Oracle CRM On Demand per questa istanza di workflow.
Nome workflow	Il nome della regola di workflow in cui viene configurata l'azione di workflow.
Tipo di record	Il tipo di record per la regola di workflow.
Evento trigger	L'evento che genera la regola di workflow.
Azione workflow	Il nome dell'azione di workflow di cui questa è un'istanza.
Messaggio di errore	Per le istanze di workflow in stato di errore, questo campo mostra il motivo per cui questa istanza dell'azione di workflow è stata terminata.
Avviata da	Il nome dell'utente la cui azione ha generato questa istanza della regola di workflow.
Avviata il	La data e l'ora in cui questa istanza della regola di workflow è stata generata.
Riprende il	Per le istanze di workflow in stato in sospeso, questo campo mostra la data e l'ora in cui terminerà il periodo di attesa di questa istanza dell'azione di workflow.
Terminato il	Per le istanze di errore di workflow, questo campo mostra la data e l'ora in cui questa istanza dell'azione di workflow è stata terminata.

Per ulteriori informazioni sull'uso di Workflow Monitor, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Workflow Monitor](#) (a pagina 1357)
- [Visualizzazione delle istanze di workflow](#) (a pagina 1359)
- [Eliminazione delle istanze da Workflow Monitor](#) (a pagina 1361)

### Argomenti correlati

Per informazioni correlate sulle regole di workflow, vedere l'argomento seguente:

- [Configurazione workflow](#) (a pagina 1317)

## Regole dati e assegnazione

Fare clic su un argomento per visualizzare istruzioni dettagliate sulle procedure per l'impostazione di regole di assegnazione (per assegnare i record automaticamente), definizioni delle previsioni, layout e mappature conversione lead, metodologie di vendita e settori.

- [Impostazione delle regole di assegnazione](#) (a pagina 1368)
- [Mappatura di campi aggiuntivi durante la conversione di lead](#) (a pagina 1375)
- [Creazione di layout di conversione lead](#) (vedere "[Creazione dei layout di conversione lead](#)" a pagina 1376)
- [Impostazione della definizione della previsione](#) (a pagina 1379)
- [Aggiornamento della definizione della previsione](#) (a pagina 1385)
- [Impostazione di istruzioni, categorie e processi di vendita](#) (a pagina 1387)
- [Personalizzazione dell'elenco dei settori dell'azienda](#) (a pagina 1394)

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Informazioni sulle regole di assegnazione](#) (a pagina 1364)
- [Amministrazione della conversione dei lead](#) (vedere "[Amministrazione conversione lead](#)" a pagina 1374)

## Informazioni sulle regole di assegnazione

**Procedure preliminari.** Per impostare le regole di assegnazione, il ruolo dell'utente deve includere il privilegio Regole dati e assegnazione.

Le regole di assegnazione consentono di assegnare automaticamente un lead, un'opportunità, una richiesta di servizio o un cliente alla persona, al team e al territorio appropriati, in base alle regole impostate (denominate gruppi di regole).

Se l'azienda ha selezionato l'opzione di assegnazione gruppo, tutti i membri di un gruppo condivideranno i record assegnati a un solo membro qualsiasi. Per ulteriori informazioni, vedere [Gestione dei gruppi](#) (a pagina 1310).

In base alla struttura dell'azienda e ai processi aziendali, le regole di assegnazione possono essere semplici. Ad esempio:

- I lead di vendita per ciascuna regione geografica sono assegnati al responsabile delle vendite regionale.
- Le nuove richieste di servizio sono assegnate al responsabile del servizio tecnico.

Oppure, le regole possono essere più complesse. Ad esempio:

- La maggior parte dei lead viene assegnata per esperienza sul prodotto e per ubicazione geografica, ma alcuni vengono assegnati a un responsabile di telemarketing.
- La maggior parte delle richieste di servizio viene assegnata per area di problema, ma tutte le richieste relative a un particolare prodotto vengono indirizzate a un'unica persona.

Nella tabella riportata di seguito è illustrato come assegnare i tipi di record:

Questo tipo di record	Ha queste opzioni di assegnazione
Clienti	È possibile assegnare i record a un dipendente o a un territorio. Inoltre, è possibile specificare team che condividono la proprietà dei clienti appena

Questo tipo di record	Ha queste opzioni di assegnazione
	assegnati.
Lead	È possibile assegnare i record a un dipendente.
Opportunità	È possibile assegnare i record a un dipendente o a un territorio. Inoltre, è possibile specificare team che condividono la proprietà delle opportunità appena assegnate.
Richieste di servizio	È possibile assegnare i record a un dipendente.

Le regole di assegnazione nel gruppo di regole attivo vengono valutate quando si verifica quanto riportato di seguito in relazione a un tipo di record.

- Per i lead: selezione della casella di controllo Riassegna proprietario.
- Per le richieste di servizio:
  - la richiesta di servizio viene creata senza un proprietario o il proprietario viene eliminato dal record, cioè il campo Proprietario è vuoto.
  - La casella di controllo Riassegna proprietario è selezionata.
- Per i clienti: la casella di controllo Riassegna proprietario è selezionata.
- Per le opportunità: la casella di controllo Riassegna proprietario è selezionata.

**NOTA:** dopo l'assegnazione di un lead o di una richiesta di servizio a un proprietario, il nuovo proprietario riceve una e-mail. È possibile disattivare la notifica e-mail per le richieste di servizio regola per regola deselectando la casella di controllo (flag) Invia notifica e-mail nella pagina Modifica regola di assegnazione richiesta di servizio. Per effettuare questa operazione, fare clic sul collegamento globale Amministrazione, su Regole dati e assegnazione e infine su Regole di assegnazione richiesta di servizio. Fare clic sul collegamento per il gruppo di regole e fare clic sul collegamento Modifica corrispondente alla regola.

## Tenere traccia del processo di riassegnazione

È possibile utilizzare tre campi per tenere traccia del processo di riassegnazione del proprietario o per eseguire analisi in modo da determinare il periodo di tempo richiesto dal processo di riassegnazione. È possibile aggiungere questi campi a layout di pagina Cliente, Opportunità, Lead e Richiesta di servizio. I campi sono i seguenti:

### ■ Stato assegnazione

Lo stato può essere In coda (il record è in coda per l'elaborazione da parte del responsabile delle assegnazioni) o Elaborazione (il record è attualmente in fase di elaborazione da parte del responsabile delle assegnazioni) o vuoto (il record non è né in coda, né in fase di elaborazione).

### ■ Ultima data di invio dell'assegnazione

Se il record è in coda per l'elaborazione o attualmente in fase di elaborazione da parte del responsabile delle assegnazioni, in questo campo vengono visualizzate la data e l'ora in cui il record è stato salvato con la casella di controllo Riassegna proprietario selezionata. Tuttavia, se si tratta di un record di richiesta di servizio, in questo campo vengono visualizzate la data e l'ora in cui il record è stato salvato con il campo Proprietario vuoto.

■ Ultima data di completamento dell'assegnazione

Se un record non è mai stato riassegnato, questo campo è vuoto; in caso contrario, nel campo vengono visualizzate la data e l'ora dell'ultima volta in cui il record è stato riassegnato.

Per ulteriori informazioni sull'aggiunta di campi a layout di pagina, vedere [Personalizzazione dei layout di pagina statici](#) (a pagina 1149).

## Attivazione dei gruppi di regole

È possibile creare più gruppi di regole di assegnazione, ma per ogni tipo di record può essere attivo un solo gruppo di regole per volta.

**ATTENZIONE:** il gruppo di regole contrassegnato come *attivo* l'ultima volta che sono state rilasciate le regole rimane attivo fino al successivo rilascio delle regole. Al successivo rilascio, viene attivato il gruppo di regole contrassegnato come *attivo* più di recente. Quando si crea un nuovo gruppo di regole e si contrassegna tale gruppo come attivo, non eliminare il gruppo di regole precedentemente attivo fino a quando le regole non vengono rilasciate.

**SUGGERIMENTO:** i gruppi di regole possono fungere da riferimento cronologico per i lead. Aniché eliminare i gruppi di regole, è possibile contrassegnarli come non attivi.

## Informazioni sull'assegnazione dei gruppi

Se l'azienda assegna i record agli interi gruppi invece che a un dipendente, l'amministratore deve attenersi a quanto segue:

- 1 Selezionare il campo Assegnazione gruppo predefinita nella pagina Profilo dell'azienda (vedere [Impostazione del profilo dell'azienda e dei valori predefiniti globali](#) (a pagina 1079)).
- 2 Impostare i gruppi prima di attivare le regole di assegnazione (vedere [Impostazione dei gruppi](#) (vedere ["Impostazione di gruppi"](#) a pagina 1312)).
- 3 Selezionare un membro nel gruppo come proprietario di clienti od opportunità durante la procedura di assegnazione.

**NOTA:** la funzionalità gruppi non è supportata per i record di lead o di richiesta di servizio.

Se il record viene assegnato a un proprietario nel gruppo:

- Il campo Proprietario mostra le informazioni relative.
- Il campo Gruppo principale mostra il nome del gruppo al quale appartiene il proprietario nelle pagine di modifica e dei dettagli del record, se l'amministratore dell'azienda ha aggiunto tale campo al layout.
- Il record appare nelle aree dell'applicazione che normalmente visualizzano i record di tale dipendente, quali le home page e gli elenchi dei record.

Generalmente, tutti i membri del gruppo hanno accesso completo al record, sebbene i livelli di accesso dell'utente possano essere limitati.

## Scenario per l'assegnazione di lead

Di seguito viene fornito un esempio delle regole aziendali di un'azienda tipo per l'assegnazione di lead. Per impostare le regole che assegnano automaticamente i lead di questa azienda, l'amministratore effettua le seguenti operazioni:

- 1 Definisce le regole aziendali per l'assegnazione di lead ai dipendenti.

Ad esempio, per clienti negli Stati Uniti, molti territori di vendita sono assegnati per stato ma, in alcuni stati, l'esperienza sul prodotto determina le assegnazioni dei territori. Inoltre, il cliente dell'azienda XYZ viene sempre assegnato a un particolare responsabile delle vendite, indipendentemente dallo stato del lead o dall'interesse sul prodotto.

- 2 Elenca tutti gli scenari di assegnazione necessari per includere le regole aziendali:

- **Il cliente (azienda) è l'azienda XYZ.** Assegna a Responsabile delle vendite A.
- **Indirizzo principale: lo stato è CA, NV, OR, WA.** Assegna a Responsabile delle vendite B.
- **Indirizzo principale: lo stato è OH, IN, MI, NY, KY.** Assegna a Responsabile delle vendite C.
- **Il lead è interessato al prodotto ABC (in tutti gli stati a eccezione di quelli già elencati e non per l'azienda XYZ).** Assegna a Responsabile delle vendite D.
- **Indirizzo principale: lo stato non è in elenco.** Assegna a Responsabile delle vendite E.

- 3 Ordinare gli scenari in base a come devono essere considerati.

Prima, esaminare il campo Cliente. Se il valore è Azienda XYZ, assegnare il lead al responsabile delle vendite A, indipendentemente dalle altre condizioni. Se questo criterio non corrisponde, esaminare il campo Stato indirizzo principale. Se il valore è CA, NV, OR o WA, assegnare il lead al responsabile delle vendite B e così via.

Si consiglia di utilizzare il modello di assegnazione dei record per agevolare la pianificazione degli scenari di assegnazione dell'azienda e per impostare regole che consentono di ottenere i risultati desiderati.

## Condizioni dei criteri nelle regole di assegnazione

È possibile utilizzare le seguenti condizioni nei criteri sulle regole di assegnazione:

- **Tra.** Consente di far corrispondere la regola ai record in cui il valore nel campo del criterio è tra due valori definiti sul criterio della regola. (I risultati non includono record in cui il valore nel campo del criterio è uguale a uno dei valori nella regola). Utilizzare una virgola per separare i valori. Non utilizzare un trattino (-) per specificare un intervallo di valori o per separare i valori.

Utilizzare la condizione Tra solo per campi di date. Utilizzare il formato di data GG/MM/AAAA.

- **Contiene tutti i valori.** Consente di far corrispondere la regola ai record in cui il campo del criterio contiene il valore del criterio della regola. Se ad esempio si immette *qual* come valore del criterio, la regola corrisponderà ai record in cui il campo del criterio contiene un valore che include la stringa *qual*, per esempio qualificante o qualificato.

Non è possibile utilizzare la condizione Contiene tutti i valori per campi di date o di numeri.

- **Contiene valore campo esatto.** Consente di far corrispondere la regola ai record in cui il campo del criterio contiene l'intera stringa del valore del campo del criterio, senza caratteri aggiuntivi. Se ad esempio

si immette *chiuso* come valore del criterio, la regola corrisponderà ai record in cui il valore del campo del criterio è chiuso, ma non a quelli in cui il valore del criterio è Periodo chiuso.

Non è possibile utilizzare la condizione Contiene valore campo esatto per campi di date o numerici.

- **Non contiene alcun valore.** Consente di far corrispondere la regola ai record in cui il campo del criterio contiene qualsiasi valore che non sia uguale al valore del criterio della regola.

Non è possibile utilizzare la condizione Non contiene alcun valore per campi di date o numerici.

- **Minore o uguale a.** Consente di far corrispondere la regola ai record in cui il valore nel campo del criterio è inferiore o uguale al valore del criterio della regola.

È possibile utilizzare la condizione Minore o uguale a solo per campi numerici e di valute.

- **Maggiore o uguale a.** Consente di far corrispondere la regola ai record in cui il valore nel campo del criterio è maggiore o uguale al valore del criterio della regola.

È possibile utilizzare la condizione Maggiore o uguale a solo per campi numerici e di valute.

Tenere presente quanto riportato di seguito per i criteri delle regole.

- L'applicazione di una regola senza criteri riesce sempre.
- Le regole vengono valutate secondo un ordine sequenziale e la valutazione si arresta quando i criteri vengono soddisfatti.

Se ad esempio vengono valutate dieci regole e i criteri della regola 6 vengono soddisfatti, le regole 7, 8, 9 e 10 verranno ignorate, ovvero non verranno valutate. Analogamente, se è priva di criteri, la regola 6 riesce e le regole 7, 8, 9 e 10 verranno ignorate.

Per istruzioni passo passo sulla modalità di impostazione delle regole di assegnazione, vedere [Impostazione delle regole di assegnazione](#) (a pagina 1368).

## Impostazione delle regole di assegnazione

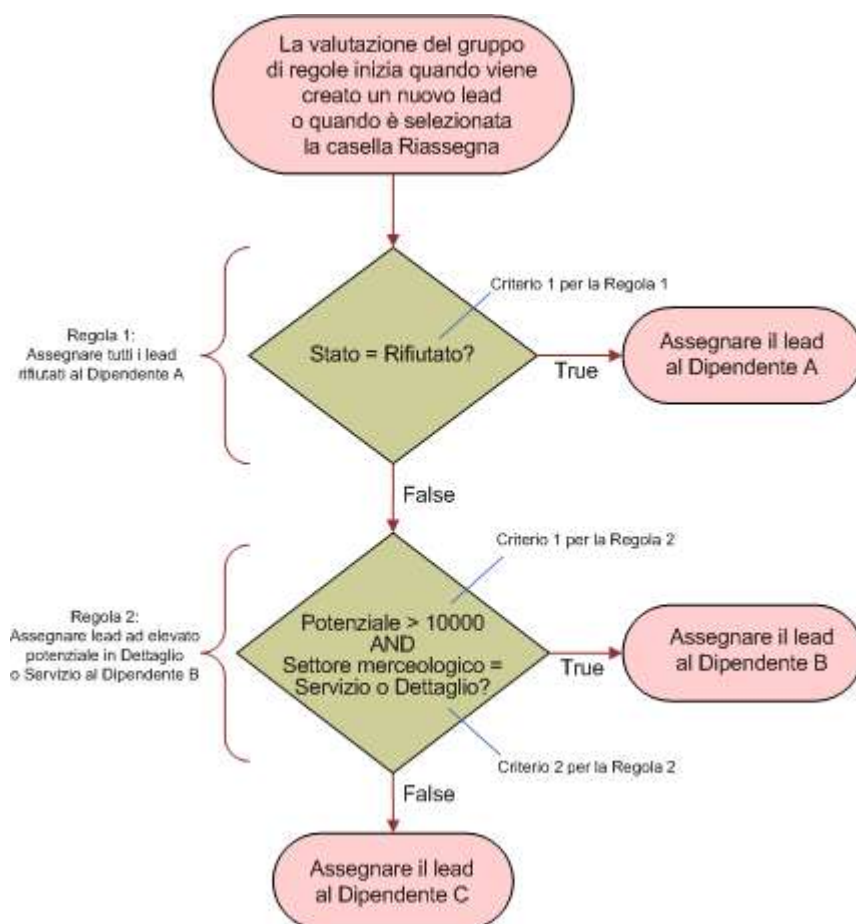
### Procedure preliminari.

- Per impostare le regole di assegnazione, è necessario che il ruolo dell'utente includa il privilegio Regole dati e assegnazione.
- Per informazioni sulla progettazione delle regole di assegnazione, vedere [Informazioni sulle regole di assegnazione](#) (a pagina 1364).

### Esempio di gruppo di regole di assegnazione

I gruppi di regole sono composti da regole che sono costituite da criteri. I componenti di un gruppo di regole sono illustrati nella figura seguente.





**Figure 6: Modalità di valutazione di un gruppo di regole di assegnazione lead**

**NOTA:** per garantire il corretto funzionamento del pulsante Rifiuta sulla pagina Dettaglio lead, la prima regola del gruppo di regole deve assegnare lead rifiutati.

#### **Per impostare regole di assegnazione**

- 1** Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2** Nella sezione Gestione dei processi aziendali, fare clic sul collegamento Regole dati e assegnazione.
- 3** Nella sezione Regole di assegnazione, fare clic sul collegamento per il tipo di record appropriato. Verrà visualizzato un elenco di tutti i gruppi di regole definiti per l'azienda fino a quel momento.
- 4** Creare un nuovo gruppo di regole:

**a** Fare clic sul pulsante Nuovo gruppo di regole.

**b** Nella pagina Nuovo/Modifica, compilare i campi.

Campo	Descrizione
Nome gruppo di regole	Un nome univoco, fino a 30 caratteri.
Gruppo regola attiva	È possibile attivare un solo gruppo di regole alla volta. Se un nuovo gruppo di regole viene specificato come attivo, il gruppo di regole attivato in precedenza diventa inattivo.
Proprietario non assegnato	Un dipendente che eredita i record non assegnati da una delle regole. <b>Esempio:</b> dipendente C nella figura 1.
Indirizzo di risposta	Questo campo appare solo per i gruppi di regole lead e di richieste di servizio. L'indirizzo e-mail viene visualizzato nel campo Da nelle notifiche e-mail di assegnazione inviate ai proprietari di lead e richieste di servizio. <b>NOTA:</b> per i record opportunità e cliente, non viene inviata nessuna notifica tramite e-mail.
Territorio cliente non assegnato	Un territorio che eredita i record non assegnati da una delle regole.  Questo campo viene visualizzato solo per i gruppi di regole cliente.
Territorio opportunità non assegnata	Un territorio che eredita i record non assegnati da una delle regole.  Questo campo viene visualizzato solo per i gruppi di regole opportunità.

**c** Salvare il record.

In questo modo il nome del nuovo gruppo di regole viene salvato in preparazione dell'aggiunta di regole al gruppo di regole.

## 5 Aggiungere una regola al gruppo di regole:

**a** Nella barra del titolo Regole nella pagina Dettaglio gruppo di regole, fare clic su Nuovo.

**b** Nella pagina Nuovo/Modifica, compilare i campi.

La colonna Esempio di questa tabella indica in che modo riempire i campi relativi alla Regola 2 nella Figura 1.

Campo	Descrizione	Esempio
-------	-------------	---------

Campo	Descrizione	Esempio
Nome regola	Un nome univoco.	Assegnare lead ad elevato potenziale in Dettaglio o Servizio
Ordine	L'ordine in cui vengono valutate le regole. Se vengono soddisfatti i criteri di una singola regola, il record viene assegnato e le regole successive vengono ignorate.	1
Assegna al proprietario	Se vengono soddisfatti i criteri della regola, il record viene assegnato a questo utente.  Per l'assegnazione di gruppo di clienti e opportunità, l'utente deve essere membro del gruppo che condivide i record.	Dipendente B
Assegna a territorio	Se vengono soddisfatti i criteri della regola, il record viene assegnato a questo territorio.  Questo campo viene visualizzato solo per le regole cliente e opportunità.	Regione nord orientale
Includi contatti correlati	Se vengono soddisfatti i criteri della regola, i contatti collegati al cliente sono assegnati al proprietario cliente e al territorio specificati.  Questo campo viene visualizzato solo per le regole cliente.	Non applicabile
Includi opportunità correlate	Se vengono soddisfatti i criteri della regola, le opportunità collegate al cliente sono assegnate al proprietario cliente e al territorio specificati.  Questo campo viene visualizzato solo per le regole cliente.	Non applicabile
Includi assegnazione team	Se vengono soddisfatti i criteri della regola, i membri del team vengono assegnati al cliente.  Questo campo viene visualizzato solo per le regole cliente e opportunità.	Non applicabile

 Salvare il record.

La regola viene quindi salvata ed è ora possibile aggiungere i criteri alla regola.

**6** (Facoltativo) Per clienti e opportunità, aggiornare l'accesso per i record e gli utenti collegati:

- a** Nella pagina Dettaglio gruppo di regole fare clic sul collegamento Nome della regola in cui si desidera aggiornare l'accesso per i record e gli utenti correlati.
- b** Nella pagina Dettaglio regola, fare clic su Aggiungi utenti o su Modifica utenti nella barra del titolo Assegnazione team.
- c** Fare clic sull'icona di ricerca e selezionare gli utenti.
- d** Assegnare il livello di accesso per i clienti, i contatti e le opportunità.
- e** Salvare le modifiche.

**7** Aggiungere un criterio alla regola:

- a** Nella barra del titolo Criteri della regola nella pagina Dettaglio regola, fare clic su Nuovo.
- b** Nella pagina Nuovo/Modifica, compilare i campi.

La colonna Esempio di questa tabella indica in che modo riempire i campi relativi alla Regola 2 nella Figura 1.

Campo	Descrizione	Esempio
Campo	Nome del campo da valutare.  <b>NOTA:</b> se un campo è stato rietichettato, viene visualizzato il nuovo nome di campo.	Fatturato potenziale
Condizioni	Le seguenti condizioni non possono essere utilizzate per campi di date o numerici: Contiene tutti i valori, Contiene valore campo esatto e Non contiene alcun valore.  Le seguenti condizioni possono essere utilizzate solo per campi numerici e di valute: Maggiore o uguale a, Minore o uguale a.  L'operatore Tra può essere utilizzato solo per campi di date.	Maggiore o uguale a
Valori	Utilizzare le virgole per separare i valori. Se il valore che si desidera mettere in corrispondenza include una virgola, ad esempio un indirizzo, racchiuderlo tra virgolette.  Se la condizione è Tra, immettere il valore minimo e il valore massimo separati da virgole.	10000

- c** Effettuare una delle operazioni riportate di seguito.
  - Se si desidera aggiungere più criteri alla regola, fare clic su Salvataggio e criteri nuova regola e tornare al Passo b. Se sono stati definiti più criteri per una regola, il record deve corrispondere a *tutti i criteri* per creare la corrispondenza con la regola.

- Se sono stati immessi tutti i criteri per la regola, fare clic su Salva.

**8** Nella barra del titolo Regola della pagina Dettaglio regola fare clic su Torna a Dettaglio gruppo di regole.

**9** Nella pagina Dettaglio gruppo di regole, eseguire una delle azioni riportate di seguito.

- Se si desidera aggiungere più regole al gruppo di regole, tornare al Passo 5.
- Se sono state immesse tutte le regole per il gruppo di regole, fare clic su Torna a Elenco gruppo di regole per finire.

**SUGGERIMENTO:** poiché le regole verranno eseguite nell'ordine di visualizzazione nel gruppo di regole, accertarsi che siano visualizzate nella sequenza corretta. Una volta soddisfatta una regola, le regole successive vengono ignorate.

### ***Per modificare, attivare o disattivare un gruppo di regole***

**1** Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.

**2** Nella sezione Gestione dei processi aziendali, fare clic sul collegamento Regole dati e assegnazione.

**3** Nella sezione Regole di assegnazione, fare clic sul collegamento per il tipo di regola di assegnazione che si desidera modificare.

Verrà visualizzato un elenco di tutti i gruppi di regole di quel tipo definiti per l'azienda fino a quel momento.

**4** Fare clic sul collegamento Gruppo di regole che si desidera aggiornare.

**5** Nella pagina Dettaglio gruppo di regole, fare clic su Modifica.

**6** Aggiornare i campi e salvare il record.

Le modifiche apportate diventeranno attive a mezzanotte, ora del server Oracle (orario predefinito), oppure nell'ora specificata al momento dell'impostazione dell'aggiornamento dei gruppi di regole di assegnazione.

**ATTENZIONE:** quando si contrassegna un gruppo di regole come *attivo*, il gruppo di regole contrassegnato come *attivo* l'ultima volta che sono state rilasciate le regole rimane attivo fino al successivo rilascio delle regole. Al successivo rilascio, viene attivato il gruppo di regole contrassegnato come *attivo* più di recente. Quando si contrassegna un gruppo di regole come *attivo*, non eliminare il gruppo di regole precedentemente attivo fino a quando le regole non vengono rilasciate.

### ***Per modificare le regole di assegnazione***

**1** Nella pagina Dettaglio gruppo di regole, fare clic sul collegamento Modifica della regola che si desidera modificare.

**2** Aggiornare i campi.

**NOTA:** è possibile modificare l'ordine in cui le regole vengono valutate modificando il campo Ordine. Nella regola che si desidera modificare, inserire un numero di ordine maggiore di quello della regola che deve precedere la regola che si sta modificando, e minore di quello della regola che deve seguirla.

Ad esempio, se esistono tre regole, ordinate da 1 a 3, e si desidera modificare l'ordine in modo che la regola che attualmente è al numero 1 venga valutata dopo la regola che attualmente è al numero 2, modificare l'ordine della regola numero 1 in un diverso valore, ad esempio 2,1 (o qualsiasi valore maggiore di 2 e minore di 3).

- 3 Salvare il record.

## Amministrazione conversione lead

Gli utenti dell'azienda possono convertire i record di lead in record di cliente, contatto e opportunità. Se l'azienda è impostata per l'uso di Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition, gli utenti potranno convertire i record di lead anche in record di registrazione operazione.

Quando gli utenti convertono un record del lead, possono effettuare una delle operazioni riportate di seguito.

- Creare nuovi record di cliente, contatto, opportunità o registrazione operazione che vengono collegati in modo automatico al record del lead.
- Collegare il record del lead ai record di cliente e contatto esistenti. Gli utenti selezionano i record che desiderano collegare al lead quando convertono il lead.

È possibile determinare le opzioni disponibili per gli utenti nella pagina di conversione lead creando layout di conversione lead per la pagina e assegnando tali layout ai ruoli utente.

Durante la conversione lead, alcuni valori vengono riportati nei nuovi record per impostazione predefinita. Tuttavia, è possibile estendere la quantità di informazioni riportate mappando campi aggiuntivi, inclusi quelli personalizzati.

Per convertire i lead, gli utenti devono disporre dell'accesso appropriato ai tipi di record e dei privilegi appropriati nel proprio ruolo.

Quando gli utenti rifiutano un lead, devono selezionare un codice di rifiuto nel campo Codice rifiuto nella pagina di rifiuto lead. Per impostazione predefinita, per il campo Codice rifiuto viene fornito un elenco di valori che è possibile modificare o al quale è possibile aggiungere altri valori. Per ulteriori informazioni sull'elenco di selezione Codice rifiuto, vedere [Codice rifiuto per i lead](#) (a pagina 1378).

### Argomenti correlati

Per ulteriori informazioni sull'amministrazione della conversione lead, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Processo di impostazione conversione lead](#) (a pagina 1374)
- [Mappatura di campi aggiuntivi durante la conversione di lead](#) (a pagina 1375)
- [Creazione di layout di conversione lead](#) (vedere "[Creazione dei layout di conversione lead](#)" a pagina 1376)

## Processo di impostazione conversione lead

Per definire le impostazioni di conversione e rifiuto lead per utenti e tipi di record, eseguire i task riportati di seguito.

- 1** Se si desidera mappare campi aggiuntivi durante la conversione lead, impostare le nuove mappature.  
Per ulteriori informazioni sulla mappatura dei campi, vedere [Mappatura di campi aggiuntivi durante la conversione lead](#) (vedere "Mappatura di campi aggiuntivi durante la conversione di lead" a pagina 1375).
- 2** Se si desidera personalizzare il layout della pagina Converti lead, effettuare le operazioni riportate di seguito.
  - a** Creare i nuovi layout.  
Per ulteriori informazioni sulla creazione dei layout, vedere [Creazione di layout di conversione lead](#) (vedere "Creazione dei layout di conversione lead" a pagina 1376).
  - b** Aggiungere i nuovi layout ai ruoli appropriati.  
Per ulteriori informazioni sull'aggiunta di ruoli, vedere [Aggiunta di ruoli](#) (a pagina 1275).
- 3** Assicurarsi che gli utenti dispongano dell'accesso appropriato ai tipi di record e dei privilegi appropriati nel proprio ruolo.  
Per ulteriori informazioni sulle impostazioni necessarie per la conversione lead, vedere [Impostazione di profili di accesso e ruoli per la conversione lead](#) (vedere "Impostazioni del profilo di accesso e del ruolo per la conversione di lead" a pagina 185).
- 4** Se si desidera modificare i valori nell'elenco di selezione Codice rifiuto, modificare i valori di campo.  
Per ulteriori informazioni sulla modifica dei valori di campo, vedere [Creazione e modifica dei campi](#) (vedere "Creazione e modifica di campi" a pagina 1133). Per ulteriori informazioni sull'elenco di selezione Codice rifiuto, vedere [Codice rifiuto per i lead](#) (a pagina 1378).

## Mappatura di campi aggiuntivi durante la conversione di lead

Gli utenti dell'azienda possono convertire i record di lead in record di cliente, contatto e opportunità. Se l'azienda è impostata per l'uso di Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition, gli utenti potranno convertire i record di lead anche in record di registrazione operazione.

Quando gli utenti convertono i lead in record di cliente, contatto, opportunità o registrazione operazione, alcuni valori vengono trasferiti nei nuovi record per impostazione predefinita. È tuttavia possibile estendere la quantità di informazioni interessata da questa funzione mediante la mappatura di campi aggiuntivi, compresi i campi personalizzati.

**NOTA:** non mappare i campi di collegamento Web per la conversione dei lead. I campi di collegamento Web non contengono dati, ma script per i collegamenti su cui gli utenti possono fare clic per eseguire azioni specifiche. Il contenuto dei campi di collegamento Web non può essere trasferito nei nuovi record durante la conversione di un lead.

Quando gli utenti convertono un record di lead, i valori presenti nei campi mappati vengono trasferiti secondo le modalità descritte di seguito.

- Quando gli utenti creano nuovi record di cliente, contatto, opportunità o registrazione operazione, i valori dei campi mappati nel record del lead vengono trasferiti nei campi specificati del nuovo record.
- Quando gli utenti collegano il record del lead ai record di cliente, contatto, opportunità o registrazione operazione esistenti selezionati durante la conversione del lead, i campi nei record esistenti che

contengono già un valore rimangono immutati, mentre i campi vuoti vengono aggiornati con il valore del campo lead mappato.

### Informazioni su campi dell'elenco di selezione e valori personalizzati

È possibile mappare campi dell'elenco di selezione dal record lead ai campi di testo (lunghi o brevi) su record di cliente, contatto, opportunità e registrazione operazione o a un campo dell'elenco di selezione con valori identici.

**Procedure preliminari.** L'esecuzione della procedura riportata di seguito è possibile solo se il proprio ruolo utente include il privilegio Regole dati e assegnazione.

### *Per mappare campi aggiuntivi durante la conversione di un record del lead*

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Gestione dei processi aziendali fare clic su Regole dati e assegnazione.
- 3 Nella sezione Amministrazione conversione lead fare clic su Mappatura conversione lead.
- 4 Nella pagina Mappatura conversione lead, selezionare i campi da mappare.
- 5 Per ripristinare la mappatura alle impostazioni predefinite, fare clic sul pulsante Predefinito nella barra del titolo.
- 6 Fare clic su Salva.

### Creazione dei layout di conversione lead

È possibile specificare le opzioni disponibili per gli utenti quando convertono i lead, creando layout personalizzati per la pagina Converti lead e quindi assegnando i layout ai ruoli utente.

**NOTA:** per convertire i lead in clienti, contatti, opportunità o registrazioni operazioni, gli utenti devono inoltre disporre delle impostazioni appropriate nei profili di accesso e nel ruolo. Per ulteriori informazioni sulle impostazioni necessarie per la conversione dei lead, vedere [Impostazioni del profilo di accesso e del ruolo per la conversione di lead](#) (a pagina 185).

La tabella riportata di seguito mostra le opzioni che è possibile rendere disponibili nella pagina Converti lead.

Tipo di record	Opzioni
Cliente	Non convertire in cliente
	Utilizza cliente esistente
	Creazione autom. nuovo cliente
Contatto	Utilizza contatto esistente
	Crea autom. nuovo contatto



Tipo di record	Opzioni
<b>Opportunità</b>	Non convertire in opportunità Creazione automatica. nuova opportunità
<b>Registrazione operazione</b>	Non creare registrazione operazione Creazione automatica registrazione operazione  <b>NOTA:</b> le opzioni Registrazione operazione possono essere applicate solo se l'azienda è impostato per l'utilizzo di Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.

Viene fornito un layout standard, che include tutte le opzioni necessarie per i clienti, i contatti e le opportunità, ma non quelle per le registrazioni operazioni. È possibile copiare il layout standard e quindi modificare la copia, ma non è possibile modificare o eliminare il layout standard.

A seconda delle opzioni rese disponibili per un tipo di record, le sezioni del tipo di record nella pagina di conversione lead vengono interessate come riportato di seguito.

- Se non si rende disponibile alcuna opzione per un tipo di record, la pagina di conversione lead non include una sezione per quel tipo di record.
- Se si rende disponibile solo l'opzione Non convertire in cliente per il tipo di record Cliente, la sezione Clienti non viene visualizzata nella pagina.
- Se si rende disponibile solo l'opzione Non convertire in opportunità per il tipo di record Opportunità, la sezione Opportunità non viene visualizzata nella pagina.
- (Applicabile solo in Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition) Se si rende disponibile solo l'opzione Non creare registrazione operazione per il tipo di record Registrazione operazione, la sezione Registrazione operazione non verrà visualizzata nella pagina.

**Procedure preliminari.** Per eseguire le procedure descritte in questa sezione, è necessario che il ruolo dell'utente includa il privilegio Regole dati e assegnazione.

### **Per creare un layout di conversione lead**

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Gestione dei processi aziendali, fare clic su Regole dati e assegnazione.
- 3 Nella sezione Amministrazione conversione lead, fare clic su Layout conversione lead.
- 4 Nella pagina Layout conversione lead fare clic su Nuovo layout.
- 5 Nel Passo 1, Nome layout:
  - a Immettere il nome per il layout.

- b** Facoltativamente immettere una descrizione per il layout.
- c** Se si desidera che questo diventi il layout predefinito per tutti gli utenti, selezionare la casella di controllo Layout predefinito conversione lead.

**NOTA:** per impostazione predefinita, il layout di conversione lead standard fornito in Oracle CRM On Demand agisce da layout di conversione lead predefinito per l'azienda a meno che un altro layout non sia stato contrassegnato come predefinito. Se si crea un altro layout e si seleziona la casella di controllo Layout predefinito per il nuovo layout, il layout di conversione lead standard non sarà più il layout predefinito. Pertanto, il layout di conversione lead standard è il layout predefinito per l'azienda solo quando la casella di controllo Layout predefinito non è selezionata per altri layout. Tuttavia, la casella di controllo Layout predefinito per il layout di conversione lead standard rimane sempre non selezionata, anche quando viene utilizzata come impostazione predefinita.

- 6** Nel Passo 2, Seleziona azioni, evidenziare il tipo di record per il quale si desidera selezionare le azioni (Cliente, Contatto, Opportunità o Registrazione operazione) nella sezione Tipi di record conversione lead, quindi fare clic sulle frecce per spostare le azioni che si desidera visualizzare nella pagina dalla sezione Azioni disponibili conversione lead alla sezione Azioni selezionate conversione lead. Ripetere questo passo per ciascun tipo di record.
- 7** Nel Passo 3, Conferma, rivedere le selezioni e, se necessario, tornare al Passo 2, Seleziona azioni per modificare le selezioni.
- 8** Fare clic su Fine per salvare le modifiche.

## Codice rifiuto per i lead

Quando gli utenti rifiutano un lead, devono selezionare un codice di rifiuto nel campo Codice rifiuto nella pagina di rifiuto lead. Possono anche immettere una descrizione testuale per indicare il motivo del rifiuto nel campo Motivo del rifiuto. Se un utente seleziona il valore *Altro* nel campo Codice rifiuto, il campo Motivo del rifiuto diventa un campo obbligatorio e l'utente deve immettere una descrizione del motivo per il quale il lead è stato rifiutato. In caso contrario, il campo Motivo del rifiuto è facoltativo.

Per impostazione predefinita, per il campo Codice rifiuto viene fornito un elenco di valori che è possibile modificare o al quale è possibile aggiungere altri valori. I valori predefiniti sono i seguenti:

- Contatto terze parti
- Non contattare di nuovo
- Duplica
- Contatto irraggiungibile
- Contatto inappropriato
- Dati insufficienti
- N. telefono non valido
- Nessuna opportunità aziendale
- Opportunità in corso
- Altro

- Contatto recente (<30 giorni)
- Errore immissione dati/sistema
- Già proprietario del prodotto
- Criteri dest. non rispettati

Per informazioni sulla modifica dei valori dell'elenco di selezione, vedere [Creazione e modifica di campi](#) (a pagina 1133).

**NOTA:** se si rinomina il valore *Altro*, il campo Motivo del rifiuto diventa ancora un campo obbligatorio quando l'utente seleziona il valore ridenominato nella pagina di rifiuto lead.

## Impostazione della definizione della previsione

Le previsioni in Oracle CRM On Demand automatizzano la generazione di previsioni delle vendite in base alle impostazioni definite dall'utente. Le previsioni vengono generate automaticamente su base settimanale o mensile. Ogni previsione generata viene salvata nell'archivio, fornendo un record storico a cui poter fare riferimento e che è possibile analizzare.

Ogni previsione è uno snapshot di informazioni sul fatturato e sul fatturato potenziale per il trimestre. Le previsioni consentono ai professionisti delle vendite e ai responsabili di tenere traccia delle prestazioni di vendita trimestrali rispetto alle quote pianificate, il fatturato chiuso effettivo e il fatturato previsto, in base allo stato corrente delle opportunità di vendita.

I partecipanti alle previsioni vengono scelti in base al ruolo. La struttura gerarchica dell'azienda e i ruoli scelti per i partecipanti alla previsione devono essere impostati in modo che i partecipanti facciano riferimento a un solo utente di livello superiore. In genere l'utente di livello superiore è il vicepresidente o il direttore generale dell'azienda.

Quando si genera una previsione, Oracle CRM On Demand avvisa i dipendenti che la previsione è stata creata ed è pronta per la revisione inviando un avviso su La mia home page per ogni partecipante per due giorni. Per estendere il periodo in cui l'avviso viene visualizzato, aggiornare il campo Data di scadenza per quell'avviso. Per informazioni sugli avvisi, vedere [Pubblicazione di avvisi a livello aziendale](#) (a pagina 1106).

## Come determinare il tipo di previsione

L'azienda può basare le proprie previsioni su uno qualsiasi dei seguenti elementi: opportunità, prodotti, clienti o contatti. Sono disponibili i tipi di previsione riportati di seguito.

- Prodotto opportunità
- Fatturato opportunità
- Fatturato clienti
- Fatturato contatti

L'azienda può generare più tipi di previsione per le date di previsione specificate e impostate per la generazione della previsione. Quando si selezionano le impostazioni di previsione per l'azienda si determinano i tipi di previsione che verranno utilizzati dall'intera azienda.

**NOTA:** ogni tipo di previsione prevede l'esecuzione di determinate azioni da parte del personale di vendita. È pertanto importante comunicare i tipi di previsione che si prevede di utilizzare prima che il personale di vendita inizi a creare i record delle opportunità, dei clienti e dei contatti.

### Previsioni prodotto opportunità

Le previsioni prodotto opportunità riguardano i prodotti collegati a un'opportunità. I numeri delle previsioni prodotto opportunità vengono calcolati in base ai campi Quantità, Fatturato e Fatturato previsto di tutti i prodotti di cui è proprietario un partecipante e che indicano un tipo di fatturato di cui è previsto il riconoscimento durante il periodo di previsione. Il report del fatturato per un prodotto può essere eseguito una sola volta oppure in più periodi.

Le previsioni prodotto opportunità richiedono che i funzionari commerciali colleghino i prodotti ai propri record di opportunità. I funzionari commerciali devono inoltre fornire i dati relativi alla quantità e al prezzo di acquisto, oltre alle date di inizio e di chiusura, per indicare i prodotti che desiderano includere nelle previsioni.

Per essere incluso nella previsione, un record di prodotto opportunità deve avere le caratteristiche riportate di seguito.

- Disporre di una data di chiusura che rientri nel periodo della previsione
- Essere di proprietà di un partecipante alla previsione

Per contribuire al fatturato di previsione dell'azienda è necessario fornire alcune informazioni aggiuntive per i valori di un record. Per informazioni dettagliate, vedere [Informazioni sulle opportunità e le previsioni](#).

Impostare una previsione prodotto opportunità se l'azienda desidera effettuare una volta o in modo ricorrente la previsione del fatturato basato su prodotti.

### Previsione fatturato opportunità

Le previsioni fatturato opportunità riguardano il fatturato immesso nei record di fatturato. I numeri delle previsioni vengono calcolati in base ai campi Fatturato e Fatturato previsto di tutti i record di opportunità, in cui si applicano le condizioni riportate di seguito.

- L'opportunità dispone di una data di chiusura che rientra nel periodo della previsione.
- Una delle condizioni riportate di seguito è vera.
  - L'opportunità appartiene a un partecipante alla previsione.
  - Un partecipante alla previsione è membro del team opportunità e dispone di una quota del fatturato di opportunità maggiore dello zero percento (ovvero il valore del campo % frazionamento della pagina Team opportunità è maggiore di zero).

**NOTA:** per garantire la condivisione del fatturato di opportunità tra i membri del team è necessario selezionare la casella di controllo [Abilita frazionamento fatturato opportunità nel profilo dell'azienda](#).

Le previsioni fatturato opportunità richiedono che i funzionari commerciali inseriscano i valori appropriati nei campi Fatturato e Data di chiusura per indicare le opportunità da includere nelle previsioni. Tutti i prodotti collegati vengono ignorati nella previsione.

Per contribuire al fatturato di previsione dell'azienda è necessario fornire alcune informazioni aggiuntive per i valori di un record. Per informazioni dettagliate, vedere [Informazioni sulle opportunità e le previsioni](#) (vedere "[Informazioni su opportunità e previsioni](#)" a pagina 234).

Impostare una previsione fatturato opportunità se si desidera prevedere il fatturato totale delle opportunità, indipendentemente dall'importo del fatturato generato dai singoli prodotti.

### **Previsioni fatturato cliente e contatto**

Le previsioni fatturato cliente e contatto riguardano il fatturato indicato nei record di fatturato collegati ai record cliente o contatto. I numeri delle previsioni vengono calcolati in base ai campi Fatturato e Fatturato previsto dei record che soddisfano i criteri per l'inclusione nella previsione. Per essere incluso nella previsione, un record di fatturato cliente o contatto deve soddisfare le condizioni riportate di seguito.

- Il record deve appartenere a un partecipante alla previsione.
- Il record deve avere lo stato Aperto, In sospeso o Chiuso.
- Il campo Previsione del record deve essere selezionato.
- Il record non può essere collegato a un'opportunità.
- Il record deve indicare fatturato pianificato per il riconoscimento nel periodo di previsione.

Il report del fatturato per un cliente o un contatto può essere eseguito un'unica volta o essere impostato in modo che sia ricorrente nel tempo. Le previsioni fatturato cliente e contatto richiedono che gli utenti colleghino i fatturati ai relativi record cliente o contatto. Gli utenti devono inoltre aggiornare i campi Data di apertura/chiusura, Stato e Previsione sul record fatturato per indicare quali prodotti desiderano includere nelle previsioni.

Per contribuire alla definizione del fatturato di previsione dell'azienda è necessario fornire informazioni aggiuntive per i valori di un record. Per informazioni dettagliate, vedere [Come tenere traccia del fatturato in base ai clienti](#) (vedere "Monitoraggio del fatturato in base ai clienti" a pagina 210) e [Come tenere traccia del fatturato in base ai contatti](#) (vedere "Monitoraggio del fatturato in base ai contatti" a pagina 226).

Impostare una previsione fatturato cliente o contatto se l'azienda desidera effettuare la previsione del fatturato una volta o in modo ricorrente.

### **Selezione della durata della previsione**

È possibile configurare le previsioni per visualizzare le proiezioni di fatturato per massimo quattro trimestri. La funzione di previsione estesa consente di visualizzare una previsione per il trimestre corrente e per uno, due o tre trimestri successivi.

Per impostazione predefinita, la durata della previsione viene impostata su un singolo trimestre (solo il trimestre corrente è incluso nella previsione). Quando si modifica l'impostazione della durata per includere più trimestri, la previsione include il trimestre corrente e i trimestri futuri. Ad esempio, se si seleziona una durata della previsione costituita da due trimestri, la previsione include il trimestre corrente e il trimestre successivo.

### **Designazione dei ruoli previsione**

Nell'ambito della definizione della previsione è necessario selezionare i ruoli da includere. Quando si aggiunge un ruolo alla definizione della previsione, tutti gli utenti ai quali è stato assegnato il ruolo vengono designati come partecipanti alla previsione.

### Impostazione degli utenti per le previsioni

Gli utenti che si prevede di includere nelle previsioni dell'azienda devono essere impostati in modo corretto. I record di tali utenti devono soddisfare le condizioni riportate di seguito.

- Il campo Ruolo del record deve contenere un valore valido.
- Il campo Riporta a del record deve contenere un valore valido.
- Lo stato dell'utente deve essere impostato su Attivo a meno che non si selezioni l'opzione per consentire le previsioni per gli utenti inattivi.


**ATTENZIONE:** se uno qualsiasi degli utenti inclusi nella previsione è impostato in modo errato, l'intera previsione non riuscirà.



### Esempi di strutture gerarchiche e di ruoli per le previsioni

Per generare le previsioni è necessario impostare in modo corretto la struttura gerarchica dell'azienda. La gerarchia di previsione è basata sulla gerarchia utente Riporta a della pagina di amministrazione Gestione utenti. Tutti i partecipanti alla previsione, a eccezione dell'utente di livello superiore, devono essere subordinati di un altro partecipante alla previsione, in modo che tutte le singole previsioni facciano riferimento a una sola previsione a livello di azienda. Se il campo Riporta a non è definito per più di un partecipante alla previsione oppure se lo stato di un responsabile qualsiasi che dispone di partecipanti alla previsione come subordinati diretti è impostato su Inattivo, la previsione non riuscirà.

**NOTA:** se la previsione non può essere generata a causa di un problema della struttura di report, il contatto principale (indicato sul profilo aziendale) riceve una notifica via e-mail dal supporto clienti. Dopo aver corretto la struttura di report e aver aggiornato la previsione, quest'ultima viene generata automaticamente la notte stessa, anche se non si tratta della notte dedicata alla previsione.

Nella tabella che segue viene illustrata la struttura gerarchica e le combinazioni dei ruoli dei partecipanti che consentono e non consentono la generazione delle previsioni.

Per questa struttura gerarchica	La previsione ha esito positivo o negativo	Motivo
 <pre> graph TD     E1[Esecutivo] --&gt; E2[Esecutivo]     E1 --&gt; E3[Esecutivo]     E2 --&gt; RC1[Responsabile commerciale]     E2 --&gt; RC2[Responsabile commerciale]     E3 --&gt; RS[Responsabile servizio]     RC1 --&gt; C1[Commerciale]     RC1 --&gt; C2[Commerciale]     RC2 --&gt; C3[Commerciale]     RC2 --&gt; C4[Commerciale]     RS --&gt; FS1[Funzionario del servizio]     RS --&gt; FS2[Funzionario del servizio] </pre>	Viene generata con questa combinazione di ruoli:	I partecipanti fanno riferimento a un partecipante di livello superiore.
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Esecutivo</li> <li>■ Responsabile vendite</li> <li>■ Funzionario comm. campo</li> </ul>	
	Non viene generata con questa combinazione di ruoli:	I partecipanti non fanno riferimento a un partecipante, bensì a due responsabili delle vendite.
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Responsabile vendite</li> <li>■ Funzionario comm. campo</li> </ul>	
	Non viene generata con questa combinazione di	I funzionari commerciali campo

Per questa struttura gerarchica	La previsione ha esito positivo o negativo	Motivo
	ruoli: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Esecutivo</li> <li>■ Funzionario comm. campo</li> </ul>	fanno riferimento a un responsabile vendite che non è un partecipante.
	Viene generata con questa combinazione di ruoli: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Esecutivo</li> <li>■ Responsabile vendite</li> <li>■ Funzionario comm. campo</li> </ul>	I partecipanti fanno riferimento a un partecipante.
	Non viene generata con questa combinazione di ruoli: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Esecutivo</li> <li>■ Responsabile vendite</li> <li>■ Funzionario comm. campo</li> </ul>	Due partecipanti non hanno alcun superiore. Solo un partecipante alla previsione, nella parte superiore della struttura, può non essere subordinato ad altri partecipanti.

### Inclusione di utenti inattivi nelle previsioni

Le previsioni possono includere sia gli utenti inattivi che gli utenti attivi. Quando si imposta la definizione della previsione, si indica se gli utenti inattivi devono essere inclusi nelle previsioni.

### Consentire ai responsabili di inviare le previsioni per i propri subordinati diretti

Durante l'impostazione della definizione della previsione, si indica se i responsabili possono inviare in modo automatico le previsioni per i subordinati diretti quando inviano le proprie.

### Previsioni e calendari fiscali personalizzati

Quando si usano calendari fiscali personalizzati, per la generazione delle previsioni viene usata la definizione del calendario fiscale personalizzato dell'azienda, pertanto i mesi del periodo di previsione vengono allineati ai mesi del calendario fiscale personalizzato.

L'amministratore dell'azienda deve creare un record di calendario fiscale personalizzato per ogni anno per il quale si desidera creare previsioni in Oracle CRM On Demand. Se non viene creato il numero sufficiente di calendari fiscali necessari per supportare la durata di previsione selezionata, la generazione della serie di previsione e la creazione delle previsioni verranno impediti.

**NOTA:** se la generazione della previsione non riesce a causa del numero insufficiente dei calendari fiscali, il contatto principale, indicato nel profilo dell'azienda, riceve una notifica e-mail dal supporto clienti. Dopo la creazione dei record di calendario fiscale per supportare la definizione della previsione e l'aggiornamento della definizione della previsione, la previsione viene creata in modo automatico nel corso della notte, anche se non si tratta della notte dedicata alla previsione.

La procedura seguente descrive le modalità di impostazione della definizione della previsione.

### ***Per impostare la definizione della previsione***

- 1** Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2** Nella sezione Gestione dei processi aziendali, fare clic sul collegamento Regole dati e assegnazione.
- 3** Nella sezione Amministrazione previsioni, fare clic su Definizione previsione.
- 4** Nella pagina Definizione previsione, fare clic su Aggiorna.

- 5** Nel passo 1, Seleziona tipi di previsione, selezionare la casella di controllo Attivo per ogni tipo di previsione che si desidera generare.

L'azienda può definire la previsione del fatturato di vendita basato sui prodotti opportunità, sul fatturato opportunità, sul fatturato clienti e sul fatturato contatti.

- 6** Nel passo 2, Seleziona frequenza previsione:

- a** selezionare la durata della previsione nel campo Durata previsione.

**NOTA:** la durata di ogni trimestre dipende dalle impostazioni di calendario fiscale selezionate per l'azienda. La data di inizio e la data di fine della durata della previsione verranno calcolate in base alla data di inizio del calendario fiscale e al tipo di calendario fiscale impostato nel profilo dell'azienda. Per il tipo di calendario fiscale di Calendario fiscale personalizzato, le date di inizio e fine dipendono dal calendario fiscale definito dall'amministratore dell'azienda.

- b** Nel campo Crea snapshot previsione ogni specificare la frequenza di creazione preferenziale per lo snapshot di previsione.

È possibile selezionare previsioni settimanali o mensili.

**NOTA:** se si seleziona Mese, la lunghezza del mese verrà determinata dal tipo di calendario fiscale selezionato per l'azienda.

- c** Selezionare il giorno del mese o della settimana in cui deve essere creato lo snapshot di previsione nel campo Giorno snapshot previsione.

Le previsioni vengono generate all'inizio del giorno selezionato, ovvero un minuto dopo la mezzanotte, nel fuso orario della sede ospitante. Se la previsione è di tipo mensile e il mese corrente non contiene il giorno selezionato come giorno per la generazione della previsione, Oracle CRM On Demand corregge opportunamente lo snapshot per generare una previsione nell'ultimo giorno del mese. Ad esempio, se il campo Giorno snapshot previsione è impostato sul 30 del mese e il mese corrente è Febbraio, Oracle CRM On Demand correggerà lo snapshot per generare la previsione il 28.



**7** Nel passo 3, Seleziona ruoli previsione:

- a** aggiungere i ruoli per gli utenti che dovranno partecipare alla previsione all'area dei ruoli di previsione. Fare clic sulle frecce per spostare i ruoli aziendali nell'elenco Ruoli previsione.
- b** Per consentire le previsioni per gli utenti inattivi, selezionare la casella di controllo Consenti previsioni per utenti inattivi.
- c** Per consentire ai responsabili di inviare in modo automatico le previsioni per i subordinati diretti, selezionare la casella di controllo Invio automatico previsioni al team con invio responsabile.

**8** Fare clic su Fine.**9** Sulla pagina Definizione previsione, verificare i dettagli della previsione rivedendo la frequenza dello snapshot della previsione, il giorno dello snapshot della previsione, le prossime date serie previsione e l'elenco dei partecipanti della serie di previsione.

**ATTENZIONE:** dopo aver impostato la definizione della previsione, determinate modifiche apportate ai record utente o ai calendari fiscali richiedono l'aggiornamento delle impostazioni della definizione della previsione. Per ulteriori informazioni, vedere [Aggiornamento della definizione della previsione](#) (a pagina 1385).

## Aggiornamento della definizione della previsione

È possibile aggiornare la definizione della previsione dell'azienda per modificare la frequenza di previsione, aggiungere o rimuovere i ruoli e così via. Inoltre, quando vengono apportate determinate modifiche ai record utente oppure se il calendario fiscale viene modificato, l'aggiornamento della definizione della previsione si rivela necessario in modo che tali modifiche vengano incorporate.

L'aggiornamento della definizione della previsione deve essere obbligatoriamente eseguito in seguito a una delle modifiche riportate di seguito.

- Il nome presente nel campo Riporta a del record utente di un partecipante alla previsione viene modificato.

In questo caso è necessario aggiornare la definizione della previsione come riportato di seguito.

- Se il ruolo assegnato al nuovo manager non è incluso nella definizione della previsione, è necessario aggiungerlo alla definizione della previsione.
- Se il ruolo assegnato al nuovo manager è incluso nella definizione della previsione, è necessario aggiornare la definizione della previsione in modo che la nuova struttura gerarchica venga presa in considerazione nelle previsioni future.

**NOTA:** la gerarchia dei partecipanti alla previsione deve includere i responsabili di tutti ad eccezione della persona di livello superiore.

- Gli utenti partecipanti presenti nella gerarchia di previsione vengono disattivati.

Quando un dipendente lascia l'azienda, è necessario modificarne lo stato, impostandolo su Inattivo. Se il dipendente inattivo era un responsabile della gerarchia di previsione, dovrà essere aggiornato anche il record utente di qualsiasi partecipante alla previsione che costituisce un subordinato diretto di tale dipendente.

In questo caso è necessario aggiornare la definizione della previsione come riportato di seguito.

- Se il ruolo assegnato al nuovo manager non è incluso nella definizione della previsione, è necessario aggiungerlo alla definizione della previsione.
- Se il ruolo assegnato al nuovo manager è incluso nella definizione della previsione, è necessario aggiornare la definizione della previsione in modo che la nuova struttura gerarchica venga presa in considerazione nelle previsioni future.

**NOTA:** se la definizione della previsione consente le previsioni per gli utenti inattivi, non occorre aggiornarla quando un partecipante alle previsioni viene reso inattivo.

- È stata effettuata l'aggiunta o la rimozione di utenti dai ruoli inclusi nella definizione della previsione.

In questo caso è necessario eseguire soltanto l'aggiornamento della definizione in modo le modifiche vengano incorporate.

- Sono state apportate modifiche al calendario fiscale.

In questo caso è necessario eseguire soltanto l'aggiornamento della definizione in modo le modifiche vengano incorporate.

**NOTA:** è necessario aggiornare la definizione della previsione quando si apporta una modifica al calendario fiscale, indipendentemente dal tipo di calendario fiscale, standard o personalizzato, utilizzato dall'azienda.

**NOTA:** quando si effettua una qualsiasi delle modifiche descritte qui in Oracle CRM On Demand, le previsioni generate riflettono le modifiche solo dopo l'aggiornamento della definizione della previsione.

La procedura seguente descrive le modalità di aggiornamento della definizione della previsione.

### ***Per aggiornare la definizione della previsione***

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Gestione dei processi aziendali, fare clic sul collegamento Regole dati e assegnazione.
- 3 Nella sezione Amministrazione previsioni, fare clic su Definizione previsione.
- 4 Nella pagina Definizione previsione, fare clic su Aggiorna.
- 5 Nel passo 1, Seleziona tipi di previsione, apportare le modifiche necessarie.
- 6 Fare clic sul passo 2, Seleziona frequenza previsione.
- 7 Apportare le eventuali modifiche necessarie nel passo Seleziona frequenza previsione.
- 8 Fare clic sul passo 3, Seleziona ruoli previsione.
- 9 Apportare le eventuali modifiche necessarie nel passo Seleziona ruoli previsione.
- 10 Fare clic su Fine.

La definizione della previsione viene aggiornata in modo automatico e il riepilogo della definizione, compreso l'elenco aggiornato dei partecipanti alla previsione, viene visualizzato nella pagina Definizione previsione.

## Impostazione di istruzioni, categorie e processi di vendita

È possibile creare una metodologia di vendita personalizzata che rifletta i requisiti e la complessità dell'ambiente di vendita e che guidi i funzionari commerciali durante la lavorazione degli affari nelle diverse fasi di vendita.

È possibile modificare le informazioni relative alle fasi di vendita per riflettere il processo di vendita o le pratiche commerciali dell'azienda. Quando i dipendenti creano e aggiornano le opportunità, selezionano una fase di vendita che rappresenta la posizione in cui si colloca l'opportunità nel processo di vendita. Ogni fase di vendita è legata a una percentuale. Questa informazione viene utilizzata in report e previsioni, incluso pipeline e calcoli relativi al fatturato previsto e al fatturato chiuso.

Nell'ambito del processo di personalizzazione dei valori delle fasi di vendita, è possibile:

- Rinominare le fasi di vendita
- Aggiungere o eliminare fasi di vendita
- Modificare la sequenza delle fasi di vendita
- Modificare le percentuali di probabilità associate alle fasi di vendita

## Informazioni sui processi di vendita

Alcuni ambienti di vendita richiedono un solo processo di vendita con un insieme di fasi di vendita. Altri ambienti di vendita sono più complessi e richiedono più processi di vendita con fasi di vendita distinte per ogni processo. Ad esempio, i funzionari commerciali interni potrebbero seguire un processo di vendita diverso da quello seguito dai funzionari commerciali di campo.

Inoltre, i funzionari commerciali potrebbero avere bisogno di seguire processi di vendita diversi per diversi tipi di opportunità. Ad esempio, quando i funzionari commerciali vendono una parte di un'attrezzatura, potrebbero avere bisogno di seguire un processo di vendita più lungo e in più fasi. Ma quando vendono un contratto di servizio, il processo potrebbe essere più breve e con minori fasi di vendita.

Per definire ulteriormente la metodologia di vendita, è possibile definire serie di fasi di vendita come processi e collegare ciascun processo a uno dei seguenti elementi:

- Tipo di opportunità
- Ruolo dell'utente

In tal modo è possibile personalizzare il processo di vendita e le fasi di vendita con ciascun processo per tipi di opportunità o ruoli utente diversi.

**Esempio:** il funzionario commerciale crea una nuova opportunità. Al momento dell'immissione di informazioni sull'opportunità, seleziona Servizio dalle opzioni di Tipo di opportunità. Ciò determina la visualizzazione del processo di vendita appropriato per quel tipo di opportunità.

**NOTA:** il processo di vendita basato su un tipo di opportunità consente di eseguire l'override del processo di vendita predefinito basato sul ruolo di un utente. In altre parole, quando un dipendente crea un'opportunità, il processo di vendita predefinito per il suo ruolo viene assegnato a quella opportunità. Se seleziona quindi un tipo di opportunità a cui è assegnato un processo di vendita, tale processo viene gestito in base al tipo di opportunità selezionato.

## Informazioni sulle categorie delle fasi di vendita

È inoltre possibile impostare categorie di fasi di vendita, ad esempio Fase 1, 2 o 3, da collegare a fasi di vendita specifiche in processi di vendita diversi. Quando è necessario consolidare informazioni provenienti da processi diversi, è possibile eseguire report sulle categorie delle fasi di vendita e fornire una vista accurata della pipeline nei ruoli e tipi di opportunità.

## Informazioni su Responsabile processo per fase vendita

Utilizzando Responsabile processo per fase vendita è possibile guidare il team nell'inserimento delle informazioni necessarie in modo preciso per ogni fase di vendita. Elaborazione informazioni fornisce ai dipendenti passi specifici da seguire e informazioni utili, come documenti, modelli e informazioni sulla concorrenza. È inoltre possibile applicare le informazioni raccolte in base al progresso delle opportunità nell'ambito del ciclo di vendita. Inoltre, quando un record opportunità viene salvato, è possibile specificare che determinati task vengano creati automaticamente e visualizzati nell'elenco task del dipendente.

Nell'ambito di Responsabile processo per fase vendita è possibile:

- Aggiungere informazioni per ogni fase di vendita cui i dipendenti accedono tramite il pulsante Istruzioni
- Impostare i requisiti per ogni fase di vendita, ad esempio i campi da compilare che fungono da prerequisiti prima del salvataggio dell'opportunità in una nuova fase.
- Impostare i task automatici generati quando i dipendenti salvano le proprie opportunità in fasi di vendita diverse.

Se si modificano uno o più nomi delle fasi di vendita dopo aver distribuito il sistema, tutti i record precedenti mantengono la fase di vendita assegnata fino a quando non vengano aggiornati manualmente.

**NOTA:** per modificare i valori dell'elenco di selezione predefiniti per il campo % probabilità, è necessario modificare il campo dalla pagina Impostazione campo opportunità (vedere [Modifica dei valori dell'elenco di selezione](#) (a pagina 1146))

Durante l'impostazione della metodologia di vendita, seguire questa procedura generale.

- 1 Impostare le categorie delle fasi di vendita (se si dispone di più processi di vendita).
- 2 Impostare il processo o i processi di vendita.
- 3 Impostare le fasi di vendita per ogni processo di vendita.
- 4 Impostare la funzionalità di assistenza per le fasi di vendita.

### **Procedure preliminari.**

- Per eseguire questa procedura, è necessario che il ruolo dell'utente includa il privilegio Definizione fase di vendita.
- Se si desidera assegnare un processo di vendita in base al campo Tipo di opportunità, accertarsi che i valori dell'elenco di selezione siano quelli desiderati. I valori predefiniti di Tipo di opportunità sono Rinnovo e Nuove attività. Per istruzioni sulla personalizzazione dei valori dell'elenco di selezione, vedere [Modifica dei valori dell'elenco di selezione](#) (a pagina 1146).

Accertarsi inoltre che il campo Tipo di opportunità venga visualizzato nel layout di pagina per ciascun ruolo con il quale si desidera utilizzarlo. Per istruzioni, vedere [Personalizzazione dei layout di pagina statici](#) (a pagina 1149).

### ***Per impostare una categoria di fasi di vendita (facoltativo)***

- 1** Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2** Nella sezione Gestione dei processi aziendali, fare clic sul collegamento Regole dati e assegnazione.
- 3** Nella sezione Metodologia di vendita, fare clic sul collegamento Categorie di vendita.
- 4** Dall'elenco Lingua traduzione, selezionare la lingua principale dell'azienda.
- 5** Nella pagina Categorie fase di vendita fare clic su Nuovo per creare una nuova categoria oppure selezionare Modifica dal menu a livello di record per la categoria che si desidera modificare.
- 6** Fornire le necessarie informazioni nella pagina Modifica categoria fase di vendita o Nuova categoria fase di vendita.

Campo	Descrizione
Categoria fase	Il nome della categoria di fasi di vendita.
Ordine	La sequenza delle categoria di fasi di vendita visualizzate in Oracle CRM On Demand Answers.
Contrassegna per traduzione	<p>(Facoltativo) Per indicare che un nome aggiornato (non nuovo) deve essere tradotto in altre lingue attivate per l'azienda, selezionare la casella di controllo Contrassegna per traduzione.</p> <p>Quando si aggiunge un nuovo nome di categoria della fase di vendita, la casella di controllo Contrassegna per traduzione è di sola lettura. I nuovi nomi aggiunti automaticamente vengono visualizzati (senza parentesi e in testo nero) nelle altre lingue attivate.</p> <p>Se si seleziona la casella di controllo Contrassegna per traduzione quando si aggiorna il nome di una categoria della fase di vendita, il nome aggiornato viene visualizzato negli elenchi di selezione per le altre lingue attivate (in testo blu con parentesi) finché le versioni tradotte non vengono immesse manualmente. Il testo blu consente di tenere traccia dei termini da tradurre.</p> <p>Se non si seleziona la casella di controllo Contrassegna per traduzione, il nome aggiornato non viene visualizzato nelle altre lingue, le quali non vengono influenzate dalle modifiche apportate dall'utente a questa pagina.</p>

- 7** Salvare il record.
- 8** Per immettere manualmente l'equivalente tradotto della nuova categoria di fasi di vendita, effettuare le operazioni riportate di seguito.

- a** Selezionare la lingua dall'elenco Lingua traduzione.
- b** Fare clic sul collegamento Modifica della categoria di fasi di vendita.
- c** Immettere l'equivalente tradotto nel campo Categoria fase e fare clic su Salva.

### **Per impostare un processo di vendita**

- 1** Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2** Nella sezione Gestione dei processi aziendali, fare clic sul collegamento Regole dati e assegnazione.
- 3** Nella sezione Metodologia di vendita, fare clic sul collegamento Processi di vendita.
- 4** Dall'elenco Lingua traduzione, selezionare la lingua principale dell'azienda.
- 5** Nella pagina Elenco processi di vendita fare clic su Nuovo per creare un nuovo processo di vendita oppure selezionare Modifica dal menu a livello di record del processo di vendita da modificare.
- 6** Fornire le necessarie informazioni nella pagina Modifica processo di vendita.

Campo	Descrizione
Processo vendita predefinito	Processo di vendita predefinito dell'azienda. Se non sono assegnati altri processi di vendita al ruolo utente o al tipo di opportunità per il record, viene utilizzato questo processo di vendita.
Contrassegna per traduzione	(Facoltativo) Per indicare che un nome aggiornato (non nuovo) deve essere tradotto in altre lingue attivate per l'azienda, selezionare la casella di controllo Contrassegna per traduzione.

- 7** Fare clic su Salva.
- 8** Per collegare il processo di vendita a un valore del campo Tipo di opportunità:
  - a** Nella pagina Elenco processo di vendita, fare clic sul Nome processo di vendita a cui si desidera effettuare il collegamento.
  - b** Nella barra del titolo Tipi di opportunità associate, fare clic su Aggiungi.
  - c** Selezionare il Tipo di opportunità, quindi fare clic su Salva.

**NOTA:** è possibile collegare un solo processo di vendita a ciascun tipo di opportunità. Successivamente, il valore del tipo di opportunità viene rimosso dall'elenco di selezione per consentirne la selezione con altri processi di vendita. In tal modo viene impedito che si colleghino più processi di vendita a un tipo di opportunità

Se per i dipendenti sono presenti record con il campo Tipo di opportunità corrispondente al valore selezionato, essi visualizzano le fasi di vendita per il processo.

- 9** Per immettere manualmente l'equivalente tradotto del nuovo processo di vendita, effettuare le operazioni riportate di seguito
  - a** Ritornare alla pagina Elenco processo di vendita.
  - b** Selezionare la lingua dall'elenco Lingua traduzione.
  - c** Fare clic sul collegamento Modifica del processo di vendita.
  - d** Immettere l'equivalente tradotto nel campo Processo di vendita e fare clic su Salva.
- 10** Per selezionare il processo di vendita da utilizzare come predefinito:
  - a** Nella pagina Elenco processi di vendita fare clic sul collegamento Nome processo di vendita del processo di vendita da impostare come predefinito.
  - b** Fare clic su Modifica.
  - c** Selezionare la casella di controllo Processo di vendita predefinito.
  - d** Salvare il record.

**NOTA:** questo processo di vendita viene visualizzato per record o ruoli a cui non sono collegati altri processi di vendita.

#### **Per impostare le fasi di vendita per un processo di vendita**

- 1** Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2** Nella sezione Gestione dei processi aziendali, fare clic sul collegamento Regole dati e assegnazione.
- 3** Nella sezione Metodologia di vendita, fare clic sul collegamento Processi di vendita.
- 4** Nella pagina Elenco processo di vendita, fare clic sul collegamento Nome processo di vendita.
- 5** Per impostare una fase di vendita:
  - a** Nella barra del titolo Fase di vendita fare clic su Nuovo per creare una nuova fase di vendita oppure selezionare Modifica nel menu a livello di record della fase di vendita da modificare.
  - b** Nella pagina Modifica fase di vendita, completare le informazioni richieste.

Campo	Descrizione
Probabilità predefinita	<p>Percentuale che indica la certezza di chiudere l'affare con il fatturato previsto e alla data di chiusura prevista. Per impostazione predefinita, la probabilità viene regolata automaticamente in base alla fase di vendita dell'opportunità. Gli utenti possono eseguire l'override manuale di questo valore.</p> <p><b>Importante:</b> non impostare altre fasi di vendita con probabilità di vendita pari a 0 o 100 per cento, ad eccezione di Chiuso/perso e</p>

Campo	Descrizione
	Chiuso/vinto. La modifica di elenchi di selezione utilizzati internamente dall'applicazione Oracle CRM On Demand può avere un impatto sfavorevole sulle funzionalità standard.
Ordine	Sequenza delle fasi di vendita così come vengono visualizzate nell'elenco di selezione. Se si aggiunge una fase di vendita, è necessario modificare il valore dell'ordine di tutte le fasi di vendita successive per garantire che le informazioni contenute nelle pagine Opportunità dell'elenco a discesa Fase di vendita siano sempre riportate nell'ordine corretto.
Contrassegna per traduzione	(Facoltativo) Per indicare che un nome aggiornato (non nuovo) deve essere tradotto in altre lingue attivate per l'azienda, selezionare la casella di controllo Contrassegna per traduzione.
Categoria fase	Il nome della categoria in cui rientra questa fase di vendita.

- 6** Salvare il record.
- 7** Per immettere manualmente l'equivalente tradotto della nuova fase di vendita, effettuare le operazioni riportate di seguito.
  - a** Nella sezione Fase di vendita della pagina Dettaglio processo di vendita fare clic su Mostra elenco completo.
  - b** Selezionare la lingua nel campo Lingua traduzione della pagina Fase di vendita.
  - c** Fare clic sul collegamento Modifica della fase di vendita.
  - d** Immettere l'equivalente tradotto nel campo Nome fase di vendita e fare clic su Salva.
- 8** Salvare il record.

#### **Per impostare la funzionalità di assistenza per le fasi di vendita**

- 1** Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2** Nella sezione Gestione dei processi aziendali, fare clic sul collegamento Regole dati e assegnazione.
- 3** Nella sezione Metodologia di vendita, fare clic sul collegamento Processi di vendita.
- 4** Dall'elenco Lingua traduzione, selezionare la lingua principale dell'azienda.  
 Se non si seleziona la lingua principale dell'azienda, la casella di controllo Contrassegna per traduzione non viene visualizzata e l'applicazione non indica i termini non tradotti aggiunti qui.



- 5** Nella pagina Elenco fasi di vendita, fare clic sul collegamento nella colonna Fase di vendita per il quale impostare le informazioni di assistenza.
- 6** Per rendere un campo obbligatorio per questa fase di vendita:
- a** Nella barra del titolo Campi obbligatori aggiuntivi, fare clic su Nuovo.
  - b** Nella pagina Modifica campi obbligatori aggiuntivi selezionare il campo dall'elenco.
  - c** Rivedere i suggerimenti per l'inserimento dei valori predefiniti visualizzati sullo schermo e quindi inserire il valore da impostare come predefinito (facoltativo).  
  
Quando si inserisce un valore predefinito, il valore predefinito viene aggiunto al record solo se il campo è vuoto. Ad esempio, se il record ha già un valore Fatturato, specificando un valore predefinito per Fatturato non si determinerà la sovrascrittura dell'importo fatturato già salvato nel record.
  - d** Salvare il record.
- 7** Per aggiungere linee guida relative alla fase di vendita che possano essere consultate dai dipendenti, ad esempio obiettivi e tappe da raggiungere nella fase:
- a** Nella barra del titolo Passi responsabile processo, fare clic su Nuovo.
  - b** Nella pagina Modifica passi responsabile processo immettere un numero per indicare la sequenza di visualizzazione delle informazioni.  
  
Quando i dipendenti fanno clic sul pulsante Istruzioni dai relativi record opportunità, possono visualizzare i primi 10 passi secondari. Se si aggiungono più di 10 passi, i dipendenti possono visualizzare l'intero elenco facendo clic sul collegamento Mostra elenco completo.
  - c** Per contrassegnare le informazioni per la traduzione, selezionare la casella di controllo Contrassegna per traduzione.
  - d** Salvare il record.  
  
Quando i dipendenti fanno clic sul pulsante Istruzioni da un record opportunità cui è associata questa fase di vendita, questa informazione viene visualizzata nella pagina Elaborazione informazioni.
- 8** Per aggiungere un allegato o un URL che i dipendenti possono utilizzare per accedere alle risorse appropriate alla fase di vendita:
- a** Nella barra del titolo Risorse utili, fare clic su Aggiungi allegato o su Aggiungi URL.
  - b** Nella pagina Modifica allegato o Modifica URL, immettere le informazioni necessarie.
  - c** Salvare il record.  
  
Quando i dipendenti fanno clic sul pulsante istruzioni dai relativi record di opportunità, l'elenco degli allegati o degli URL collegati alla fase di vendita viene visualizzato nella pagina Elaborazione informazioni.

**9** Per definire i task creati automaticamente quando i dipendenti aggiornano la fase di vendita:

**a** Nella barra del titolo Task automatici, fare clic su Nuovo.

**b** Nella pagina Modifica task automatico, immettere le informazioni necessarie.

Le informazioni impostate qui fungono da modello per ogni task. Il task appena creato è collegato a questa opportunità, quindi viene visualizzato nella pagina Dettaglio opportunità e negli elenchi attività appropriati.

**NOTA:** è necessario immettere un numero nel campo Data di scadenza per indicare il numero di giorni tra la data di creazione e la scadenza del task. Ad esempio, se il task viene creato il 6 dicembre e si immette 10 come Data di scadenza, il task viene visualizzato negli elenchi di task del dipendente come in scadenza il 16 dicembre.

Per Proprietario si verifica quanto riportato di seguito.

- Il task viene creato per ogni utente con il ruolo selezionato.
- Se nessun utente ha il ruolo del team clienti, il task è assegnato al proprietario dell'opportunità.

**c** Salvare il record.

## Personalizzazione dell'elenco dei settori dell'azienda

Settore è un campo dell'elenco di selezione nei record dei clienti. Viene utilizzato per tenere traccia del tipo di attività del cliente. È possibile aggiungere e rimuovere settori o modificare il nome di visualizzazione dei settori nell'elenco. Questo consente di modificare l'elenco di selezione dei settori in base alla terminologia utilizzata all'interno dell'azienda.

**NOTA:** è possibile aggiungere all'elenco il numero di settori desiderato.

### *Per personalizzare l'elenco dei settori dell'azienda*

**1** Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.

**2** Nella sezione Gestione dei processi aziendali, fare clic sul collegamento Regole dati e assegnazione.

**3** Nella sezione Definizione settore, fare clic sull'omonimo collegamento.

**4** Dall'elenco a discesa Lingua traduzione selezionare la lingua principale dell'azienda.

Se non si seleziona la lingua principale dell'azienda, la casella di controllo Contrassegna per traduzione non viene visualizzata e l'applicazione non indica i termini non tradotti aggiunti qui.

**5** Nella pagina Modifica settore, immettere le informazioni richieste.

**NOTA:** il codice SIC settore è uno dei campi disponibili nella pagina Modifica settore. Il sistema di classificazione industriale standard (SIC, Standard Industrial Classification) è costituito da una serie di codici numerici che classificano tutte le aziende in base ai tipi di prodotti o servizi che rendono disponibili. Alle aziende che operano nell'ambito della stessa attività, indipendentemente dalle dimensioni o dal tipo di proprietà, viene assegnato lo stesso codice SIC. I codici SIC sono stati

sviluppati per facilitare la raccolta, la tabulazione e l'analisi di dati e per promuovere la confrontabilità nelle analisi statistiche.

- 6 Per immettere manualmente l'equivalente tradotto del nuovo settore:
  - a Dall'elenco a discesa Lingua traduzione selezionare la lingua.
  - b Immettere l'equivalente tradotto nel campo Nome visualizzazione e fare clic su Salva.
- 7 Salvare il record.

## Strumenti di gestione dati

Dalla sezione Strumenti di gestione dati della home page Amministrazione, è possibile eseguire i seguenti task:

- Importare ed esportare i dati dell'azienda. Per ulteriori informazioni su questa opzione, vedere [Strumenti di importazione ed esportazione](#) (a pagina 1395).
- Visualizzare le richieste di eliminazione batch. Per ulteriori informazioni, vedere [Pagina Coda eliminazione batch](#) (a pagina 1592).
- Visualizzare le richieste di assegnazione dei registri batch. Per ulteriori informazioni, vedere [Pagina Coda registro assegnazioni batch](#) (a pagina 1593).
- Creare e amministrare le code degli eventi di integrazione. Per ulteriori informazioni, vedere [Informazioni sugli eventi di integrazione](#) (a pagina 1594).

## Strumenti di importazione ed esportazione

Nella pagina Strumenti di importazione ed esportazione sono disponibili le utility riportate di seguito, che migliorano le funzioni di importazione ed esportazione di Oracle CRM On Demand.

- **Procedura di importazione.** Per ulteriori informazioni, vedere [Procedura di importazione](#) (a pagina 1575).
- **Oracle Data Loader On Demand.** Per ulteriori informazioni, vedere [Utility client Oracle Data Loader On Demand](#) (a pagina 1586).
- **Oracle Migration Tool On Demand.** Per ulteriori informazioni, vedere [Utility client Oracle Migration Tool On Demand](#) (a pagina 1591).
- **Oracle Web Services.** Per ulteriori informazioni, vedere [Integrazione di Web Services](#) (vedere ["Integrazione dei servizi Web"](#) a pagina 1586).

Per ulteriori informazioni sulla scelta del metodo di importazione appropriato, vedere l'articolo 1089184.1 (ID articolo) su My Oracle Support.

Il processo di importazione è composto dalle fasi descritte di seguito.

- [Preparazione all'importazione dei dati](#) (a pagina 1440)

- [Importazione dei dati](#) (a pagina 1576)
- [Revisione dei risultati dell'importazione](#) (a pagina 1581)

È inoltre possibile esportare i dati da Oracle CRM On Demand in file CSV. Per informazioni sull'esportazione, fare clic su un argomento descritto di seguito.

- [Esportazione dei dati](#) (a pagina 1583)
- [Analisi dei risultati dell'esportazione](#) (a pagina 1585)

### Procedure preliminari

- Per importare i dati, è necessario che il ruolo dell'utente includa il privilegio per l'amministrazione dell'importazione o l'amministrazione del marketing. Il privilegio per l'amministrazione dell'importazione consente di importare tutti i record, mentre il privilegio per l'amministrazione del marketing consente di importare solo clienti, contatti e lead.
- Se un utente desidera importare fino a 2.000 contatti, è necessario abilitare il privilegio Importazione personale per il ruolo dell'utente. Il privilegio Importazione personale garantisce un maggiore controllo sulle importazioni di dati dell'utente. Per ulteriori informazioni sui ruoli, vedere [Aggiunta di ruoli](#) (a pagina 1275).
- Rivedere l'intera sezione e le lezioni di esercitazione sull'importazione dei record, in cui vengono fornite ulteriori informazioni su come effettuare le importazioni (procedure ottimali).

**ATTENZIONE:** non è possibile annullare l'importazione dei record o effettuarne l'eliminazione di massa. Si consiglia pertanto di sperimentare la procedura di importazione con un file contenente 5-10 record per evitare di effettuare il cleanup dei dati in seguito. Se l'azienda importa grandi quantità di record, partecipare a una sessione di formazione sull'importazione dei dati oppure contattare l'Assistenza clienti. Per informazioni su queste risorse, fare clic sul collegamento [Formazione e supporto](#) nella parte superiore di ogni pagina di Oracle CRM On Demand.

- Per esportare i dati, è necessario che il ruolo dell'utente includa il privilegio per l'amministrazione dell'esportazione.

Per creare in modo automatico i record in Oracle CRM On Demand è possibile importare i dati da file CSV (valori separati da virgole). La dimensione di ciascun file CSV deve essere minore di 20 MB. Per ridurre la dimensione del file, suddividere i record in più file oppure ridurre la quantità di dati eliminando le colonne che non si desidera importare. Un esempio di file CSV è disponibile nel manuale Oracle Data Loader On Demand Guide.

Questa tabella descrive i tipi di record che è possibile creare mediante l'importazione dei dati e indica la quantità di record che è possibile importare a ogni esecuzione del processo di importazione.

Tipo di record	Limite di record per ogni importazione
Cliente	30000
Team cliente	50000
Appuntamento	30000
Contatto appuntamento	50000
Utente appuntamento	50000

Tipo di record	Limite di record per ogni importazione
Bene	80000
Contatto (amministratore)	30000
Team del contatto	50000
Campagna	50000
Destinatario campagna	50000
Registrazioni operazioni	30000
Lead	30000
Nota	50000
Opportunità	30000
Prodotto opportunità	80000
Prodotto	80000
Categoria prodotto	30000
Proprietà	30000
Soluzione	50000
Richiesta di servizio	30000
Task	30000
Contatto task	50000
Utente task	50000
Utente	500
Contatto veicolo	50000

A seconda delle soluzioni specifiche di settore implementate, è possibile rendere disponibili per l'importazione i record riportati di seguito.

Tipo di record	Limite di record per ogni importazione
Allocazione	30000
Richiesta	30000
Piano aziendale	30000
Richiesta	30000
Ruolo contatto	50000

Tipo di record	Limite di record per ogni importazione
Licenza di stato contatto	30000
Copertura	30000
Oggetti personalizzati	30000
Danno	30000
Rivenditore	80000
Registrazione operazione	30000
Conto finanziario	30000
Titolare conto finanziario	30000
Partecipazione conti finanziari	30000
Piano finanziario	30000
Prodotto finanziario	30000
Transazione finanziaria	30000
Report verifica magazzino	30000
Periodo magazzino	30000
Parte coinvolta	30000
Proprietà assicurazione	30000
Richiesta MDF	30000
Piano messaggistica	30000
Elemento piano messaggistica	30000
Relazione elemento piano messaggistica	30000
Risposta messaggio	30000
Obiettivo	30000
Partner	30000
Cliente piano	30000
Contatto piano	30000
Opportunità piano	30000
Polizza	30000
Titolare polizza	30000

Tipo di record	Limite di record per ogni importazione
Portafoglio	30000
Listino prezzi	30000
Elemento listino prezzi	30000
Dichiarazione di non responsabilità campione	30000
Magazzino campioni	30000
Lotto campione	30000
Transazione campioni	30000
Firma	30000
Prodotto a prezzi speciali	30000
Richiesta prezzi speciali	30000
Elemento transazione	30000
Veicolo	80000

## Informazioni sulle mappature degli indirizzi e dei paesi

Nella seguente tabella vengono visualizzati:

- I valori dell'elenco di selezione per il campo Paese in Oracle CRM On Demand

Non è possibile modificare i valori dell'elenco di selezione per il campo Paese in Oracle CRM On Demand. Per acquisire tutti i dati quando si importano i file, assicurarsi che i paesi corrispondano esattamente ai nomi consentiti, incluse punteggiatura e maiuscole/minuscole. In caso contrario, le informazioni non vengono importate.

**NOTA:** poiché i valori dell'elenco di selezione del paese hanno un limite di 30 caratteri, alcuni nomi che superano il limite vengono troncati nell'elenco di selezione.

- Mappature per indirizzi per paese

Quando si importano i dati, è necessario impostare le colonne per ciascuno dei nove campi indirizzo utilizzati da Oracle CRM On Demand. Nella seguente tabella viene visualizzata la modalità di mappatura dei campi indirizzo per ciascun paese ai campi appropriati all'interno di Oracle CRM On Demand. Una mappatura corretta assicura l'acquisizione di tutti i dati nei file nei campi corretti nell'applicazione.

Paese (valori non modificabili)	N. di campi	Indirizzo 1	Indirizzo 2	Indirizzo 3	Città	Comune	Stato USA	CAP/Codice postale	Provincia	Casella postale/Codice di smistamento
Stati Uniti	8	Numero/via	Indirizzo 2	Indirizzo 3	Città	Comune	Stato USA	CAP		
Afghanistan	6	Indirizzo 1	Indirizzo 2		Città			Codice postale	Provincia	
Albania	6	Indirizzo 1	Indirizzo 2		Città			Codice postale	Provincia	
Algeria	5	Numero/via	Indirizzo 2		Città			Codice postale		
Samoa americane	6	Indirizzo 1	Indirizzo 2		Città			Codice postale	Provincia	
Andorra	5	Numero/via	Indirizzo 2		Città			Codice postale		
Angola	4	Via/numero	Indirizzo 2		Città					
Anguilla	6	Indirizzo 1	Indirizzo 2		Città			Codice postale	Provincia	
Antigua e Barbuda	4				Città				Isola	Casella postale
Argentina	5	Numero/via	Indirizzo 2		Città			Codice postale	Provincia	
Armenia	5	Via/numero	Indirizzo 2		Città			Codice postale		
Aruba	5	Numero/via	Indirizzo 2	Piano	Città					
Isola Ascensione	5	Indirizzo 1	Indirizzo 2		Città			Codice postale	Provincia	
Australia	6	Numero/via	Indirizzo 2		Città			CAP	Stato	
Austria	5	Via/Numero	Indirizzo 2		Città			Codice postale		
Azerbaijan	5	Via/numero	Indirizzo 2		Città			Codice postale		



Paese (valori non modificabili)	N. di campi	Indirizzo 1	Indirizzo 2	Indirizzo 3	Città	Comune	Stato USA	CAP/Codice postale	Provincia	Casella postale/Codice smistamento
Bahamas	6	Indirizzo 1	Indirizzo 2		Città			Codice isola	Isola	
Bahrain	5	Numero/via	Indirizzo 2		Città			Codice postale		
Bangladesh	5	Via/numero	Indirizzo 2		Città			Codice postale		
Barbados	6	Indirizzo 1	Indirizzo 2		Città			Codice postale	Provincia	
Belarus	6	Via/numero	Indirizzo 2		Città			Codice postale		Codice smistamento
Belgio	6	Via/numero	Indirizzo 2		Città			Codice postale		Codice smistamento
Belize	5	Numero/via	Indirizzo 2	Piano	Città					
Benin	4				Città			Boite Postale		Codice smistamento
Bermuda	5	Numero/Via	Indirizzo 2		Città			Codice postale		
Bhutan	6	Indirizzo 1	Indirizzo 2		Città			Codice postale	Provincia	
Bolivia	4	Via/numero	Indirizzo 2		Città					
Bosnia ed Erzegovina	5	Via/numero	Indirizzo 2		Città			Codice postale		
Botswana	3				Città					Casella postale
Bouvet, Isola	6	Indirizzo 1	Indirizzo 2		Città			Codice postale	Provincia	
Brasile	7	Via/numero	Indirizzo 2	Piano	Città			Codice postale	Provincia	
Territorio britannico dell'Oceano Indiano	6	Indirizzo 1	Indirizzo 2		Città			Codice postale	Provincia	
Brunei	5	Numero/	Indirizzo 2		Città			Codice		

Paese (valori non modificabili)	N. di campi	Indirizzo 1	Indirizzo 2	Indirizzo 3	Città	Comune	Stato USA	CAP/Codice postale	Provincia	Casella postale/Codice smistamento
Darussalam		via			à			postale		
Bulgaria	5	Via/numero	Indirizzo 2		Città			Codice postale		
Burkina Faso	4				Città			Boite Postale		Codice smistamento
Burundi	3				Città					Casella postale
Cambogia	6	Indirizzo 1	Indirizzo 2		Città			Codice postale	Provincia	
Cameroon	3				Città					Casella postale
Canada	6	Numero/via	Indirizzo 2		Città			Codice postale	Provincia	
Capo Verde	4	Via/numero	Indirizzo 2		Città					
Cayman, Isole	6	Indirizzo 1	Indirizzo 2		Città			Codice postale	Provincia	
Repubblica Centrafricana	3				Città					Casella postale
Chad	3				Città					Casella postale
Isole del Canale	5	Indirizzo 1	Indirizzo 2		Città			Codice postale	Provincia	
Cile	6	Via/numero	Indirizzo 2	Piano	Città			Codice postale	Provincia	
Cina	5	Numero/via	Indirizzo 2		Città			Codice postale		
Christmas, Isola	6	Indirizzo 1	Indirizzo 2		Città			Codice postale	Provincia	
Cocos (Keeling), Isole	6	Indirizzo 1	Indirizzo 2		Città			Codice postale	Provincia	
Colombia	7	Via/numero	Indirizzo 2	Piano	Città				Provincia	Codice smistamento
Comore	3				Città					Casella postale

Paese (valori non modificabili)	N. di campi	Indirizzo 1	Indirizzo 2	Indirizzo 3	Città	Comune	Stato USA	CAP/Codice postale	Provincia	Casella postale/Codice smistamento
					à					
Congo	3	Via/numero			Città					
Congo, Repubblica Democratica	4				Città			Boite Postale		Codice smistamento
Cook, Isole	6	Indirizzo 1	Indirizzo 2		Città			Codice postale	Provincia	
Costa Rica	6	Via/numero	Indirizzo 2	Piano	Città			Codice postale		
Croazia	4	Via/numero	Indirizzo 2		Città			Codice postale		
Cuba	4	Via/numero			Città			Codice postale		
Curacao	5	Indirizzo 1	Indirizzo 2		Città			Codice postale	Provincia	
Cipro	5	Numero/via	Indirizzo 2		Città			Codice postale		
Repubblica Ceca	6	Via/numero	Indirizzo 2		Città			Codice postale		Codice smistamento
Danimarca	6	Via/numero	Indirizzo 2		Città			Codice postale		Codice smistamento
Gibuti	3				Città					Casella postale
Dominica	6	Indirizzo 1	Indirizzo 2		Città			Codice postale	Provincia	
Repubblica Dominicana	5	Numero/via	Indirizzo 2		Città			Codice postale		
Timor orientale	5	Via/numero	Indirizzo 2		Città			Codice postale		
Ecuador	5	Indirizzo 1		Piano	Città			Codice postale	Provincia	
Egitto	6	Indirizzo 1		Distretto	Città			Codice postale	Provincia	

Paese (valori non modificabili)	N. di campi	Indirizzo 1	Indirizzo 2	Indirizzo 3	Città	Comune	Stato USA	CAP/Codice postale	Provincia	Casella postale/Codice smistamento
El Salvador	5	Via/numero			Città			Codice postale	Provincia	
Guinea Equatoriale	3				Città					Casella postale
Eritrea	3	Via/numero			Città					
Estonia	5	Via/numero	Indirizzo 2		Città			Codice postale		
Etiopia	3				Città					Casella postale
Isole Falkland (Malvine)	3	Via/numero			Città					
Isole Faroe	6	Indirizzo 1	Indirizzo 2		Città			Codice postale	Provincia	
Fiji	5	Numero/via	Indirizzo 2	Piano	Città					
Finlandia	6	Via/numero	Indirizzo 2		Città			Codice postale		Codice smistamento
Francia	5	Numero/via	Indirizzo 2		Città			Codice postale		
Guyana francese	5	Numero/via	Indirizzo 2		Città			Codice postale		
Polinesia francese	5	Numero/via	Indirizzo 2		Città			Codice postale		
Terre Australi Francesi	5	Numero/via	Indirizzo 2		Città			Codice postale		
Gabon	3				Città					Casella postale
Gambia	3	Via/numero			Città					
Georgia	5	Numero/via	Indirizzo 2		Città			Codice postale		
Germania	5	Via/numero	Indirizzo 2		Città			Codice postale		

Paese (valori non modificabili)	N. di campi	Indirizzo 1	Indirizzo 2	Indirizzo 3	Città	Comune	Stato USA	CAP/Codice postale	Provincia	Casella postale/Codice smistamento
Ghana	3				Città					Casella postale
Gibilterra	3	Via/numero			Città					
Grecia	5	Via/numero	Indirizzo 2		Città			Codice postale		
Groenlandia	5	Via/numero	Indirizzo 2		Città			Codice postale		
Grenada	6	Indirizzo 1	Indirizzo 2		Città			Codice postale	Provincia	
Guadalupa	6	Indirizzo 1	Indirizzo 2		Città			Codice postale	Provincia	
Guam	6	Indirizzo 1	Indirizzo 2		Città			Codice postale	Provincia	
Guatemala	4	Via/numero			Città			Codice postale		
Guinea	3				Città					Casella postale
Guinea-Bissau	4	Via/numero			Città			Codice postale		
Guyana	6	Indirizzo 1	Indirizzo 2		Città			Codice postale	Provincia	
Haiti	6	Via/numero	Indirizzo 2		Città			Codice postale		Codice smistamento
Heard e McDonald, Isole	6	Indirizzo 1	Indirizzo 2		Città			Codice postale	Provincia	
Santa Sede (Città del Vaticano)	6	Via/numero	Indirizzo 2		Città			Codice postale		Codice smistamento
Honduras	7	Via/numero	Indirizzo 2	Piano	Città			Codice postale	Provincia	
Hong Kong	7	Numero/via	Indirizzo 2	Distretto	Città				Parte di territorio	Indirizzo
Ungheria	5	Via/numero	Indirizzo 2		Città			Codice postale		

Paese (valori non modificabili)	N. di campi	Indirizzo 1	Indirizzo 2	Indirizzo 3	Città	Comune	Stato USA	CAP/Codice postale	Provincia	Casella postale/Codice smistamento
Islanda	5	Via/numero	Indirizzo 2		Città			Codice postale		
India	5	Numero/via	Indirizzo 2		Città			Codice postale		
Indonesia	5	Via/numero	Indirizzo 2		Città			Codice postale		
Iran, Repubblica Islamica del	5	Numero/via	Indirizzo 2		Città			Codice postale		
Iraq	6	Indirizzo 1	Indirizzo 2		Città			Codice postale	Provincia	
Irlanda	6	Numero/via	Indirizzo 2	Indirizzo 3	Città					Comune
Israele	5	Numero/via	Indirizzo 2		Città			Codice postale		
Italia	6	Via/numero	Indirizzo 2		Città			Codice postale	Provincia	
Costa d'Avorio	4				Città			Boite Postale		Codice smistamento
Giamaica	6	Numero/via	Indirizzo 2		Città				Municipio	Codice smistamento
Giappone	6	Chome	Ku		Chi/Gun			Codice postale	Prefettura	
Giordania	5	Numero/via	Indirizzo 2		Città			Codice postale		
Kazakistan	4	Indirizzo 1			Città			Codice postale		
Kenya	4				Città			Codice postale		Casella postale
Kiribati	4	Indirizzo 1			Città				Isola	
Corea	6	Indirizzo 1	Indirizzo 2		Città			Codice postale	Provincia	
Kosovo	6	Via/Numero	Indirizzo 2	Distretto	Città			Codice postale		

Paese (valori non modificabili)	N. di campi	Indirizzo 1	Indirizzo 2	Indirizzo 3	Città	Comune	Stato USA	CAP/Codice postale	Provincia	Casella postale/Codice smistamento
Corea, Repubblica Dem. Pop. di	6	Indirizzo 1	Indirizzo 2		Città			Codice postale	Provincia	
Kuwait	5	Via/numero	Indirizzo 2		Città			Codice postale		
Kirghizistan	6	Via/numero	Indirizzo 2		Città			Codice postale		Codice smistamento
Laos	5	Numero/Via	2		Città			Codice postale	Provincia	
Lettonia	5	Via/numero			Città			Codice postale		Codice smistamento
Libano	6	Indirizzo 1	Indirizzo 2		Città			Codice postale	Provincia	
Lesotho	3				Città					Casella postale
Liberia	6	Via/numero	Indirizzo 2		Città			Codice postale		Codice smistamento
Libia	6	Indirizzo 1	Indirizzo 2		Città			Codice postale	Provincia	
Liechtenstein	5	Via/numero	Indirizzo 2		Città			Codice postale		
Lituania	4	Via/numero			Città			Codice Postal		
Lussemburgo	5	Numero/via	Indirizzo 2		Città			Codice postale		
Macau	6	Indirizzo 1	Indirizzo 2		Città			Codice postale	Provincia	
Macedonia, ex-Jugoslavia	6	Via/numero	Indirizzo 2		Città			Codice postale		Codice smistamento
Madagascar	5	Via/numero	Indirizzo 2		Città			Codice postale		
Malawi	3				Città					Casella postale
Malesia	5	Numero/via	Indirizzo 2		Città			Codice postale		

Paese (valori non modificabili)	N. di campi	Indirizzo 1	Indirizzo 2	Indirizzo 3	Città	Comune	Stato USA	CAP/Codice postale	Provincia	Casella postale/Codice smistamento
Maldives	5	Numero/via	Indirizzo 2		Città			Codice postale		
Mali	5	Numero/via	Indirizzo 2	Piano	Città					
Malta	6	Numero/via	Indirizzo 2		Città			Codice postale	Isola	
Marshall, Isole	6	Numero/via	Indirizzo 2		Città			CAP	Stato	
Martinica	5	Numero/via	Indirizzo 2		Città			Codice postale		
Mauritania	3				Città					Casella postale
Mauritius	3	Via/numero			Città					
Mayotte	5	Numero/via	Indirizzo 2		Città			Codice postale		
Messico	8	Via/numero	Indirizzo 2	Piano	Città			Codice postale	Stato	Colonia/Se
Micronesia, Stati Federati di	6	Indirizzo 1	Indirizzo 2		Città			Codice postale	Provincia	
Repubblica Moldova	5	Via/numero	Indirizzo 2		Città			Codice postale		
Monaco	5	Numero/via	Indirizzo 2		Città			Codice postale		
Mongolia	5	Via/numero	Indirizzo 2		Città			Codice postale		
Montenegro	5	Indirizzo 1	Indirizzo 2		Città			Codice postale	Provincia	
Montserrat	6	Indirizzo 1	Indirizzo 2		Città			Codice postale	Provincia	
Marocco	5	Numero/via	Indirizzo 2		Città			Codice postale		
Mozambico	4	Via/numero			Città			Codice Postal		



Paese (valori non modificabili)	N. di campi	Indirizzo 1	Indirizzo 2	Indirizzo 3	Città	Comune	Stato USA	CAP/Codice postale	Provincia	Casella postale/Codice smistamento
Myanmar	5	Indirizzo 1			Città			Codice postale		Area urbana
Namibia	3				Città					Casella postale
Nauru	3			Distretto						Casella postale
Nepal	5	Via/numero	Indirizzo 2		Città			Codice postale		
Paesi Bassi	5	Via/numero	Indirizzo 2		Città			Codice postale		
Antille Olandesi	5	Indirizzo 1	Indirizzo 2		Città				Isola	
Nuova Caledonia	5	Numero/via	Indirizzo 2		Città			Codice postale		
Nuova Zelanda	5	Numero/via	Indirizzo 2		Città			Codice postale		
Nicaragua	5	Via/numero	Indirizzo 2		Città			Codice postale		
Niger	3				Città					Casella postale
Nigeria	6	Indirizzo 1	Indirizzo 2		Città			Codice postale	Provincia	
Niue	3				Città					Casella postale
Norfolk, Isole	6	Numero/via	Indirizzo 2		Città			CAP	Stato	
Marianne settentrionali, Isole	6	Numero/via	Indirizzo 2		Città			CAP	Stato	
Norvegia	6	Via/numero	Indirizzo 2		Città			Codice postale		Codice smistamento
Oman	4							Codice postale	Regione	Casella postale
Pakistan	6	Numero/via	Indirizzo 2	Indirizzo 3	Città			Codice postale		

Paese (valori non modificabili)	N. di campi	Indirizzo 1	Indirizzo 2	Indirizzo 3	Città	Comune	Stato USA	CAP/Codice postale	Provincia	Casella postale/Codice smistamento
Palau	6	Numero/via	Indirizzo 2		Città			CAP	Stato	
Autorità Palestinese	6	Indirizzo 1	Indirizzo 2		Città			Codice postale	Provincia	
Panama	5	Indirizzo 1			Città				Provincia	Codice smistamento
Papua Nuova Guinea	3				Città				Provincia	
Paraguay	4	Via/numero	Indirizzo 2		Città					
Perù	5	Via/numero	Indirizzo 2		Città					Codice smistamento
Filippine	7	Via/numero	Indirizzo 2	Distretto	Città			Codice postale	Provincia	
Pitcairn	1									
Polonia	4	Via/numero			Città			Codice Postal		
Portogallo	6	Via/numero	Indirizzo 2	Piano	Città			Codice postale		
Portorico	5	Indirizzo 1			Città			Codice postale		URB
Qatar	3				Città					Casella postale
Reunion	5	Numero/via	Indirizzo 2		Città			Codice postale		
Romania	5	Via/numero	Indirizzo 2		Città			Codice postale		
Federazione Russa	6	Via/numero	Indirizzo 2		Città			Codice postale		Codice smistamento
Ruanda	3				Città					Casella postale
Samoa	5	Numero/via	Indirizzo 2		Città			CAP	Stato	

Paese (valori non modificabili)	N. di campi	Indirizzo 1	Indirizzo 2	Indirizzo 3	Città	Comune	Stato USA	CAP/Codice postale	Provincia	Casella postale/Codice smistamento
San Marino	6	Via/numero	Indirizzo 2		Città			Codice postale		Codice smistamento
São Tomé e Príncipe	5	Numero/via	Indirizzo 2	Piano	Città					
Arabia Saudita	5	Numero/via	Indirizzo 2		Città			Codice postale		
Senegal	3	Via/numero			Città					
Serbia	6	Indirizzo 1	Indirizzo 2		Città			Codice postale	Provincia	
Seychelles	4				Città				Isola	Casella postale
Sierra Leone	5	Numero/via	Indirizzo 2	Piano	Città					
Singapore	5	Via/numero	Indirizzo 2		Città			Codice postale		
Repubblica Slovacca	6	Via/numero	Indirizzo 2		Città			Codice postale		Codice smistamento
Slovenia	5	Via/numero	Indirizzo 2		Città			Codice postale		
Salomone, Isole	5				Città			Codice isola	Isola	Casella postale
Somalia	6	Indirizzo 1	Indirizzo 2		Città			Codice postale	Provincia	
Sudafrica	5	Numero/via	Indirizzo 2		Città			Codice postale		
Georgia del Sud e Sandwich, Isole	6	Indirizzo 1	Indirizzo 2		Città			Codice postale	Provincia	
Spagna	7	Via/numero	Indirizzo 2	Piano	Città			Codice postale	Provincia	
Sri Lanka	5	Numero/via	Indirizzo 2		Città			Codice postale		
St. Barts	5	Numero/via	Indirizzo 2		Città			Codice postale		

Paese (valori non modificabili)	N. di campi	Indirizzo 1	Indirizzo 2	Indirizzo 3	Città	Comune	Stato USA	CAP/Codice postale	Provincia	Casella postale/Codice smistamento
Sant'Elena	6	Indirizzo 1	Indirizzo 2		Città			Codice postale	Provincia	
St. Kitts e Nevis	5	Indirizzo 1	Indirizzo 2		Città				Isola	
St. Lucia	5	Numero/via	Indirizzo 2	Piano	Città					
St. Martin	5	Numero/via	Indirizzo 2		Città			Codice postale		
St. Pierre e Miquelon	5	Numero/via	Indirizzo 2		Città			Codice postale		
St. Vincent e Grenadine	4	Numero/via	Indirizzo 2	Piano	Città					
Sudan	4				Città			Codice postale		Casella postale
Suriname	3	Via/numero			Città					
Svalbard e Jan Mayen, Isole	6	Indirizzo 1	Indirizzo 2		Città			Codice postale	Provincia	
Swaziland	4				Città			Codice postale		Casella postale
Svezia	5	Via/numero	Indirizzo 2		Città			Codice postale		
Svizzera	5	Via/numero	Indirizzo 2		Città			Codice postale		
Repubblica Araba di Siria	3	Via/numero			Città					
Taiwan	5	Numero/via	Indirizzo 2		Città			Codice postale		
Tagikistan	5	Via/numero	Indirizzo 2		Città			Codice postale		
Tanzania, Repubblica Unita di	3				Città					Casella postale
Tailandia	7	Indirizzo 1	Indirizzo 2	Indirizzo 3	Città			Codice postale	Provincia	

Paese (valori non modificabili)	N. di campi	Indirizzo 1	Indirizzo 2	Indirizzo 3	Città	Comune	Stato USA	CAP/Codice postale	Provincia	Casella postale/Codice smistamento
Togo	3				Città					Casella postale
Tokelau	6	Indirizzo 1	Indirizzo 2		Città			Codice postale	Provincia	
Tonga	4				Città				Isola	Casella postale
Trinidad e Tobago	5	Numero/via	Indirizzo 2	Piano	Città					
Tunisia	5	Via/numero	Indirizzo 2		Città			Codice postale		
Turchia	5	Via/numero	Indirizzo 2		Città			Codice postale		
Turkmenistan	4	Numero/via			Città			Codice postale		
Turks e Caicos, Isole	6	Indirizzo 1	Indirizzo 2		Città			Codice postale	Provincia	
Tuvalu	4				Città				Isola	Casella postale
Uganda	3				Città					Casella postale
Ucraina	5	Indirizzo 1	Indirizzo 2		Città			Codice postale		
Emirati arabi uniti	3								Emirato	Casella postale
Regno Unito	7	Numero/via	Indirizzo 2		Città			Codice postale		Comune
Altre isole americane del Pacifico I	6	Indirizzo 1	Indirizzo 2		Città			Codice postale	Provincia	
Uruguay	5	Numero/via	Indirizzo 2		Città			Codice postale		
Uzbekistan	6	Indirizzo 1	Indirizzo 2		Città			Codice postale	Oblast	
Vanuatu	3				Città					Casella postale

Paese (valori non modificabili)	N. di campi	Indirizzo 1	Indirizzo 2	Indirizzo 3	Città	Comune	Stato USA	CAP/Codice postale	Provincia	Casella postale/Codice smistamento
Venezuela	6	Via/numero	Indirizzo 2		Città			Codice postale	Provincia	
Vietnam	5	Numero/via	Indirizzo 2		Città			Codice postale		
Isole Vergini (Gran Bretagna)	6	Indirizzo 1	Indirizzo 2		Città			Codice postale	Provincia	
Isole Vergini (Stati Uniti)	6	Numero/via	Indirizzo 2		Città			CAP	Stato	
Wallis e Futuna, Isole	6	Indirizzo 1	Indirizzo 2		Città			Codice postale	Provincia	
Sahara Occidentale	5	Numero/via	Indirizzo 2		Città			Codice postale		
Yemen	3	Via/numero			Città					
Zambia	5	Numero/via	Indirizzo 2		Città			Codice postale		
Zimbabwe	5	Numero/via	Indirizzo 2	Piano	Città					

## Abbreviazioni stato/territorio valide per gli Stati Uniti

In questa tabella vengono visualizzati i valori dell'elenco di selezione per gli Stati Uniti.

Abbreviazioni	Nomi completi
AK	Alaska
AL	Alabama
AR	Arkansas
AZ	Arizona
CA	California
CO	Colorado
CT	Connecticut

Abbreviazioni	Nomi completi
DC	Distretto di 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
NE	Nebraska
NH	New Hampshire
NJ	New Jersey
NM	New Mexico
NV	Nevada
NY	New York
OH	Ohio

Abbreviazioni	Nomi completi
OK	Oklahoma
OR	Oregon
PA	Pennsylvania
PR	Portorico
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

## Codici postali validi per gli Stati Uniti

Questa tabella mostra i tre codici di stato ufficiali per i destinatari di posta militare USA.

Abbreviazioni	Descrizione
AE (CAP 09xxx)	Forze armate europee. Questo termine include Canada, Medio-Oriente e Africa.
AK (CAP 962xx - 966xx)	Forze armate del Pacifico.
AA (CAP 340xx)	Forze armate americane. Questo termine include l'America Centrale e il Sud America.



## Abbreviazioni stato/territorio valide per il Canada

In questa tabella vengono visualizzate le abbreviazioni ufficiali per le province canadesi (campi di testo).

Abbreviazioni	Nomi completi
AB	Alberta
BC	Columbia britannica
MB	Manitoba
NB	New Brunswick
NF	Terranova e Labrador
NS	Nuova Scozia
NT	Territori del Nord-Ovest
NU	Nunavut
ON	Ontario
PE	Isola del Principe Edoardo
QC	Quebec
SK	Saskatchewan
YT	Yukon

## Informazioni su duplicati di record e ID esterni

Quando si importano record, è possibile scegliere di gestire i record duplicati nei modi seguenti:

- Non importare i record duplicati
- Sovrascrivere quelli esistenti

**NOTA:** l'opzione di sovrascrittura non è disponibile quando si importano Task, Appuntamenti e Note. Per questi tipi di record vengono sempre creati nuovi record.

- Creare record aggiuntivi per i duplicati (solo Contatti e Lead)

Se si sceglie di sovrascrivere i record esistenti durante l'importazione dei dati, Oracle CRM On Demand controlla se il record presente nel file di importazione è un duplicato di un record esistente in Oracle CRM On Demand verificando i valori nei campi utilizzati per il controllo. Se il record è un duplicato, Oracle CRM On Demand aggiorna i campi del record esistente in Oracle CRM On Demand con i valori del record importato, ad eccezione dei campi utilizzati per il controllo dei record duplicati.

In numerosi tipi di record, per controllare se il record nel file di importazione è un duplicato di un record esistente in Oracle CRM On Demand, è possibile usare il campo ID esterno oppure un insieme di campi predefinito. Se si usa ID esterno come campo per il controllo dei record duplicati, quando viene rilevato un

record duplicato vengono aggiornati tutti i campi del record in Oracle CRM On Demand ad eccezione del campo ID esterno. Allo stesso modo, se si usa l'insieme di campi predefinito per il controllo dei record duplicati, verranno aggiornati tutti i campi del record in Oracle CRM On Demand salvo quelli di controllo dei duplicati.

Ad esempio, con il tipo di record Cliente, per controllare i record duplicati è possibile usare il campo ID esterno oppure una combinazione dei campi Nome cliente e Ubicazione. Se il record nel file è un record duplicato, il record esistente in Oracle CRM On Demand verrà aggiornato con i dati del file di importazione come descritto di seguito.

- Se per il controllo dei duplicati è stato utilizzato il campo ID esterno, nel record in Oracle CRM On Demand verranno aggiornati tutti i campi tranne il campo ID esterno.
- Se per il controllo dei duplicati sono stati utilizzati i campi Nome utente e Ubicazione, nel record in Oracle CRM On Demand verranno aggiornati tutti i campi tranne i campi Nome cliente e Ubicazione.

### **Per aggiornare i record**

- 1** Impostare il file CSV di importazione per i codici ID esterno o per tutti i campi di controllo dei duplicati per il tipo di record.
- 2** Accertarsi che i codici ID esterno o i valori dei campi di controllo dei duplicati corrispondano esattamente ai valori per i record esistenti. Se si utilizzano codici ID esterno, affinché l'aggiornamento venga eseguito correttamente, è necessario che ogni codice sia univoco nel sistema.
- 3** Includere almeno tutti i campi obbligatori nel file CSV di importazione.
- 4** Selezionare l'opzione Sovrascrivere record esistenti nel Passo 1 della procedura di importazione.
- 5** Mappare con cura il campo ID esterno o tutti i campi di controllo dei duplicati nel passo Mappatura campi della procedura di importazione.
- 6** Completare tutti i passi della procedura di importazione per importare i dati.

Quando si utilizza la procedura di importazione per aggiornare i record, vengono sovrascritti solo i campi mappati nel passo Mappatura campi, pertanto non occorre mappare i campi che non richiedono aggiornamento e che non sono necessari per il controllo dei duplicati.

Se ID esterni sono presenti e sono stati mappati durante il processo di importazione, l'applicazione li utilizza per determinare se un record è un duplicato. Quando si importano altri tipi di record, è possibile utilizzare i relativi ID esterni come riferimenti in modo che le associazioni vengano trasferite in Oracle CRM On Demand.

Ad esempio, se si dispone di una colonna `account_id` nel file `account.csv`, si desidera mapparla a "ID esterno univoco". Quando si importano contatti, se il file `contacts.csv` contiene una colonna `contact_id` (l'ID univoco per il contatto) e una colonna `account_id` (un riferimento agli ID nel file `account.csv`), è necessario mappare `contact_id` a "ID esterno univoco" e `account_id` a "ID esterno cliente". Durante il processo di importazione, l'applicazione controlla il campo `account_id` in ogni record di contatto per determinare il cliente esistente e collegare il cliente al contatto.

Se non esiste alcun ID esterno o non si mappano ID esterni nel file a campi ID esterno nell'applicazione, quest'ultima determina i duplicati confrontando determinati campi. Nella tabella seguente sono elencati i campi utilizzati per determinare i duplicati dei record.

I record di questo tipo	sono duplicati se questi campi corrispondono
-------------------------	--

I record di questo tipo	sono duplicati se questi campi corrispondono
Utente	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ ID utente OR</li> <li>■ ID esterno (creato da un altro sistema software) OR</li> <li>■ ID riga (ID interno Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Cliente	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nome cliente e Ubicazione OR</li> <li>■ ID esterno (creato da un altro sistema software) OR</li> <li>■ ID riga (ID interno Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Team cliente	Cliente (Nome cliente o ID esterno cliente) e Utente (ID utente)
Contatto	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nome, Cognome, N. telefono ufficio e E-mail OR</li> <li>■ ID esterno (creato da un altro sistema software) OR</li> <li>■ ID riga (ID interno Oracle CRM On Demand)</li> </ul> <p><b>NOTA:</b> Oracle CRM On Demand non controlla record duplicati quando i contatti vengono creati tramite l'interfaccia utente.</p>
Team del contatto	Contatto (Nome contatto o ID esterno contatto) e Utente (ID utente)
Categoria prodotto	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nome categoria OR</li> <li>■ ID esterno (creato da un altro sistema software) OR</li> <li>■ ID riga (ID interno Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Prodotto	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nome prodotto OR</li> <li>■ ID esterno (creato da un altro sistema software) OR</li> <li>■ ID riga (ID interno Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Opportunità	■ Nome opportunità e Cliente (Nome cliente o ID esterno cliente)

I record di questo tipo	sono duplicati se questi campi corrispondono
	OR ■ ID esterno (creato da un altro sistema software) OR ■ ID riga (ID interno Oracle CRM On Demand)
Ruolo contatto opportunità	Nome opportunità e Nome completo contatto
Fatturato prodotto opportunità	ID esterno (creato da un altro sistema software) <b>NOTA:</b> Oracle CRM On Demand non controlla la presenza di record duplicati quando i record Fatturato prodotto opportunità vengono creati tramite l'interfaccia utente.
Campagna	■ Codice origine OR ■ ID esterno (creato da un altro sistema software) OR ■ ID riga (ID interno Oracle CRM On Demand)
Destinatario campagna	Campagna (ID esterno campagna o ID campagna), Contatto (Nome completo contatto o ID esterno contatto), Codice origine <b>NOTA:</b> è necessario specificare Nome completo contatto o ID esterno contatto, ma non entrambi.
Lead	■ Nome, Cognome, Azienda, N. di telefono principale e E-mail OR ■ ID esterno (creato da un altro sistema software) OR ■ ID riga (ID interno Oracle CRM On Demand) <b>NOTA:</b> Oracle CRM On Demand non controlla record duplicati quando i lead vengono creati tramite l'interfaccia utente.
Richiesta di servizio	■ Numero RS OR ■ ID esterno (creato da un altro sistema software) OR ■ ID riga (ID interno Oracle CRM On Demand)
Soluzione	■ Titolo OR

I record di questo tipo	sono duplicati se questi campi corrispondono
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ ID esterno (creato da un altro sistema software)</li> <li>OR</li> <li>■ ID riga (ID interno Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Task	Nessun controllo dei duplicati (crea sempre nuovi record)
Contatto task	ID esterno task, Contatto (ID esterno contatto o Nome completo contatto)
Utente task	ID esterno task, Utente (ID accesso utente o ID esterno utente)
Appuntamento	Nessun controllo dei duplicati (crea sempre nuovi record)
Contatto appuntamento	ID esterno appuntamento, Contatto (ID esterno contatto o Nome completo contatto)
Utente appuntamento	ID esterno appuntamento, Utente (ID accesso utente o ID esterno utente)
Nota	Nessun controllo dei duplicati (crea sempre nuovi record)
Bene	ID esterno (creato da un altro sistema software)
Oggetti personalizzati 01, 02, 03	<p>ID esterno (creato da un altro sistema software)</p> <p><b>NOTA:</b> Oracle CRM On Demand non controlla la presenza di record duplicati quando i record di oggetti personalizzati vengono creati tramite l'interfaccia utente.</p>
Oggetti personalizzati 04 e successivi	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nome</li> <li>OR</li> <li>■ ID esterno (creato da un altro sistema software)</li> <li>OR</li> <li>■ ID riga (ID interno Oracle CRM On Demand)</li> </ul> <p><b>NOTA:</b> Oracle CRM On Demand non controlla la presenza di record duplicati quando i record di oggetti personalizzati vengono creati tramite l'interfaccia utente.</p>
Portafoglio	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Numero conto e Prodotto</li> <li>OR</li> <li>■ ID esterno (creato da un altro sistema software)</li> <li>OR</li> <li>■ ID riga (ID interno Oracle CRM On Demand)</li> </ul>

I record di questo tipo	sono duplicati se questi campi corrispondono
Rivenditore	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nome</li> <li>OR</li> <li>ID esterno (creato da un altro sistema software)</li> <li>OR</li> <li>ID riga (ID interno Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Veicolo	<ul style="list-style-type: none"> <li>N. identificazione veicolo</li> <li>OR</li> <li>ID esterno (creato da un altro sistema software)</li> <li>OR</li> <li>ID riga (ID interno Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Contatto veicolo	Veicolo e Contatto
Conto finanziario	<ul style="list-style-type: none"> <li>Conto finanziario</li> <li>OR</li> <li>ID esterno (creato da un altro sistema software)</li> <li>OR</li> <li>ID riga (ID interno Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Partecipazione conti finanziari	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nome partecipazioni conti finanziari</li> <li>OR</li> <li>ID esterno (creato da un altro sistema software)</li> <li>OR</li> <li>ID riga (ID interno Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Piano finanziario	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nome piano finanziario</li> <li>OR</li> <li>ID esterno (creato da un altro sistema software)</li> <li>OR</li> <li>ID riga (ID interno Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Titolare conto finanziario	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nome titolare conto finanziario</li> <li>OR</li> <li>ID esterno (creato da un altro sistema software)</li> <li>OR</li> <li>ID riga (ID interno Oracle CRM On Demand)</li> </ul>

I record di questo tipo	sono duplicati se questi campi corrispondono
Proprietà assicurazione	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Tipo OR</li> <li>■ ID esterno (creato da un altro sistema software) OR</li> <li>■ ID riga (ID interno Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Transazione finanziaria	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ ID transazione OR</li> <li>■ ID esterno (creato da un altro sistema software) OR</li> <li>■ ID riga (ID interno Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Prodotto finanziario	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nome prodotto finanziario OR</li> <li>■ ID esterno (creato da un altro sistema software) OR</li> <li>■ ID riga (ID interno Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Copertura	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nome copertura OR</li> <li>■ ID esterno (creato da un altro sistema software) OR</li> <li>■ ID riga (ID interno Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Richiesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Numero richiesta OR</li> <li>■ ID esterno (creato da un altro sistema software) OR</li> <li>■ ID riga (ID interno Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Polizza	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Numero polizza OR</li> <li>■ ID esterno (creato da un altro sistema software) OR</li> <li>■ ID riga (ID interno Oracle CRM On Demand)</li> </ul>

I record di questo tipo	sono duplicati se questi campi corrispondono
Titolare polizza	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nome titolare polizza OR</li> <li>■ ID esterno (creato da un altro sistema software) OR</li> <li>■ ID riga (ID interno Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Parte coinvolta	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nome parte coinvolta OR</li> <li>■ ID esterno (creato da un altro sistema software) OR</li> <li>■ ID riga (ID interno Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Danno	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nome danno OR</li> <li>■ ID esterno (creato da un altro sistema software) OR</li> <li>■ ID riga (ID interno Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Partner	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nome e Ubicazione partner OR</li> <li>■ ID esterno (creato da un altro sistema software) OR</li> <li>■ ID riga (ID interno Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Programma partner	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nome programma partner OR</li> <li>■ ID esterno (creato da un altro sistema software) OR</li> <li>■ ID riga (ID interno Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Richiesta prezzi speciali  <b>NOTA:</b> nella procedura di importazione questo tipo di record viene mostrato con il nome Richiesta SP.	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nome richiesta OR</li> <li>■ ID esterno (creato da un altro sistema software) OR</li> <li>■ ID riga (ID interno Oracle CRM On Demand)</li> </ul>



I record di questo tipo	sono duplicati se questi campi corrispondono
Richiesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nome OR</li> <li>■ ID esterno (creato da un altro sistema software) OR</li> <li>■ ID riga (ID interno Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Registrazione operazione	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nome OR</li> <li>■ ID esterno (creato da un altro sistema software) OR</li> <li>■ ID riga (ID interno Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Listino prezzi	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nome listino prezzi OR</li> <li>■ ID esterno (creato da un altro sistema software) OR</li> <li>■ ID riga (ID interno Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Allocazione	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Dettaglio utente OR</li> <li>■ ID esterno (creato da un altro sistema software) OR</li> <li>■ ID riga (ID interno Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Profilo broker	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nome profilo broker OR</li> <li>■ ID esterno (creato da un altro sistema software) OR</li> <li>■ ID riga (ID interno Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Riconoscimento	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nome OR</li> <li>■ ID esterno (creato da un altro sistema software) OR</li> <li>■ ID riga (ID interno Oracle CRM On Demand)</li> </ul>

I record di questo tipo	sono duplicati se questi campi corrispondono
Registrazione a esame	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ ID OR</li> <li>■ ID esterno (creato da un altro sistema software) OR</li> <li>■ ID riga (ID interno Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Richiesta MDF	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nome richiesta OR</li> <li>■ ID esterno (creato da un altro sistema software) OR</li> <li>■ ID riga (ID interno Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Corso	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nome OR</li> <li>■ ID esterno (creato da un altro sistema software) OR</li> <li>■ ID riga (ID interno Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Esame	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nome OR</li> <li>■ ID esterno (creato da un altro sistema software) OR</li> <li>■ ID riga (ID interno Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Elemento piano messaggistica	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nome OR</li> <li>■ ID esterno (creato da un altro sistema software) OR</li> <li>■ ID riga (ID interno Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Certificazione	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nome OR</li> <li>■ ID esterno (creato da un altro sistema software) OR</li> <li>■ ID riga (ID interno Oracle CRM On Demand)</li> </ul>

I record di questo tipo	sono duplicati se questi campi corrispondono
Iscrizione al corso	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ ID OR</li> <li>■ ID esterno (creato da un altro sistema software) OR</li> <li>■ ID riga (ID interno Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Magazzino campioni	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Codice relazione OR</li> <li>■ ID esterno (creato da un altro sistema software) OR</li> <li>■ ID riga (ID interno Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Periodo magazzino	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Data inizio OR</li> <li>■ ID esterno (creato da un altro sistema software) OR</li> <li>■ ID riga (ID interno Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Cliente piano	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Codice relazione OR</li> <li>■ ID esterno (creato da un altro sistema software) OR</li> <li>■ ID riga (ID interno Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Obiettivo	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nome obiettivo OR</li> <li>■ ID esterno (creato da un altro sistema software) OR</li> <li>■ ID riga (ID interno Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Richiesta di certificazione	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ ID OR</li> <li>■ ID esterno (creato da un altro sistema software) OR</li> <li>■ ID riga (ID interno Oracle CRM On Demand)</li> </ul>

I record di questo tipo	sono duplicati se questi campi corrispondono
Lotto campione	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ N. lotto OR</li> <li>■ ID esterno (creato da un altro sistema software) OR</li> <li>■ ID riga (ID interno Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Elemento transazione	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Campione OR</li> <li>■ ID esterno (creato da un altro sistema software) OR</li> <li>■ ID riga (ID interno Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Transazione campioni	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nome OR</li> <li>■ ID esterno (creato da un altro sistema software) OR</li> <li>■ ID riga (ID interno Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Licenza di stato contatto	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Numero licenza OR</li> <li>■ ID esterno (creato da un altro sistema software) OR</li> <li>■ ID riga (ID interno Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Piano aziendale	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nome piano OR</li> <li>■ ID esterno (creato da un altro sistema software) OR</li> <li>■ ID riga (ID interno Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Report verifica magazzino	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Data report OR</li> <li>■ ID esterno (creato da un altro sistema software) OR</li> <li>■ ID riga (ID interno Oracle CRM On Demand)</li> </ul>

I record di questo tipo	sono duplicati se questi campi corrispondono
Prodotto a prezzi speciali	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Numero articolo</li> <li>OR</li> <li>■ ID esterno (creato da un altro sistema software)</li> <li>OR</li> <li>■ ID riga (ID interno Oracle CRM On Demand)</li> </ul> <p><b>NOTA:</b> Oracle CRM On Demand non controlla la presenza di record duplicati quando i record Prodotto a prezzi speciali vengono creati tramite l'interfaccia utente</p>
Opportunità piano	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Opportunità</li> <li>OR</li> <li>■ ID esterno (creato da un altro sistema software)</li> <li>OR</li> <li>■ ID riga (ID interno Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Dichiarazione di non responsabilità campione	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Codice relazione</li> <li>OR</li> <li>■ ID esterno (creato da un altro sistema software)</li> <li>OR</li> <li>■ ID riga (ID interno Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Richiesta di riconoscimento	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ ID</li> <li>OR</li> <li>■ ID esterno (creato da un altro sistema software)</li> <li>OR</li> <li>■ ID riga (ID interno Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Relazioni degli elementi dei piani di messaggistica	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nome</li> <li>OR</li> <li>■ ID esterno (creato da un altro sistema software)</li> <li>OR</li> <li>■ ID riga (ID interno Oracle CRM On Demand)</li> </ul>

I record di questo tipo	sono duplicati se questi campi corrispondono
Piano messaggistica	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nome</li> <li>OR</li> <li>ID esterno (creato da un altro sistema software)</li> <li>OR</li> <li>ID riga (ID interno Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Contatto piano	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nome completo contatto</li> <li>OR</li> <li>ID esterno (creato da un altro sistema software)</li> <li>OR</li> <li>ID riga (ID interno Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Elemento listino prezzi	<ul style="list-style-type: none"> <li>Elemento</li> <li>OR</li> <li>ID esterno (creato da un altro sistema software)</li> <li>OR</li> <li>ID riga (ID interno Oracle CRM On Demand)</li> </ul>

**ATTENZIONE:** quando si aggiornano i file, si consiglia di mappare l'ID esterno o l'altro insieme di campi per determinare la presenza di duplicati. Se si mappano entrambi, si corre il rischio di sovrascrivere i campi utilizzati per il controllo di duplicati che non si desidera sovrascrivere. Ad esempio, se si mappa l'ID esterno, il nome cliente e l'ubicazione quando si aggiornano i record del cliente e si trova un duplicato in base all'ID esterno, il nome cliente e l'ubicazione sovrascrivono i valori esistenti nel database. Se non si trova alcun duplicato in base all'ID esterno, il sistema controlla la presenza di duplicati in base al nome cliente e all'ubicazione e, nel caso in cui vengano individuati, sovrascrive l'ID esterno nel database.

## Riepilogo ID esterno e importazione di clienti

Quando si importano clienti, si specifica come si desidera che l'applicazione gestisca i record duplicati:

- **Non importare record duplicati**

Se vengono trovati duplicati, il record duplicato non viene importato.

- **Sovrascrivi record esistenti**

Se vengono trovati duplicati, il record esistente viene aggiornato. Se vengono trovati più duplicati, non viene inserito o aggiornato alcun record.

Dopo aver selezionato il comportamento, è possibile mappare i campi, inclusi i due ID esterni disponibili con le importazioni di clienti:

- **ID univoco esterno.** Fa riferimento all'ID esterno del record corrente da importare. L'ID univoco esterno è coinvolto in modo diretto nel controllo dei duplicati, come descritto nella presente sezione.

- **ID esterno account primario.** Fa riferimento all>ID del record primario relativo al record corrente. Il comportamento relativo a ciascun ID esterno è indipendente dall'altro.

### Scenari per ID esterni univoci

#### Scenario A - L>ID esterno univoco non è mappato

Il controllo dei duplicati è basato su Nome cliente e Ubicazione. Se viene trovato un duplicato, il comportamento è determinato dall'opzione di controllo dei duplicati selezionata.

#### Scenario B - L>ID esterno univoco è mappato

La procedura di importazione tenta prima di trovare un record duplicato mediante l>ID esterno univoco.

- Scenario B1 - ID esterno duplicato singolo trovato

Nome cliente e Ubicazione sono controllati per duplicati all'esterno del record attualmente corrispondente e se viene trovato un duplicato, non viene aggiornato né inserito alcun record.

Se l'opzione di controllo dei duplicati è impostata su Sovrascrivere record esistenti, il record viene aggiornato (incluso Nome cliente e Ubicazione).

Se l'opzione di controllo dei duplicati è impostata su Non importare record duplicati, non viene aggiornato né inserito alcun record.

- Scenario B2 - Più ID esterni duplicati trovati

Non viene inserito né aggiornato alcun record.

- Scenario B3 - Nessun ID esterno duplicato trovato

La procedura di importazione controlla i duplicati in base a Nome cliente e Ubicazione.

- Scenario B3a - Nessun Nome cliente e Ubicazione duplicato trovato. Il record viene inserito.

- Scenario B3b - Nome cliente e Ubicazione duplicato singolo trovato  
Se l'opzione di controllo dei duplicati è impostata su Sovrascrivere record esistenti, il record viene aggiornato, *(incluso Nome cliente e Ubicazione)*. Se l'opzione di controllo dei duplicati è impostata su Non importare record duplicati, non viene aggiornato alcun record.

- Scenario B3c - Più Nome cliente e Ubicazioni duplicati trovati  
Non viene inserito né aggiornato alcun record.

#### Scenario C - L>ID esterno univoco non è mappato

Nome cliente e Ubicazione sono utilizzati per eseguire il controllo dei duplicati.

- Scenario C1 - Nome cliente e Ubicazione duplicato singolo trovato

Se l'opzione di controllo dei duplicati è impostata su Sovrascrivere record esistenti, il record viene aggiornato.

Se l'opzione di controllo dei duplicati è impostata su Non importare record duplicati, non viene aggiornato né inserito alcun record.

- Scenario C2 - Nome cliente e Ubicazione duplicato multiplo trovato.

Non viene inserito né aggiornato alcun record.

- Scenario C3 - Nessun Nome cliente e Ubicazione duplicato trovato  
Il record viene inserito.

### Scenari per ID esterni account primario

L'ID esterno account primario è utilizzato solo per impostare il record Cliente primario associato. Non ha alcun effetto sul controllo dei duplicati o sugli aggiornamenti.

#### Scenario A - L'ID esterno account primario è mappato

La procedura di importazione utilizza ID esterno account primario *solo* per determinare il Cliente primario.

- Scenario A1 - Più record corrispondono all'ID esterno cliente principale  
Il cliente principale non viene impostato.
- Scenario A2 - Un singolo record corrisponde all'ID esterno cliente principale  
Il cliente principale viene impostato.
- Scenario A3 - Nessun record corrisponde all'ID esterno cliente principale  
Il cliente principale non viene impostato.

#### Scenario B - L'ID esterno cliente principale non è mappato

La procedura di importazione utilizza Nome cliente principale e Ubicazione cliente principale per determinare il cliente principale.

- Scenario B1 - Più record corrispondono al nome del cliente principale e all'ubicazione principale.  
Il cliente principale non viene impostato.
- Scenario B2 - Un singolo record corrisponde al nome del cliente principale e all'ubicazione principale.  
Il cliente principale viene impostato.
- Scenario B3 - Nessun record corrisponde al nome del cliente principale e all'ubicazione principale  
Il cliente principale non viene impostato.

## Collegamento di record durante l'importazione

Quando si importano record, è possibile collegarli ai record esistenti nel database. Ad esempio, è possibile collegare un record contatto (Mario Rossi) a un record contatto (Autofficina Rossi).

Un record deve essere già esistente nel database prima di potervi collegare un altro record durante l'importazione. Pertanto, quando si dispone di più tipi di record da importare, è preferibile importarli nell'ordine in cui sono visualizzati nella pagina Strumenti di importazione ed esportazione. Ad esempio, importare record cliente prima di importare record contatto.

Esistono due modi per collegare record durante l'importazione:

- indicando il nome del record collegato o
- indicando il relativo codice ID esterno.



In entrambi i casi, è necessario assicurarsi che il file CSV di importazione includa una colonna contenente i dati.

## Utilizzo del nome per collegare record

Per collegare record indicando il nome, includere una colonna nel file di importazione per il nome del record collegato. Ad esempio, per importare record contatto collegati a clienti:

- aggiungere una colonna Nome cliente al file di importazione
- inserire il nome del cliente appropriato per ogni record contatto
- utilizzare la procedura di importazione per mappare la colonna Nome cliente al campo Cliente nel record contatto.

**NOTA:** se un record contatto viene importato con un cliente associato che non esiste ancora nel database, è possibile crearne uno durante l'importazione. Il record cliente creato dal sistema utilizzerà l'indirizzo del contatto per gli indirizzi di fatturazione e di spedizione del cliente. Per attivare questa funzione, selezionare l'opzione Crea record associato nel passo 1 della procedura di importazione.

## Utilizzo dell'ID esterno per collegare record

È possibile importare un codice di identificatore univoco nel campo ID esterno per ogni record nell'applicazione. Quindi, è possibile utilizzare il campo ID esterno per creare collegamenti tra record nelle importazioni successive.

Ad esempio, un file CSV esportato di record contatto identifica un cliente associato per ogni contatto. Ogni cliente è rappresentato da un codice numerico, anziché da un nome, in una colonna denominata Codice cliente. Quando si importano questi record, importare prima i record cliente, mappando la colonna Codice cliente nel file CSV al campo ID esterno nell'applicazione. Quindi, importare i record contatto, mappando la colonna Codice cliente nel file CSV al campo ID esterno cliente nel record contatto di Oracle CRM On Demand per creare un collegamento tra i record contatto e cliente.

## Istruzioni per la verifica dei dati

Verificare i dati nel file CSV prima di eseguire l'importazione in Oracle CRM On Demand.

- 1 Controllare le linee guida per il tipo di campo dei dati. Vedere [Linee guida per il tipo di campo per l'importazione dei dati](#) (vedere "Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati" a pagina 1434).
- 2 Controllare le informazioni specificare relative a ciascun tipo di record che si desidera importare.  
L'elenco a discesa della pagina Strumenti di importazione ed esportazione mostra la sequenza da rispettare per l'importazione dei record. I tipi di record disponibili nell'elenco dipendono dalle soluzioni specifiche di settore implementate, ma è necessario importare i tipi di record secondo la sequenza mostrata nell'elenco.

**NOTA:** nelle linee guida per la verifica dei dati vengono usati esempi che riguardano le installazioni di Oracle CRM On Demand negli Stati Uniti e in Canada. Le altre installazioni specifiche di paese potrebbero modificare gli elenchi predefiniti dei valori validi, che risulterebbero pertanto essere diversi rispetto alle informazioni mostrate nel presente argomento. Ad esempio, l'elenco dei valori validi per lo stato o la provincia sarà con

tutta probabilità diverso per le installazioni al di fuori degli Stati Uniti e del Canada. I valori validi potrebbero essere diversi anche in base alle lingue supportate.

Oracle CRM On Demand determina l'ordine dei campi nel file CSV di esportazione e può modificarlo in qualsiasi momento. Si consiglia pertanto di non ritenere che i campi del file CSV di esportazione rispettino un ordine specifico. La ridenominazione dei valori iTAG o dei nomi dei campi non ha conseguenze sull'ordine dei campi nel file di esportazione. Se si desidera esercitare maggiore controllo sull'ordine dei campi, usare Oracle Web Services.

## Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati

Accertarsi che i dati che si desidera importare rispettino le specifiche relative al tipo di campo. I tipi di campo descritti in questo argomento sono i seguenti:

- Testo
- Elenco di selezione
- Numero
- Numero intero
- Valuta
- Percentuale
- Casella di controllo
- E-mail
- Telefono
- Data/ora
- Data

### Testo

Ogni campo di testo in Oracle CRM On Demand ha una lunghezza massima. I caratteri in eccesso non vengono importati. Il messaggio e-mail sui risultati dell'importazione segnala che si è verificata questa situazione.

**SUGGERIMENTO:** confrontare la lunghezza dei dati che si desidera importare rispetto alla lunghezza consentita. Aprire il file in un'applicazione di foglio di calcolo e utilizzare una delle funzioni del foglio di calcolo per stabilire il valore più lungo in una colonna. Quando i dati superano il limite, considerare l'ipotesi di importarli in un campo personalizzato, suddividendo i dati in due campi separati o abbreviandone alcuni per rispettare la lunghezza di destinazione.

### Elenco di selezione

I campi dell'elenco di selezione consentono a un utente di selezionare un valore da un elenco di valori per il campo. Durante il processo di importazione, è possibile specificare di aggiungere nuovi valori dell'elenco di selezione dal file CSV all'applicazione o di non aggiungerli.

**NOTA:** se l'impostazione della lingua dell'utente è la stessa impostazione della lingua a livello di azienda, l'utente visualizzerà sempre l'opzione dei valori dell'elenco di selezione. Se la lingua dell'utente è diversa

dall'impostazione della lingua a livello di azienda, l'utente non visualizzerà quell'opzione. Ad esempio, se la lingua dell'azienda è Francese, un utente con impostazione della lingua su Francese può visualizzare quell'opzione, ma un utente nella stessa azienda con la lingua impostata su Inglese non la visualizzerà.

Se si sceglie di non aggiungerli, verranno importati solo i valori dell'elenco di selezione che non corrispondono esattamente a quelli contenuti nell'applicazione. I valori fanno distinzione tra maiuscole e minuscole. Il messaggio e-mail sui risultati dell'importazione segnala che si è verificata questa situazione.

L'amministratore dell'azienda ha la facoltà di modificare i valori dell'elenco di selezione per i campi ad eccezione di alcuni campi specifici. Per le eccezioni, consultare le linee guida relative al tipo di record che si desidera importare.

**NOTA:** se si seleziona l'opzione di aggiunta di nuovi valori di selezione durante l'importazione dei dati, tali valori potrebbero non apparire nei report per 24 ore. Pertanto, si potrebbe non essere in grado di utilizzare i nuovi valori dell'elenco di selezione come filtri durante tale periodo.

### **Per confrontare i dati nel file rispetto ai valori validi nell'applicazione**

- 1 Aprire i file in un'applicazione foglio di calcolo.

**SUGGERIMENTO:** Se si apre il file in Microsoft Excel, è possibile utilizzare la funzione Filtro automatico per vedere quali valori vengono visualizzati in colonne specifiche nel file.

- 2 Confrontare i valori nel file rispetto ai valori validi in Oracle CRM On Demand effettuando una delle seguenti operazioni:

- In qualità di amministratore, fare clic sul collegamento globale Amministrazione e andare alla pagina Impostazione campo che contiene il campo di cui si desidera confrontare i valori.
- In Oracle CRM On Demand fare clic sulla scheda appropriata e selezionare un record. Nella pagina Modifica fare clic sull'elenco a discesa relativo al campo che si desidera controllare e confrontare tali valori con i dati a disposizione.

**SUGGERIMENTO:** se si decide di limitare i dati da importare *solo* a quelli che corrispondono ai dati esistenti, accertarsi che ogni valore importato corrisponda a un valore esistente. La distinzione tra maiuscole e minuscole è importante per determinare se esiste una corrispondenza. È possibile modificare i dati nel file di importazione per creare una corrispondenza con i valori validi oppure aggiungere valori dell'elenco di selezione all'applicazione (vedere [Modifica dei valori dell'elenco di selezione](#) (a pagina 1146)).

### **Numero**

I dati di importazione possono essere un qualsiasi numero compreso tra -2.147.483.648 e 2.147.483.647. Le virgole nei dati di importazione vengono ignorate, così come le cifre dopo il separatore decimale (l'arrotondamento *non* viene effettuato). Ad esempio, tutti i valori validi vengono visualizzati come 1.234 nell'applicazione:

1234  
1.234  
1234,9

Durante l'importazione, se viene trovato un valore contenente caratteri imprevisti o un valore non è compreso nell'intervallo accettabile, i dati per il campo *non* vengono importati. Il messaggio e-mail sui risultati dell'importazione segnala che si è verificata questa situazione.

Indipendentemente dal formato importato, i campi Numero vengono rappresentati in un formato comune nell'applicazione (ad esempio: 1,234).

### Numero intero

Qualsiasi numero non decimale di valore compreso tra - 2147483648 e 2147483647.

### Valuta

I dati di importazione possono essere un qualsiasi numero valido composto da un massimo di 15 cifre. Le virgole nei dati di importazione vengono ignorate. Le cifre che seguono una virgola decimale vengono arrotondate al centesimo più vicino. I dati di importazione possono essere preceduti da un \$ o da un altro carattere di valuta. I numeri negativi sono considerati validi.

Durante l'importazione, se viene trovato un valore con caratteri imprevisti o un valore contiene troppe cifre, i dati per il campo *non* vengono importati. Il messaggio e-mail sui risultati dell'importazione segnala che si è verificata questa situazione.

Indipendentemente dal formato importato, i campi Valuta vengono rappresentati in un formato comune nell'applicazione (ad esempio: \$1,000,000.00).

### Percentuale

I dati di importazione possono essere un qualsiasi numero valido composto da un massimo di 15 cifre. Le virgole nei dati di importazione vengono ignorate. Le cifre che seguono un separatore decimale vengono arrotondate al centesimo più vicino. I numeri negativi sono considerati validi. I dati di importazione possono essere preceduti o seguiti da un carattere % e un numero qualsiasi di spazi tra il numero e il carattere %. Ad esempio, tutti i valori validi vengono visualizzati come 1.234,36% nell'applicazione

1234,36  
1.234,36  
1234,35678  
1234,36%  
1.234,36 %

Durante l'importazione, se viene trovato un valore contenente caratteri imprevisti o un valore non è compreso nell'intervallo accettabile, i dati per il campo *non* vengono importati. Il messaggio e-mail sui risultati dell'importazione segnala che si è verificata questa situazione.

Indipendentemente dal formato importato, i campi Percentuale vengono rappresentati in un formato comune nell'applicazione (ad esempio: 1.234,36% (con le virgole e seguite da un segno %)).

### Casella di controllo

Una casella di controllo presenta solo due impostazioni: può essere selezionata o deselezionata. Nella tabella che segue vengono indicati i valori utilizzabili nell'importazione dei dati. Questi valori non fanno distinzione tra maiuscole o minuscole, quindi l'applicazione riconosce "vero", "v" e così via.

La casella di controllo è selezionata	La casella di controllo è vuota (non selezionata)
---------------------------------------	---

La casella di controllo è selezionata	La casella di controllo è vuota (non selezionata)
1	0
Y	N
Yes	No
T	F
True	False
Selezionata	Deselezionata

Il campo della casella di controllo nell'applicazione viene impostato come deselezionato se i dati importati contengono tutti gli altri valori. Il messaggio e-mail sui risultati dell'importazione *non* segnala che si è verificata questa situazione.

È necessario utilizzare l'equivalente tradotto dei valori nelle tabelle, se si sta effettuando l'importazione con un'altra lingua. In ogni caso l'applicazione accetterà i valori presenti nelle prime due righe della tabella, indipendentemente dall'impostazione della lingua dell'utente: Y, N, 1, 0.

**SUGGERIMENTO:** verificare se sono presenti valori che dovrebbero determinare la selezione del campo ma che non sono riconosciuti come tali durante l'importazione. Convertire questi valori su Y prima di importare.

Durante il processo di importazione, se un campo della casella di controllo per il tipo di record importato non è mappato a un campo del file di importazione, il valore viene impostato su deselezionato per ogni record importato.

## E-mail

Se i dati di importazione non corrispondono a un determinato formato, i dati per il campo non vengono importati. I criteri seguenti vengono considerati non validi.

- L'indirizzo e-mail non può terminare o iniziare con il simbolo at (@) o con il punto (.). Entrambi i simboli devono essere circondati da caratteri alfanumerici. Ad esempio, i valori indicati di seguito non sono validi:
  - a@.
  - @a.
  - @.a
  - a@a.
  - a@.a
  - @a.a
- Stringa vuota
- Stringa troppo lunga
- Nessun carattere prima del simbolo at (@), ad esempio: @riqhtequip.com
- Nessun simbolo at (@), ad esempio isampleriqhtequip.com
- Nessun punto (.), ad esempio: isample@riqhtequipcom
- Nessun dominio, ad esempio: isample@
- Nessun suffisso di dominio quale com, ad esempio: isample@riqhtequip

- Più segni at (@), ad esempio: isample@@riqhtequip.com
- Punti consecutivi (.), ad esempio: isample@riqhtequip..com
- Spazi nella stringa, ad esempio: isa mple@riqhtequip
- Caratteri diversi dai seguenti nella parte locale di un indirizzo e-mail:
  - Lettere maiuscole e minuscole (non viene fatta distinzione tra maiuscole e minuscole)
  - Cifre tra 0 e 9
  - Caratteri ! # \$ % & ' \* + - / = ? ^ \_ ` { | } ~ .
- Qualsiasi carattere speciale nel nome del dominio di un indirizzo e-mail. I caratteri speciali includono: ! # \$ % & ' \* + - / = ? ^ \_ ` { | } ~ ( )

Il messaggio e-mail sui risultati dell'importazione segnalano quando i dati per il campo *non vengono importati a causa di una formattazione non corretta.*

### Telefono

Le regole di formattazione relative all'immissione di dati dei numeri di telefono si applicano all'importazione di questo tipo di dati. I dati in un formato di numero di telefono riconosciuto vengono convertiti in un formato coerente nell'applicazione.

Le regole relative alla lunghezza del campo che si applicano ai campi di testo sono valide anche per i campi dei numeri di telefono. In particolare, se i dati di importazione superano la lunghezza del campo dell'applicazione, i caratteri in eccesso *non* vengono importati. Il messaggio e-mail sui risultati dell'importazione segnala che si è verificata questa situazione.

### Data/ora

I dati di importazione possono contenere diverse rappresentazioni diverse della data/ora. Come parte del processo di importazione, si seleziona il formato utilizzato nel file CSV.

Indipendentemente dal formato importato, i campi Data/Ora vengono rappresentati in un formato comune nell'applicazione (ad esempio: 19/01/1964 12:15 PM). Il formato utilizzato per visualizzare i dati è determinato dall'impostazione locale dell'utente, che appare nella pagina Dettaglio personale.

I valori relativi alla data/ora vengono considerati corretti per il fuso orario della persona che effettua l'importazione, come viene specificato nella pagina Dettaglio personale nell'applicazione. Dopo aver importato le date/ore, tuttavia, per gli utenti che visualizzano la data da un fuso orario differente la data/ora viene modificata in base al fuso orario del luogo in cui si trovano.

**SUGGERIMENTO:** accertarsi che il fuso orario della persona che esegue l'importazione corrisponda a quello della data/ora nei file dei dati di importazione. Se, ad esempio, la data/ora specificata nei dati di importazione riguarda l'ora solare Pacifico e un utente che si trova nella zona dell'ora solare fuso orientale importa i dati, tutti gli orari risulteranno scorretti di tre ore. Per far sì che gli orari vengano importati correttamente, l'utente deve impostare temporaneamente il fuso orario sull'ora solare Pacifico durante l'importazione. È importante quindi conoscere con esattezza a quale fuso orario fa riferimento la data/ora nel file di importazione prima di dare inizio a un'importazione. Poiché generalmente la data/ora dei file di dati CSV è in formato GMT (Greenwich Mean Time, ora di Greenwich), effettuare questa verifica prima dell'importazione.

- Informazioni sulle date nel tipo di campo Data/ora

Durante l'esecuzione della procedura di importazione, viene richiesto di specificare se i dati di importazione presentano la data che inizia con il mese (MM) o il giorno (GG). Se si specifica prima il mese, sono supportati i seguenti formati:

MM/GG/AA

MM/GG/AAAA

MM/GG (per impostazione predefinita, viene utilizzato l'anno corrente)

Se si specifica prima il giorno, sono supportati i seguenti formati:

GG/MM/AA

GG/MM/AAAA

GG/MM (per impostazione predefinita, viene utilizzato l'anno corrente)

è possibile specificare che il formato dei dati di importazione sia: AAAA-MM-GG.

Per tutti questi formati, MM e GG possono contenere uno 0 iniziale quando la data o il mese sono composti da una sola cifra, ma lo 0 non è obbligatorio.

**NOTA:** le date nel formato GG-MES-AA o GG-MES-AAAA *non* sono al momento supportate.

#### ■ Informazioni sull'ora nel tipo di campo Data/ora

Nei dati di importazione è possibile specificare un'ora. Per effettuare questa operazione, includere uno spazio dopo la data, quindi specificare l'ora. Se non è stata specificata alcuna ora insieme a una data, l'ora viene impostata su 00:00:00 (mezzanotte). Sono supportati i seguenti formati dell'ora:

HH24:MI:SS

HH:MI:SS AM

(dove HH24 rappresenta un formato a 24 ore e AM rappresenta AM o PM se HH è un valore con il formato a 12 ore)

MI o SS non possono essere omessi. Qualora vengano omessi, vengono impostati su 00 durante l'importazione. HH, MI e SS possono contenere uno 0 iniziale quando il valore è una singola cifra, ma lo 0 non è obbligatorio.

**NOTA:** indipendentemente dall'opzione del formato di data/ora che si seleziona durante l'importazione, il processo di importazione accetta il formato dell'ora a 24 ore. Se, ad esempio, si seleziona il formato predefinito del Canada, ossia hh:mm:ss AM/PM e il file riporta un'ora 15:00:00, la data viene correttamente importata come 3:00:00 PM.

## Data

I campi relativi al tipo di data nell'applicazione consentono l'immissione e la visualizzazione solo di una data, non dell'ora. Durante l'importazione in uno di questi campi, i formati dei dati di importazione validi sono gli stessi dei campi di tipo Data/Ora. Tuttavia, l'ora *non* dovrebbe essere specificata nei dati di importazione. Se è specificata, viene ignorata durante l'importazione.

Indipendentemente dal formato importato, i campi Data vengono rappresentati in un formato comune nell'applicazione (ad esempio: 12/18/2003).

## Informazioni sui campi obbligatori

Se un campo è stato designato come obbligatorio, per impostazione predefinita o dall'amministratore, l'intero record viene rifiutato se i campi obbligatori non vengono mappati alle colonne del file CSV. Il messaggio e-mail sui risultati dell'importazione segnala che si è verificata questa situazione.

**SUGGERIMENTO:** esaminare i campi relativi al tipo di record che si sta importando per identificare quelli obbligatori. Accertarsi che i dati di importazione contengano un valore valido per tutti i campi.

## Informazioni sui campi di sola lettura

I campi di sola lettura hanno il seguente comportamento durante un'importazione:

- Se un campo di sola lettura include un elenco di selezione, è necessario far corrispondere i valori dell'elenco di selezione in modo esatto per importarli.
- Se si ha accesso di sola lettura a un campo, non è possibile importare i dati nel campo.

## Preparazione all'importazione dei dati

Prima di avviare l'importazione dei dati in Oracle CRM On Demand, è necessario determinare il metodo di importazione da usare. Per ulteriori informazioni sulla selezione del metodo di importazione appropriato, vedere [Strumenti di importazione ed esportazione](#) (a pagina 1395). Ad esempio, la utility Oracle Data Loader On Demand supporta solo tipi di record specifici. Per ulteriori informazioni, vedere Oracle Data Loader On Demand Guide. Si consiglia inoltre di leggere questo argomento prima di eseguire un'importazione: Prima di importare i dati.

Per assicurarsi che tutti i dati del file vengano importati, potrebbe essere necessario modificare i dati nel file CSV o personalizzare Oracle CRM On Demand. Per determinare se è necessario, effettuare le seguenti operazioni prima di iniziare l'importazione:

- Determinare i tipi di record che si desidera importare.

Potrebbe essere necessario importare diversi tipi di record, ad esempio lead, clienti, contatti e note. È necessario importare un tipo di record alla volta e seguire la sequenza consigliata per l'importazione.

Ad esempio, se si dispone di un file contenente un elenco dei contatti e un altro file con i clienti, importare prima i clienti e quindi i contatti per mantenere le relazioni impostate tra quei tipi di record.

L'ordine di sequenza viene mostrato nell'interfaccia utente della pagina Strumenti di importazione ed esportazione.

- Controllare i dati nel file per verificare quanto riportato di seguito.

- L'uso di maiuscole, abbreviazioni e ortografia deve essere coerente.

I valori del testo devono essere importati esattamente come vengono visualizzati nel file CSV. Pertanto, eventuali differenze nell'uso di maiuscole possono comportare la creazione di record aggiuntivi indesiderati. Ad esempio, tutti questi valori per Nomi cliente producono nuovi record: ABC, abc, A.B.C.

Inoltre, poiché due record cliente sono riconosciuti come identici se il nome cliente e la posizione sono identici, l'uso di maiuscole, ortografia e abbreviazioni negli indirizzi deve essere identico per evitare la creazione di record aggiuntivi. Ad esempio, tutti questi record **non** sono considerati identici:



ABC, 111 10th Avenue

ABC, 111 10th Ave.

ABC, 111 10th Ave

ABC, 111 Tenth Avenue

- La lunghezza massima consentita non deve essere superata.
- I requisiti di formattazione per quel campo devono essere rispettati.

Per ulteriori informazioni, vedere [Linee guida per la verifica dei dati](#) (vedere "Istruzioni per la verifica dei dati" a pagina 1433).

- Controllare nell'applicazione la presenza di campi obbligatori per il tipo di record che si desidera importare.

È necessario mappare i dati nel file CSV a tutti i campi obbligatori. In caso contrario, il record viene rifiutato. Per determinare quali campi sono obbligatori, vedere la pagina Modifica per il tipo di record che si desidera importare. I campi obbligatori sono visualizzati in rosso.

- Aggiungere campi all'applicazione se si desidera importare dati che non sono mappati ai campi predefiniti nell'applicazione.

Durante il processo di importazione, è necessario confrontare ogni campo presente nel file con un campo esistente dell'applicazione per acquisirne i dati. Se il ruolo include il privilegio Personalizza applicazione, è possibile creare nuovi campi (personalizzati) in Oracle CRM On Demand da mappare ai campi esistenti. Per istruzioni, vedere [Creazione e modifica di campi](#) (a pagina 1133).

- Impostare i valori elenco di selezione, se necessario.

Durante il processo di importazione, è possibile specificare la modalità di gestione da parte dell'applicazione dei valori elenco di selezione nel file CSV che non corrispondono ai valori elenco di selezione esistenti nell'applicazione:

- Aggiungerli come nuovi all'applicazione

**NOTA:** per visualizzare le modifiche ai valori elenco di selezione nell'applicazione, potrebbe essere necessario uscire e rieseguire l'accesso.

- Non aggiungerli (acquisire solo i valori che corrispondono e lasciare gli altri vuoti)

Se si desidera utilizzare i valori elenco di selezione esistenti nell'applicazione e importare solo i dati corrispondenti, verificare che i valori elenco di selezione corrispondano esattamente, inclusi ortografia e uso di maiuscole (i valori fanno distinzione tra maiuscole e minuscole).

Alcuni valori elenco di selezione non possono essere modificati, mentre altri non seguono questa regola. Vedere [Linee guida per la verifica dei dati](#) (vedere "Istruzioni per la verifica dei dati" a pagina 1433) e rivedere le linee guida per il tipo di record che si desidera importare.

- Selezionare il formato dell'ora corretto.

Se si seleziona il formato dell'ora HH:MM:SS AM, per ottenere risultati ottimali specificare se i dati contengono AM o PM nel file CSV. Se si selezionano i formati dell'ora AM/PM, ma i dati non contengono AM o PM, i campi vengono elaborati nel modo indicato di seguito.

- Se il campo HH è maggiore o uguale a 8 e minore o uguale a 12, i campi vengono considerati come AM.
- Se il campo HH è minore di 8 e maggiore di 12, questi campi vengono considerati come PM. Ad esempio, 7:00:00 viene elaborato come 7:00 PM, mentre 9:00:00 viene elaborato come 9:00 AM.

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Modifica dei valori dell'elenco di selezione](#) (a pagina 1146)
- [Strumenti di importazione ed esportazione](#) (a pagina 1395)

Per ulteriori informazioni sulla preparazione all'importazione dei dati, vedere l'articolo 565278.1 (ID articolo) su My Oracle Support.

### Campi cliente: Preparazione all'importazione

La tabella che segue contiene informazioni specifiche sull'impostazione dei record prima di importare clienti in Oracle CRM On Demand. Tali informazioni completano le linee guida fornite nell'argomento [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 1434). È necessario rivedere le seguenti informazioni che riguardano l'importazione prima di effettuare questa operazione.

**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Pertanto, se non viene visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi all'amministratore dell'azienda per determinare il nuovo nome del campo.

Cliente predefinito Nome campo	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
Valuta cliente	Elenco di selezione	15	Non è possibile modificare questo elenco di selezione. Pertanto, i valori importati devono corrispondere esattamente ai valori validi.
Nome cliente	Testo	100	Questo campo è obbligatorio per impostazione predefinita. Quindi, prima dell'importazione, assicurarsi che tutti i record dispongano di valori in questo campo.
Tipo di cliente	Elenco di selezione	30	Valori validi predefiniti: Concorrente, Cliente, Partner e Cliente potenziale
Fatturati annuali	Valuta	15	Nessuno
Indirizzo di fatturazione 2, 3	Testo	100 ognuno	Nessuno
Indirizzo di fatturazione 1	Testo	200	Per una descrizione sulla procedura per mappare i campi indirizzo per paese, vedere <a href="#">Informazioni su paesi e mappatura indirizzi</a> (vedere "Informazioni sulle mappature degli indirizzi e dei paesi" a pagina 1399).
Città di fatturazione	Testo	50	Nessuno

Cliente predefinito Nome campo	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
Paese di fatturazione	Elenco di selezione	30	I valori validi predefiniti sono i nomi di tutti i paesi del mondo. Il valore valido per gli Stati Uniti è USA. I valori validi relativi a questo campo non possono essere modificati. Prima di procedere con l'importazione, accertarsi che i dati di importazione corrispondano ai valori validi per questo campo (vedere <a href="#">Informazioni sulle mappature degli indirizzi e dei paesi</a> (a pagina 1399)).
CP di fatturazione/CAP	Testo	30	Se il file contiene indirizzi non statunitensi, mappare le seguenti voci di indirizzo a questo campo: Colonia/Sezione, Codice CEDEX, Indirizzo 4, URB e Area urbana (vedere <a href="#">Informazioni sulle mappature degli indirizzi</a> (vedere " <a href="#">Informazioni sulle mappature degli indirizzi e dei paesi</a> " a pagina 1399)).
Provincia di fatturazione	Testo	50	Se il file contiene indirizzi non statunitensi, mappare le seguenti voci di indirizzo (o altri equivalenti per lo stato USA) a questo campo: Stato MEX, Stato BRA, Comune, Parte del territorio, Isola, Prefettura, Regione, Emirato e Oblast (vedere <a href="#">Informazioni sulle mappature degli indirizzi e dei paesi</a> (a pagina 1399)).
Stato USA di fatturazione	Elenco di selezione	2	Valori validi predefiniti: abbreviazioni di due lettere standard per tutti gli stati USA (tutte lettere maiuscole). I valori validi relativi a questo campo non possono essere modificati. Prima dell'importazione, assicurarsi che i dati di importazione corrispondano ai valori validi per questo campo.
CAP/Codice postale di fatturazione	Testo	30	Nessuno
Frequenza delle chiamate	Elenco di selezione	30	Specifico di Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. È possibile modificare questo elenco di selezione.
Descrizione	Testo	16.350	Se un campo di descrizione nel file di importazione supera 16.350 caratteri, viene troncato a 16.252 caratteri e i restanti caratteri vengono aggiunti alle note collegate, ognuna con un limite massimo di 16.350 caratteri.
ID esterno univoco	Testo	30	Nessuno

Cliente predefinito Nome campo	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
Nome Furigana	Testo	100	L'equivalente Furigana del Kanji (solo per il giapponese).
HIN	Testo		Numero sanitario. Specifico di Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Settore	Elenco di selezione	50	<p>I valori validi relativi a questo campo non possono essere modificati. Prima dell'importazione, accertarsi che i dati di importazione corrispondano ai valori validi per questo campo. In alternativa, l'amministratore di Oracle CRM On Demand dell'azienda può creare un campo Cliente personalizzato che contenga i valori validi previsti nei dati di importazione. In tal modo è possibile importare i dati in quel campo personalizzato anziché in questo campo.</p> <p>Valori validi predefiniti: Automobilistico, Energia, Servizi finanziari, Alta tecnologia, Produzione, Altro, Farmaceutico, Dettaglio, Servizi e Telecomunicazioni.</p>
Tipo di influenza	Testo	30	Specifico di Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. È possibile modificare questo elenco di selezione.
ID integrazione	Testo	30	Nessuno
Data ultima chiamata	Data e ora UTC	7	Specifico di Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Ubicazione	Testo	50	<p>Nella maggior parte dei casi, questo campo è utilizzato per determinare duplicazione di record. Per ulteriori informazioni, vedere <a href="#">Informazioni su duplicati di record e ID esterni</a> (a pagina 1417).</p> <p>Ad esempio, per distinguere tra sede centrale e una filiale del Cliente XYZ, l'applicazione controlla sia il Nome cliente che l'Ubicazione per determinare se il record è duplicato.</p>
N. fax principale	Telefono	40	Nessuno
N. tel. principale	Telefono	40	Nessuno
Potenziale di mercato	Elenco di selezione	30	Specifico di Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. È possibile modificare questo elenco di selezione.
Segmento di mercato	Testo	30	Specifico di Oracle CRM On Demand Life

Cliente predefinito Nome campo	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
			Sciences Edition. È possibile modificare questo testo.
Quota di mercato	Numero	22	Specifico di Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Modifica di	Non applicabile	Non applicabile	Attualmente non è possibile impostare i valori di questo campo durante l'importazione. Il relativo valore viene impostato automaticamente dall'applicazione.
Numero di dipendenti	Numero intero	Non applicabile	Nessuno
Numero di medici	Numero	Non applicabile	Specifico di Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Proprietario	E-mail	50	<p>I dati del file devono corrispondere all'ID utente di accesso per un utente Oracle CRM On Demand esistente. Se un record non contiene un valore valido per questo campo (incluso nessun valore), il valore è impostato sull'ID utente di accesso dell'utente che esegue l'importazione.</p> <p>Se questo campo non è mappato a un campo di file di importazione quando si esegue la procedura di importazione, il Proprietario viene impostato sull'ID utente di accesso dell'utente che esegue l'importazione per tutti i record importati.</p>
ID esterno proprietario	Testo	30	Nessuno
Cliente primario	Testo	100	Deve essere un nome cliente valido.
ID esterno account primario	Testo	30	Nessuno
Ubicazione cliente primario	Testo	50	Nessuno
Partner	Casella di controllo	Non applicabile	Indicazione che il cliente è un partner.
Priorità	Elenco di selezione	30	Valori validi predefiniti: Basso, Medio e Alto

Cliente predefinito Nome campo	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
Azienda pubblica	Casella di controllo	Non applicabile	Questo campo deve essere impostato sullo stato selezionato se si tratta di un'azienda pubblica (e non di proprietà privata).
Riassegna cliente	Casella di controllo	Non applicabile	L'indicazione che il cliente deve essere riassegnato. Se importata e impostata dall'amministratore dell'azienda o dal responsabile, questa opzione attiva le regole di assegnazione automatica per il record cliente.
Riferimento	Casella di controllo	Non applicabile	Questo campo deve essere impostato sullo stato selezionato se il cliente ha accettato di essere un riferimento da poter comunicare ai clienti potenziali.
Riferimento dal	Data	Non applicabile	Nessuno
Regione	Elenco di selezione	25	Valori validi predefiniti: Orientale, Occidentale e Centrale
Percorso	Elenco di selezione	30	Specifico di Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. È possibile modificare l'elenco di selezione.
Indirizzo di spedizione 1	Testo	200	Per una descrizione sulla procedura per mappare i campi indirizzo per paese, vedere <a href="#">Informazioni su paesi e mappatura indirizzi</a> (vedere "Informazioni sulle mappature degli indirizzi e dei paesi" a pagina 1399).
Indirizzo di spedizione 2, 3	Testo	100 ognuno	Per una descrizione sulla procedura per mappare i campi indirizzo per paese, vedere <a href="#">Informazioni su paesi e mappatura indirizzi</a> (vedere "Informazioni sulle mappature degli indirizzi e dei paesi" a pagina 1399).
Città di spedizione	Testo	50	Nessuno
Paese di spedizione	Elenco di selezione	30	I valori validi predefiniti sono i nomi di tutti i paesi del mondo. Il valore valido per gli Stati Uniti è USA. I valori validi relativi a questo campo non possono essere modificati. Prima di procedere con l'importazione, accertarsi che i dati di importazione corrispondano ai valori validi per questo campo (vedere <a href="#">Informazioni sulle mappature degli indirizzi e dei paesi</a> (a pagina 1399)).

Cliente predefinito Nome campo	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
CP di spedizione/CAP	Testo	30	Se il file contiene indirizzi non statunitensi, mappare le seguenti voci di indirizzo a questo campo: Colonia/Sezione, Codice CEDEX, Indirizzo 4, URB e Area urbana (vedere <a href="#">Informazioni sulle mappature degli indirizzi</a> (vedere " <a href="#">Informazioni sulle mappature degli indirizzi e dei paesi</a> " a pagina 1399)).
Provincia di spedizione	Testo	50	Se il file contiene indirizzi non statunitensi, mappare le seguenti voci di indirizzo (o altri equivalenti per lo stato USA) a questo campo: Stato MEX, Stato BRA, Comune, Parte del territorio, Isola, Prefettura, Regione, Emirato e Oblast (vedere <a href="#">Informazioni sulle mappature degli indirizzi e dei paesi</a> (a pagina 1399)).
Stato USA di spedizione	Elenco di selezione	2	Valori validi predefiniti: abbreviazioni di due lettere standard per tutti gli stati USA (tutte lettere maiuscole). I valori validi relativi a questo campo non possono essere modificati. Prima dell'importazione, assicurarsi che i dati di importazione corrispondano ai valori validi per questo campo.
CAP/Codice postale di spedizione	Testo	30	Nessuno
Campagna di origine	Elenco di selezione	30	La campagna che ha generato il cliente.
Stato	Elenco di selezione	30	Specifico di Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. È possibile modificare l'elenco di selezione.
Territorio	Testo	255	Nessuno
Sito Web	Testo	100	Non viene effettuato alcun controllo di formattazione (a eccezione del controllo della lunghezza) sui dati importati per questo campo.
Fatturato dall'inizio dell'anno ad oggi	Numero	22	Specifico di Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

## Campi team del cliente: Preparazione all'importazione

La tabella che segue contiene informazioni specifiche sull'impostazione del file CSV prima di importare i team cliente in Oracle CRM On Demand. Tali informazioni completano le linee guida fornite nell'argomento [Linee](#)

[guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 1434). È necessario rivedere le seguenti informazioni che riguardano l'importazione prima di effettuare questa operazione.

**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Pertanto, se non viene visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi all'amministratore dell'azienda per determinare il nuovo nome del campo.

Nome campo Team clienti predefinito	Tipo di campo	Lunghezza a massima	Commenti
Accesso clienti	Elenco di selezione	15	Valori validi predefiniti: Completo, Sola lettura, Modifica, Proprietario.  Non è possibile modificare questo elenco di selezione. Pertanto, i valori importati devono corrispondere esattamente ai valori validi.
Ubicazione cliente	Testo	50	Nessuno
Nome cliente	Testo	100	Nessuno
Accesso contatto	Elenco di selezione	15	Valori validi predefiniti: Sola lettura, Modifica, Completo, Nessun accesso.  Non è possibile modificare questo elenco di selezione. Pertanto, i valori importati devono corrispondere esattamente ai valori validi.
Accesso opportunità	Elenco di selezione	15	Valori validi predefiniti: Sola lettura, Modifica, Completo, Nessun accesso.  Non è possibile modificare questo elenco di selezione. Pertanto, i valori importati devono corrispondere esattamente ai valori validi.
Ruolo team	Testo	20	Valori validi predefiniti: Proprietario, Sponsor esecutivo, Consulente, Partner, Altro
ID utente	Testo	50	Nessuno
ID esterno cliente	Testo	30	Nessuno
ID esterno utente	Testo	30	Nessuno

## Campi riconoscimento: Preparazione all'importazione

La tabella riportata di seguito contiene informazioni specifiche sull'impostazione del file CSV prima dell'importazione dei dati di riconoscimento in Oracle CRM On Demand. Tali informazioni completano le linee guida fornite nell'argomento [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 1434). Prima di eseguire l'importazione è necessario rivedere le seguenti informazioni sull'operazione.



**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Pertanto, se non viene visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi all'amministratore dell'azienda per determinare il nuovo nome del campo.

Nome campo riconoscimento predefinito	Tipo di campo	Lunghezza massima	Commenti
Tariffa riconoscimento	Valuta	22	Nessuno.
ID riconoscimento	Testo	50	L'identificativo interno del riconoscimento deve essere univoco.
Disponibile dal	Data	7	Nessuno.
Disponibile fino al	Data	7	Nessuno.
Azienda	Testo	50	Nessuno.
Contatto	Elenco di selezione	15	Utilizzare questo campo se il contatto del riconoscimento è già presente in Oracle CRM On Demand.
Descrizione	Testo	250	Nessuno.
E-mail	Testo	40	L'indirizzo e-mail del contatto del riconoscimento.
Nome	Testo	50	Utilizzare questo campo per immettere il nome del contatto del riconoscimento solo se il contatto non è presente in Oracle CRM On Demand.
Cognome	Testo	50	Utilizzare questo campo per immettere il cognome del contatto del riconoscimento solo se il contatto non è presente in Oracle CRM On Demand.
Nome	Testo	50	Il nome riconoscimento deve essere univoco.
Obiettivo	Elenco di selezione	50	Nessuno.
Proprietario	Elenco di selezione	15	Nessuno.
Opzioni di pagamento	Elenco di selezione	30	I valori predefiniti validi sono Assegno, Carta di credito, Contante e Fondi guadagnati.
Telefono	Telefono	50	Il numero di telefono del contatto del riconoscimento.
Prodotto primario	Elenco di selezione	15	Nessuno.
Categoria prodotto primario	Elenco di selezione	15	Nessuno.

Rinnovabile	Casella di controllo	1	Nessuno.
Stato	Elenco di selezione	30	I valori validi predefiniti sono Bozza, Pianificato, Disponibile, Obsoleto e Inattivo.
Tipo	Elenco di selezione	30	I valori validi predefiniti sono Vendite, Tecnico, Assistenza, Installazione, Aggiorna, Progettazione e Sicurezza.
Validità (mesi)	Numero	22	Nessuno.
Sito Web	Testo	100	L'URL di una pagina che contiene informazioni aggiuntive sul riconoscimento.

## Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 1434)
- [Importazione dei dati](#) (a pagina 1576)
- [Campi riconoscimento](#) (a pagina 465)

## Campi richiesta di riconoscimento: Preparazione all'importazione

La tabella riportata di seguito contiene informazioni specifiche sull'impostazione del file CSV prima dell'importazione dei dati di richiesta di riconoscimento in Oracle CRM On Demand. Tali informazioni completano le linee guida fornite nell'argomento [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 1434). Prima di eseguire l'importazione è necessario rivedere le seguenti informazioni sull'operazione.

**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Pertanto, se non viene visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi all'amministratore dell'azienda per determinare il nuovo nome del campo.

Nome campo richiesta di riconoscimento predefinito	Tipo di campo	Lunghezza massima	Commenti
Data riconoscimento	Data	7	Nessuno.
Nome riconoscimento	Elenco di selezione	15	Nessuno.
Numero riconoscimento	Testo	50	In genere i numeri di riconoscimento sono univoci.
Stato riconoscimento	Elenco di selezione	30	I valori validi predefiniti sono Richiesto, Concesso e Respinto.
Descrizione	Testo	250	Nessuno.

Data di scadenza	Data	7	Nessuno.
Obiettivo	Elenco di selezione	15	Nessuno.
Proprietario	Elenco di selezione	15	Nessuno.
Nome partner	Elenco di selezione	15	Nessuno.
Piano	Elenco di selezione	15	Nessuno.
Rinnovabile	Casella di controllo	1	Nessuno.
Data di richiesta	Data	7	Questo campo visualizza la data corrente al momento della creazione del record per impostazione predefinita. La data può essere tuttavia modificata durante o dopo la creazione del record.

## Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 1434)
- [Importazione dei dati](#) (a pagina 1576)

## Campi Allocazione: Preparazione all'importazione

La tabella che segue contiene informazioni specifiche sull'impostazione del file CSV prima di importare allocazioni in Oracle CRM On Demand. Tali informazioni completano le linee guida fornite nell'argomento [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 1434). È necessario rivedere le seguenti informazioni che riguardano l'importazione prima di effettuare questa operazione.

**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Pertanto, se non viene visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi all'amministratore dell'azienda per determinare il nuovo nome del campo.

Allocazione predefinita Nome campo	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
Tipo di allocazione	Testo	30	Nessuno
Quantità allocazione	Numero	22	La quantità di prodotto allocata dall'amministratore al funzionario commerciale.

Allocazione predefinita Nome campo	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
Data di fine	Data/ora	7	L'ultima data di esborso consentita per il prodotto.
Quantità massima	Numero	22	La quantità di prodotto che il funzionario commerciale può distribuire in un determinato tempo a un cliente.
Ordina per	Numero	22	L'ordine in cui l'utente può visualizzare i prodotti nell'elenco.
Campione	Testo	15	Il nome prodotto associato all'allocazione.
Data di inizio	Data/ora	7	La data di avvio della distribuzione.
Flag interruzione campionamento	Booleano	1	Quando questo campo è selezionato, indica che l'esborso del prodotto non può più avvenire.

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 1434)
- [Importazione dei dati](#) (a pagina 1576)

## Campi Richiesta: Preparazione all'importazione

La tabella che segue contiene informazioni specifiche sull'impostazione del file CSV prima di importare i record richiesta in Oracle CRM On Demand. Tali informazioni completano le linee guida fornite nell'argomento [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 1434). È necessario rivedere le seguenti informazioni che riguardano l'importazione prima di effettuare questa operazione.

**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Pertanto, se non viene visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi all'amministratore dell'azienda per determinare il nuovo nome del campo.

Nome campo richiesta predefinito	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
Indirizzo Indirizzo 1	Varchar	200	Il numero e la via dell'indirizzo dell'azienda dal quale è stata effettuata la richiesta.
Indirizzo Indirizzo 2	Varchar	100	Nessuno
Indirizzo Indirizzo 3	Varchar	100	Nessuno

Nome campo richiesta predefinito	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
Indirizzo Città	Varchar	50	Nessuno
Indirizzo Paese	Varchar	30	Nessuno
Indirizzo Casella/Codice smistamento	Varchar	200	Nessuno
Indirizzo Provincia	Varchar	50	Nessuno
Indirizzo Stato USA	Varchar	10	Nessuno
Indirizzo CAP/Codice postale	Varchar	30	Nessuno
Fatturato annuo	Numero	22	Il fatturato annuo totale dell'azienda.
Stato approvazione	Varchar	30	Lo stato di approvazione corrente per la richiesta.
Data di approvazione	Data	7	La data e l'ora di approvazione della richiesta.
Campagna	Varchar	15	Questo è il nome della campagna che ha interessato il partner al punto da effettuare la richiesta.
N. cell.	Varchar	40	Il numero di telefono di cellulare del richiedente.
Autore approvazione corrente	Varchar	15	Il nome dell'autore approvazione corrente.
Indirizzo e-mail	Varchar	100	L'indirizzo e-mail del richiedente.
Partnership esistenti	Varchar		L'elenco di partnership esistenti.
Vantaggi partnership previsti	Varchar	500	L'elenco di vantaggio previsti da questa partnership.
Nome	Varchar	50	Il nome del richiedente.
Settore	Varchar	50	Il settore in cui è impegnata l'azienda.
Qualifica	Varchar	75	La qualifica del richiedente.
Cognome	Varchar	50	Il cognome del richiedente.
Ubicazione	Varchar	50	L'ubicazione dell'azienda.
N. fax principale	Varchar	40	Il numero di fax principale dell'azienda.
N. tel. principale	Varchar	40	Il numero di telefono principale utilizzato per contattare l'azienda.

Nome campo richiesta predefinito	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
Nome	Varchar	50	Il nome dell'azienda.
Numero di dipendenti	Numero	22	Il numero totale di dipendenti dell'azienda.
Proprietario	Varchar	15	Il proprietario del record.
Partner	Varchar	15	Il partner associato a questa richiesta.
Programma partner	Varchar	15	Il nome del programma partner associato alla richiesta.
Tipo di partner	Varchar	30	Il tipo di partner per il quale viene inviata la richiesta.
Livello di programma	Varchar	30	Il livello del programma partner associato alla richiesta.
Motivo del rifiuto	Varchar	30	Il motivo per il quale la richiesta è stata rifiutata.
Origine	Varchar	30	L'origine da cui proviene questa richiesta, ad esempio sito Web, e-mail diretta e così via.
Stato invio	Varchar	30	Lo stato dell'invio, ad esempio Non inviato, Inviato o Richiamato.
Data di invio	Data	7	La data e l'ora di invio della richiesta.
Sito Web	Varchar	100	L'indirizzo URL dell'azienda.
N. fax ufficio	Varchar	40	Il numero di fax dell'ufficio del richiedente.
N. telefono ufficio	Varchar	40	Il numero di telefono dell'ufficio del richiedente.

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 1434)
- [Importazione dei dati](#) (a pagina 1576)

### Campi contatto appuntamento: Preparazione all'importazione

La tabella che segue contiene informazioni specifiche sull'impostazione del file CSV prima di importare il collegamento tra un contatto e un appuntamento in Oracle CRM On Demand. Tali informazioni completano le linee guida fornite nell'argomento [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 1434). È

necessario rivedere le seguenti informazioni che riguardano l'importazione prima di effettuare questa operazione.

**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Pertanto, se non viene visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi all'amministratore dell'azienda per determinare il nuovo nome del campo.

Nome campo Contatto appuntamento predefinito	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
Nome completo contatto	Testo	255	Nessuno
ID esterno contatto	Testo	30	Nessuno
ID esterno appuntamento	Testo	30	Nessuno

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 1434)
- [Importazione dei dati](#) (a pagina 1576)

## Campi utente appuntamento: Preparazione all'importazione

La tabella che segue contiene informazioni specifiche sull'impostazione del file CSV prima di importare il collegamento tra un utente e un appuntamento in Oracle CRM On Demand. Tali informazioni completano le linee guida fornite nell'argomento [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 1434). È necessario rivedere le seguenti informazioni che riguardano l'importazione prima di effettuare questa operazione.

**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Pertanto, se non viene visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi all'amministratore dell'azienda per determinare il nuovo nome del campo.

Nome campo Utente appuntamento predefinito	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
ID utente	Testo	30	Nessuno
ID esterno	Testo	30	Nessuno

Nome campo Utente appuntamento predefinito	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
appuntamento			
ID esterno utente	Testo	30	Nessuno

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 1434)
- [Importazione dei dati](#) (a pagina 1576)

### Campi appuntamento, task e chiamata: Preparazione all'importazione

La tabella che segue contiene informazioni specifiche sull'impostazione del file CSV prima di importare appuntamenti e task in Oracle CRM On Demand. Tali informazioni completano le linee guida fornite nell'argomento [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 1434). È necessario rivedere le seguenti informazioni che riguardano l'importazione prima di effettuare questa operazione.

**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Pertanto, se non viene visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi all'amministratore dell'azienda per determinare il nuovo nome del campo.

Selezionare il formato dell'ora corretto. Se si seleziona il formato HH:MM:SS AM, per ottenere risultati ottimali indicare se i dati sono di tipo AM o PM nel file CSV. Se si selezionano formati dell'ora AM/PM, ma i dati non contengono AM o PM, i campi vengono elaborati nel modo seguente: se il campo HH è maggiore o uguale a 8 e minore o uguale a 12, i campi vengono considerati AM. Se il campo HH è minore di 8 e maggiore di 12, questi campi vengono considerati PM. Ad esempio, l'ora 7:00:00 viene elaborata come 7:00 PM (le 19), mentre l'ora 9:00:00 viene elaborata come 9:00 AM (le 9 del mattino).

Appuntamento, task e chiamata predefiniti Nome campo	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
Cliente	Testo	100	Nessuno
ID esterno cliente	Testo	30	Nessuno
Ubicazione cliente	Testo	50	Nessuno
Attività	Testo	100	Nessuno
Valuta attività	Elenco di	15	Non è possibile modificare questo elenco di selezione. Pertanto, i valori



Appuntamento, task e chiamata predefiniti Nome campo	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
	selezione		importati devono corrispondere esattamente ai valori validi.
Campagna	Testo	50	Nessuno
ID esterno campagna	Testo	30	Nessuno
Contatto	Testo	255	Nessuno
ID esterno contatto	Testo	30	Nessuno
Descrizione	Testo	16.350	Se un campo di descrizione nel file di importazione supera 16.350 caratteri, viene troncato a 16.252 caratteri. I restanti caratteri vengono aggiunti alle note collegate, ognuna con un limite massimo di 16.350 caratteri.
Data di scadenza	Data	7	Per task, campo obbligatorio per impostazione predefinita.
Ora fine	Data/ora	7	Per appuntamenti, campo obbligatorio per impostazione predefinita.
ID esterno univoco	Testo	30	Nessuno
Richiesta di fondi	Elenco di selezione	30	Specifico di Oracle CRM On Demand High Tech Edition e Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition. Sola lettura.
ID integrazione	Testo	30	Nessuno
Lead	Testo	255	Nessuno
ID esterno lead	Testo	30	Nessuno
Ubicazione	Testo	100	Solo per gli appuntamenti.
Evento medico	Elenco di selezione	50	Specifico di Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Opportunità	Testo	100	Nessuno
ID esterno opportunità	Testo	30	Nessuno
Proprietario	E-mail	50	I dati del file devono corrispondere all'ID utente di accesso per un utente Oracle CRM On Demand esistente. Se un record non contiene un valore valido per questo campo (incluso

Appuntamento, task e chiamata predefiniti Nome campo	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
			nessun valore), il valore è impostato sull>ID utente di accesso dell'utente che esegue l'importazione.  Se questo campo non è mappato a un campo di file di importazione quando si esegue la procedura di importazione, il Proprietario viene impostato sull>ID utente di accesso dell'utente che esegue l'importazione per tutti i record importati.
ID esterno proprietario	Testo	30	Nessuno
Priorità	Elenco di selezione	30	Per task, campo obbligatorio per impostazione predefinita. Valori validi predefiniti: 1-Alto, 2-Medio, 3-Basso
Privato	Casella di controllo	Non applicabile	Nessuno
Richiesta di servizio	Testo	64	Nessuno
ID esterno richiesta di servizio	Testo	30	Nessuno
Ora inizio	Data/ora	7	Per appuntamenti, campo obbligatorio per impostazione predefinita.
Stato	Elenco di selezione	30	Per task, i valori validi predefiniti sono i seguenti: Completato, Rinviato, In corso, In attesa di qualcun altro, Non avviato
Oggetto	Testo	100	Per task e appuntamenti, campo obbligatorio per impostazione predefinita.
Valuta task	Testo	15	Non è possibile modificare questo elenco di selezione. Pertanto, i valori importati devono corrispondere esattamente ai valori validi.
Tipo	Elenco di selezione	30	Per task e appuntamenti, i valori validi predefiniti sono i seguenti: Chiamata, Corrispondenza, Dimostrazione, E-mail, Evento, Fax, Riunione, Altro, Personale, Presentazione, Da fare

## Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Campi attività](#) (a pagina 158)
- [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 1434)
- [Importazione dei dati](#) (a pagina 1576)

## Campi bene: Preparazione all'importazione

La tabella che segue contiene informazioni specifiche sull'impostazione del file CSV prima di importare beni in Oracle CRM On Demand. Tali informazioni completano le linee guida fornite nell'argomento [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 1434). È necessario rivedere le seguenti informazioni che riguardano l'importazione prima di effettuare questa operazione.

**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Pertanto, se non viene visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi all'amministratore dell'azienda per determinare il nuovo nome del campo.

Nome campo Bene predefinito	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
Cliente	Testo	100	Nessuno
ID esterno cliente	Testo	30	Nessuno
Valuta bene	Elenco di selezione	20	Non è possibile modificare questo elenco di selezione. Pertanto, i valori importati devono corrispondere esattamente ai valori validi.
Contratto	Testo	30	Nessuno
Contatto cliente	Testo	255	Nessuno
Descrizione	Testo	250	Nessuno
Data di scadenza	Data	7	Nessuno
ID esterno univoco	Testo	30	Nessuno
Data di installazione	Data	7	Nessuno
ID integrazione	Testo	30	Nessuno
Data di notifica	Data	7	Specifico di Oracle CRM On Demand High Tech Edition.

Nome campo Bene predefinito	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
Stato operativo	Testo	30	Nessuno
ID esterno prodotto	Testo	30	Nessuno
Nome prodotto	Testo	100	Campo obbligatorio per impostazione predefinita.
Data di acquisto	Data	7	Nessuno
Prezzo d'acquisto	Valuta	15	Nessuno
Quantità	Numero	15	Nessuno
N. di serie	Testo	100	Nessuno
Data di spedizione	Data	7	Nessuno
Garanzia	Testo	30	Nessuno

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Come tenere traccia dei beni](#) (a pagina 209)
- [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 1434)
- [Importazione dei dati](#) (a pagina 1576)

## Campi profilo broker: Preparazione all'importazione

La tabella riportata di seguito contiene informazioni specifiche sull'impostazione del file CSV prima dell'importazione dei dati di profilo broker in Oracle CRM On Demand. Tali informazioni completano le linee guida fornite nell'argomento [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 1434). Prima di eseguire l'importazione è necessario rivedere le seguenti informazioni sull'operazione.

**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Pertanto, se non viene visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi all'amministratore dell'azienda per determinare il nuovo nome del campo.

Nome campo profilo broker predefinito	Tipo di campo	Lunghezza a massima	Commenti
Nome profilo broker	Testo	40	Il nome del profilo broker.
Anno profilo broker	Elenco di selezione	30	L'anno di validità del profilo broker.

Crescita passata e futura dell'azienda	Testo	250	La descrizione delle attività precedenti e delle prospettive di crescita dell'azienda per il broker.
Panoramica azienda	Testo	250	Fornisce informazioni aggiuntive sul broker.
Creato	Testo	30	Oracle CRM On Demand genera queste informazioni: il nome della persona che ha creato il profilo broker seguito dalla data di creazione.
Numero fax	Telefono	35	Il numero di fax del broker.
Modificato	Testo	30	Oracle CRM On Demand genera queste informazioni: il nome dell'autore dell'ultima modifica del profilo broker seguito dalla data di modifica.
Partner	Elenco di selezione	30	Il nome del broker.
Numero di telefono	Telefono	35	Il numero di telefono del broker.
Indirizzo principale	Testo	50	L'indirizzo principale del broker.
Canale secondario	Elenco di selezione	30	La copertura del broker. I valori validi predefiniti sono Globali, Locali, Nazionali, Regionali e Grossisti.
Segmentazione	Elenco di selezione	30	La segmentazione del broker. I valori validi predefiniti sono Commerciale, Crescita e Vendita al dettaglio.
Struttura territoriale/regionale	Testo	250	La struttura territoriale o regionale del broker.
Sito Web	Testo	100	L'URL di una pagina che contiene informazioni aggiuntive sul profilo broker.

## Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 1434)
- [Importazione dei dati](#) (a pagina 1576)
- [Campi profilo broker](#) (a pagina 639)

## Campi Piano aziendale: Preparazione all'importazione

La tabella che segue contiene informazioni specifiche sull'impostazione del file CSV prima di importare i campi Piano aziendale in Oracle CRM On Demand. Tali informazioni completano le linee guida fornite nell'argomento [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 1434). È necessario rivedere le seguenti informazioni che riguardano l'importazione prima di effettuare questa operazione.

**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Pertanto, se non viene visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi all'amministratore dell'azienda per determinare il nuovo nome del campo.

Piano aziendale predefinito Nome campo	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
ID esterno cliente	Testo	30	Nessuno
Valuta	Elenco di selezione	20	Nessuno
Descrizione	Nota	250	Nessuno
Data di cambio	Data	7	Nessuno
Note	Testo	250	Nessuno
Opportunità	Testo	250	Nessuno
Nome piano principale	Testo	15	Il campo di riferimento per la gestione dell'ID oggetto piano aziendale.
Periodo	Testo	15	Il campo di riferimento per la gestione dell'ID oggetto periodo.
Fatturato piano	Valuta	22	Nessuno
Nome prodotto	Testo	15	Il campo di riferimento per la gestione dell'ID oggetto prodotto.
Stato	Elenco di selezione	30	Nessuno
Punti di forza	Testo	250	Nessuno
Rischi	Testo	250	Nessuno
Tipo	Elenco di selezione	30	Nessuno
Punti deboli	Testo	250	Nessuno

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 1434)
- [Importazione dei dati](#) (a pagina 1576)

## Campi campagna: Preparazione all'importazione

La tabella che segue contiene informazioni specifiche sull'impostazione del file CSV prima di importare campagne in Oracle CRM On Demand. Tali informazioni completano le linee guida fornite nell'argomento [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 1434). È necessario rivedere le seguenti informazioni che riguardano l'importazione prima di effettuare questa operazione.

**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Pertanto, se non viene visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi all'amministratore dell'azienda per determinare il nuovo nome del campo.

Campagna predefinito Nome campo	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
Costo effettivo	Valuta	15	Nessuno
Partecipanti	Testo	2000	Nessuno
Costo in budget	Valuta	15	Nessuno
Valuta campagna	Elenco di selezione	15	Nessuno
E-mail campagna	Testo	50	Nessuno
Nome campagna	Testo	50	Campo obbligatorio per impostazione predefinita.
N. di telefono campagna	Telefono	40	Nessuno
Tipo di campagna	Elenco di selezione	30	Valori validi predefiniti: Annunci, Posta ordinaria, E-mail, Evento - Seminario, Evento - Mostra mercato, Evento - Altro, Elenco - Prodotti acquistati, Elenco - Prodotti noleggiati, Riferimento - Dipendente, Riferimento - Esterno, Sito Web, Altro
Descrizione	Testo	16.350	Se un campo di descrizione nel file di importazione supera 16.350 caratteri, viene troncato a 16.252 caratteri. I restanti caratteri vengono aggiunti alle note collegate, ognuna con un limite massimo di 16.350 caratteri.
Data di fine	Data	7	Nessuno
ID esterno univoco	Testo	30	Nessuno
Lead gestiti (n.)	Numero intero	Non applicabile	Nessuno
Obiettivo	Testo	2000	Nessuno
Offerta	Testo	255	Nessuno
Proprietario	E-mail	50	I dati del file devono corrispondere all'ID utente di accesso per un utente

Campagna predefinito Nome campo	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
			<p>Oracle CRM On Demand esistente. Se un record non contiene un valore valido per questo campo (incluso nessun valore), il valore è impostato sull&gt;ID utente di accesso dell'utente che esegue l'importazione.</p> <p>Se questo campo non è mappato a un campo di file di importazione quando si esegue la procedura di importazione, il Proprietario viene impostato sull&gt;ID utente di accesso dell'utente che esegue l'importazione per tutti i record importati.</p>
ID esterno proprietario	Testo	30	Nessuno
Obiettivo di fatturazione	Valuta	15	Nessuno
Codice origine	Testo	30	Campo obbligatorio per impostazione predefinita.
Data di inizio	Data	7	Nessuno
Stato	Elenco di selezione	30	Valori validi predefiniti: Pianificato, Attivo, Completato

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Campi campagna: Preparazione all'importazione](#) (a pagina 1462)
- [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 1434)
- [Importazione dei dati](#) (a pagina 1576)

### Campi destinatario campagna: Preparazione all'importazione

La tabella che segue contiene informazioni specifiche sull'impostazione del file CSV prima di importare i destinatari della campagna in Oracle CRM On Demand. Tali informazioni completano le linee guida fornite nell'argomento [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 1434). È necessario rivedere le seguenti informazioni che riguardano l'importazione prima di effettuare questa operazione.

**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Pertanto, se non viene visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi all'amministratore dell'azienda per determinare il nuovo nome del campo. Per importare i campi Destinatario campagna, le informazioni minime richieste sono ID esterno contatto e Nome campagna.



Nome campo Categoria prodotto predefinito	Tipo di dati	Lunghezza massima
Stato di consegna	Testo	30
Stato risposta	Testo	30
Nome campagna	Testo	100
Nome completo contatto	Testo	255
ID esterno campagna	Testo	30
ID esterno contatto	Testo	30
Descrizione	Testo	250

## Campi certificazione: Preparazione all'importazione

La tabella riportata di seguito contiene informazioni specifiche sull'impostazione del file CSV prima dell'importazione dei dati di certificazione in Oracle CRM On Demand. Tali informazioni completano le linee guida fornite nell'argomento [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 1434). Prima di eseguire l'importazione è necessario rivedere le seguenti informazioni sull'operazione.

**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Pertanto, se non viene visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi all'amministratore dell'azienda per determinare il nuovo nome del campo.

Nome campo certificazione predefinito	Tipo di campo	Lunghezza massima	Commenti
Disponibile dal	Data	7	Nessuno.
Disponibile fino al	Data	7	Nessuno.
Tariffa certificazione	Valuta	22	Nessuno.
ID certificazione	Testo	50	L'identificativo interno della certificazione deve essere univoco.
Azienda	Testo	50	Nessuno.
Contatto	Elenco di selezione	15	Utilizzare questo campo se il contatto della certificazione è già presente in Oracle CRM On Demand.
Descrizione	Testo	250	Nessuno.
E-mail	Testo	50	L'indirizzo e-mail del contatto della certificazione.
Nome	Testo	50	Utilizzare questo campo per immettere il nome del contatto della certificazione solo se il contatto non è

			presente in Oracle CRM On Demand.
Cognome	Testo	50	Utilizzare questo campo per immettere il cognome del contatto della certificazione solo se il contatto non è presente in Oracle CRM On Demand.
Nome	Testo	50	Il nome della certificazione.
Obiettivo	Elenco di selezione	15	Nessuno.
Proprietario	Elenco di selezione	30	Nessuno.
Opzioni di pagamento	Elenco di selezione	30	I valori validi predefiniti sono Assegno, Carta di credito, Contante e Fondi guadagnati.
Telefono	Telefono	40	Il numero di telefono del contatto della certificazione.
Prodotto principale	Elenco di selezione	15	Nessuno.
Categoria prodotto principale	Elenco di selezione	15	Nessuno.
Rinnovabile	Casella di controllo	1	Nessuno.
Stato	Elenco di selezione	30	I valori validi predefiniti sono Bozza, Pianificato, Disponibile, Obsoleto e Inattivo.
Tipo	Elenco di selezione	30	I valori validi predefiniti sono Prevendite, Postvendite, Tecnico, Assistenza, Installazione, Aggiorna, Progettazione e Sicurezza.
Validità (mesi)	Numero	22	Nessuno.
Sito Web	Testo	100	L'URL di una pagina che contiene informazioni aggiuntive sulla certificazione.

## Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 1434)
- [Importazione dei dati](#) (a pagina 1576)
- [Campi certificazione](#) (a pagina 455)

## Campi richiesta di certificazione: Preparazione all'importazione

La tabella riportata di seguito contiene informazioni specifiche sull'impostazione del file CSV prima dell'importazione dei dati di richiesta di certificazione in Oracle CRM On Demand. Tali informazioni completano le linee guida fornite nell'argomento [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 1434). Prima di eseguire l'importazione è necessario rivedere le seguenti informazioni sull'operazione.

**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Pertanto, se non viene visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi all'amministratore dell'azienda per determinare il nuovo nome del campo.

Nome campo richiesta di certificazione predefinito	Tipo di campo	Lunghezza massima	Commenti
Nome candidato	Elenco di selezione	15	Nessuno.
Data candidato	Data	7	Nessuno.
Nome certificazione	Elenco di selezione	15	Nessuno.
Numero certificazione	Testo	50	In genere i numeri di certificazione sono univoci.
Stato certificazione	Elenco di selezione	30	I valori validi predefiniti sono Richiesto, Concesso e Respinto.
Descrizione	Testo	250	Nessuno.
Data di scadenza	Data	7	Nessuno.
Obiettivo	Elenco di selezione	15	Nessuno.
Proprietario	Elenco di selezione	15	Nessuno.
Piano	Elenco di selezione	15	Nessuno.
Data di richiesta	Data	7	Questo campo visualizza la data corrente al momento della creazione del record per impostazione predefinita. La data può essere tuttavia modificata durante o dopo la creazione del record.
Rinnovabile	Casella di controllo	1	Nessuno.

## Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 1434)

■ [Importazione dei dati](#) (a pagina 1576)

■ [Campi certificazione](#) (a pagina 455)

## Campi sinistro: Preparazione all'importazione

La tabella che segue contiene informazioni specifiche sull'impostazione del file CSV prima di importare i dati delle richieste in Oracle CRM On Demand. Tali informazioni completano le linee guida fornite nell'argomento [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 1434). È necessario rivedere le seguenti informazioni che riguardano l'importazione prima di effettuare questa operazione.

**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Pertanto, se non viene visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi all'amministratore dell'azienda per determinare il nuovo nome del campo. Questo argomento è specifico di Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Le informazioni contenute nella tabella seguente sono valide solo per i dati dei sinistri.

Nome del campo Richiesta	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
Capacità lavorativa	Elenco di selezione	30	Nessuno
Indirizzo	Testo	200	Nessuno
Riga 1 dell'indirizzo	Testo	100	Nessuno
Riga 2 dell'indirizzo	Testo	100	Nessuno
Importo passività	Valuta	22	Nessuno
Importo sinistro	Valuta	22	Nessuno
Responsabile	Elenco di selezione	30	Nessuno
Cliente aziendale	Testo	15	Ente (cliente aziendale) collegato a questo record
Cliente aziendale: ID sistema esterno	Testo	30	Nessuno
Categoria sinistro	Elenco di selezione	30	Nessuno
Città	Testo	50	Nessuno
Numero sinistro	Testo	50	Il campo predefinito per il record corrispondente.
Classe dipendente	Elenco di selezione	30	Nessuno
Data di chiusura	Data	Non applicabile	Nessuno

Nome del campo Richiesta	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
Commenti	Testo	250	Nessuno
Azienda: ID sistema esterno	Testo	30	Noto anche come ID esterno univoco.
Condizioni	Testo	50	Nessuno
Contatto	Testo	15	Nessuno
Contatto: ID esterno sistema	Testo	30	Nessuno
Paese	Testo	30	Nessuno
Comune	Testo	50	Nessuno
Codice valuta	Elenco di selezione	20	Nessuno
Data in cui il dipendente è venuto a conoscenza del sinistro	Data	Non applicabile	Nessuno
Data in cui il dipendente è venuto a conoscenza della lesione	Data	Non applicabile	Nessuno
Numero dipendente ferito	Numero	22	Nessuno
Numero evento	Testo	50	Nessuno
Data di cambio	Data	Non applicabile	Nessuno
ID esterno sistema	Testo	50	Nessuno
Ultimo aggiornamento esterno	Data/ora	Non applicabile	Nessuno
Origine esterna	Testo	50	Nessuno
Nome ospedale	Testo	50	Nessuno
Nucleo familiare	Testo	15	Nessuno
Nucleo familiare: ID sistema esterno	Testo	30	Nessuno
Ferito durante l'orario lavorativo	Elenco di selezione	30	Nessuno
Tipo di sinistro	Elenco di selezione	30	Nessuno
Origine passività	Elenco di selezione	30	Nessuno
Settore	Elenco di selezione	30	Nessuno

Nome del campo Richiesta	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
Ubicazione sinistro	Elenco di selezione	30	Nessuno
Codice sinistro	Elenco di selezione	30	Nessuno
Data e ora sinistro	Data/ora	Non applicabile	Nessuno
Descrizione sinistro	Testo	16.350	Se un campo di descrizione nel file di importazione supera 16.350 caratteri, viene troncato a 16.252 caratteri.
Tipo sinistro	Elenco di selezione	30	Nessuno
Codice lesione med.	Elenco di selezione	30	Nessuno
Proprietario	Testo	15	Nessuno
Proprietario: ID esterno sistema	Testo	30	Nessuno
Parte del corpo ferita	Elenco di selezione	30	Nessuno
Numero di persone ferite	Numero	22	Nessuno
Luogo lesioni	Elenco di selezione	30	Nessuno
Reparto Polizia	Testo	50	Nessuno
Numero report Polizia	Testo	50	Nessuno
Polizza	Testo	50	Il campo predefinito per il record corrispondente.
Polizza: ID esterno sistema	Testo	50	L'ID esterno univoco della polizza collegata a questo record.
Codice postale	Testo	30	Nessuno
Provincia	Testo	50	Nessuno
Relazione con l'assicurato	Elenco di selezione	30	Nessuno
Data report	Data	Non applicabile	Nessuno
Numero report	Testo	50	Nessuno

Nome del campo Richiesta	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
Riportato da	Elenco di selezione	30	Nessuno
Info contatto relatore	Testo	50	Nessuno
Stato	Testo	10	Nessuno
Stato	Elenco di selezione	30	Nessuno
Orario morte	Data/ora	Non applicabile	Nessuno
Tipo lesione	Elenco di selezione	30	Nessuno

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

■ [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 1434)

■ [Importazione dei dati](#) (a pagina 1576)

## Campi contatto: Preparazione all'importazione

Se si dispone di file separati da importare per clienti e contatti, importare prima i clienti, quindi i contatti. Accertarsi che il file di importazione Contatti contenga nomi cliente validi dal file di importazione Clienti.

Se si dispone solo di un file di importazione Contatti, i record cliente vengono creati in base ai dati del nome cliente che si trovano nel campo Nome cliente nel file di importazione Contatti. Se il record del contatto contiene dati di indirizzo alternativo, Oracle CRM On Demand crea un nuovo cliente e imposta l'indirizzo di spedizione sull'indirizzo alternativo. L'indirizzo di fatturazione rimane vuoto.

Se più contatti sono associati allo stesso cliente, i campi dell'indirizzo del cliente vengono impostati sui valori dell'indirizzo alternativo associato al primo contatto importato per quel cliente. Se il primo contatto importato non contiene dati dell'indirizzo alternativo, ma i record successivi *li contiene*, i campi dell'indirizzo del cliente sono vuoti, poiché solo il primo contatto importato viene considerato durante l'impostazione dei valori dei campi dell'indirizzo del cliente. Quindi, se si esegue l'importazione solo da un file di importazione Contatti, prima dell'importazione, ordinare i dati per Nome cliente, quindi accertarsi che il primo contatto per ciascun Nome cliente diverso contenga l'indirizzo che si desidera utilizzare per il cliente.

La tabella riportata di seguito contiene informazioni specifiche sull'impostazione del file CSV prima dell'importazione dei contatti in Oracle CRM On Demand. Tali informazioni completano le linee guida fornite nell'argomento [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 1434). È necessario rivedere le seguenti informazioni che riguardano l'importazione prima di effettuare questa operazione.

**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Pertanto, se non viene visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi all'amministratore dell'azienda per determinare il nuovo nome del campo.

Nome campo contatto predefinito	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
Cliente	Testo	100	Il testo per questo campo è uno dei numerosi campi utilizzati per definire la corrispondenza con un record Cliente esistente. Se non viene trovata alcuna corrispondenza, il Nome cliente per un nuovo Cliente viene creato come parte del processo di importazione del contatto. Per ulteriori informazioni, vedere <a href="#">Informazioni su duplicati di record e ID esterni</a> (a pagina 1417).
ID esterno cliente	Testo	30	Nessuno
Ubicazione cliente	Testo	50	Il testo per questo campo è uno dei numerosi campi utilizzati per definire la corrispondenza con un record Cliente esistente. Per ulteriori informazioni, vedere <a href="#">Informazioni su duplicati di record e ID esterni</a> (a pagina 1417).
Nome assistente	Testo	50	Nessuno
N. tel. assistente	Telefono	40	Nessuno
Orario migliore per visitare	Elenco di selezione	30	I valori predefiniti sono Primo pomeriggio, Prima mattina, Sera, Tardo pomeriggio, Metà mattinata e Sabato. Specifico di Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. È possibile modificare questo elenco di selezione.
Frequenza della visita	Elenco di selezione	30	I valori predefiniti sono Non visitare, 1-2 volte/anno, 3-4 volte/anno e >5 volte/anno. Specifico di Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. È possibile modificare questo elenco di selezione.
N. cell.	Telefono	40	Nessuno
Data affiliazione cliente	Data	Non applicabile	Questo campo viene popolato in modo automatico con la data corrente quando si seleziona il valore Cliente fisso nel menu a discesa Tipo di contatto.



Nome campo contatto predefinito	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
Indirizzo contatto 1	Testo	200	Per una descrizione sulla procedura per mappare i campi indirizzo per paese, vedere <a href="#">Informazioni su paesi e mappatura indirizzi</a> (vedere <a href="#">"Informazioni sulle mappature degli indirizzi e dei paesi"</a> a pagina 1399).
Indirizzo contatto 2, 3	Testo	100 ognuno	Per una descrizione sulla procedura per mappare i campi indirizzo per paese, vedere <a href="#">Informazioni su paesi e mappatura indirizzi</a> (vedere <a href="#">"Informazioni sulle mappature degli indirizzi e dei paesi"</a> a pagina 1399).
Città contatto	Testo	50	Nessuno
Paese del contatto	Elenco di selezione	30	I valori predefiniti sono i nomi di tutti i paesi del mondo. Il valore valido per gli Stati Uniti è USA. I valori validi relativi a questo campo non possono essere modificati. Prima di procedere con l'importazione, accertarsi che i dati di importazione corrispondano ai valori validi per questo campo (vedere <a href="#">Informazioni sulle mappature degli indirizzi e dei paesi</a> (a pagina 1399)).
Valuta contatto	Elenco di selezione	20	Non è possibile modificare questo elenco di selezione. Pertanto, i valori importati devono corrispondere esattamente ai valori validi.
Casella postale/Codice smistamento contatto	Testo	50	Se il file contiene indirizzi non statunitensi, mappare le seguenti voci di indirizzo a questo campo: Colonia/Sezione, Codice CEDEX, Indirizzo 4, URB e Area urbana (vedere <a href="#">Informazioni sulle mappature degli indirizzi</a> (vedere <a href="#">"Informazioni sulle mappature degli indirizzi e dei paesi"</a> a pagina 1399)).
Provincia contatto	Testo	50	Se il file contiene indirizzi non statunitensi, mappare le seguenti voci di indirizzo (o altri equivalenti per lo stato USA) a questo campo: Stato MEX, Stato BRA, Comune, Parte del territorio, Isola, Prefettura, Regione, Emirato e Oblast (vedere <a href="#">Informazioni sulle mappature degli indirizzi e dei paesi</a> (a

Nome campo contatto predefinito	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
			pagina 1399)).
Tipo di contatto	Elenco di selezione	30	Valori validi predefiniti: Cliente potenziale, Cliente, Partner e Concorrente
Stato USA del contatto	Elenco di selezione	2	Valori validi predefiniti: abbreviazioni di due lettere standard per tutti gli stati USA (tutte lettere maiuscole). I valori validi relativi a questo campo non possono essere modificati. Prima dell'importazione, assicurarsi che i dati di importazione corrispondano ai valori validi per questo campo.
CAP/Codice postale del contatto	Testo	30	Nessuno
Merito di credito	Numero	22	Specifico di Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Valuta	Elenco di selezione	15	Non è possibile modificare questo elenco di selezione. Pertanto, i valori importati devono corrispondere esattamente ai valori validi.
Mix degli investimenti correnti	Elenco di selezione	30	I valori predefiniti sono Aggressivo, Moderato e Conservatore. Specifico di Oracle CRM On Demand Financial Services Edition. È possibile modificare questo elenco di selezione.
ID cliente	Testo	11	Specifico di Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Data di nascita	Data	7	Specifico di Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Titolo	Elenco di selezione	30	I valori predefiniti sono PHD, Medico, Ufficiale dentale, MBA, Infermiera registrata, R.T., Farmacista registrato, Padrone di scienza, Dentista, LPN e Padrone di sanità pubblica. Specifico di Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. È possibile modificare questo elenco di selezione.
Reparto	Testo	75	Nessuno

Nome campo contatto predefinito	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
Descrizione	Testo	16,350	Se un campo di descrizione nel file di importazione supera 16.350 caratteri, viene troncato a 16.252 caratteri. I restanti caratteri vengono aggiunti alle note collegate, ognuna con un limite massimo di 16.350 caratteri.
E-mail	Testo	100	Nessuno
Livello di esperienza	Elenco di selezione	30	I valori predefiniti sono Nessuno, Limitato, Buono e Ampliato. Specifico di Oracle CRM On Demand Financial Services Edition. È possibile modificare questo elenco di selezione.
ID esterno univoco	Testo	30	Nessuno
Nome	Testo	50	Questo campo è obbligatorio per impostazione predefinita. Prima dell'importazione, assicurarsi che tutti i record dispongano di valori in questo campo.
Nome Furigana	Testo	50	L'equivalente Furigana del Kanji (solo per il giapponese).
Cognome Furigana	Testo	50	L'equivalente Furigana del Kanji (solo per il giapponese).
Sesso	Elenco di selezione	1	I valori predefiniti sono F e M. È possibile modificare questo elenco di selezione. Specifico di Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
N. telefono casa	Telefono	40	Nessuno
Valore abitazione	Valuta	15	Specifico di Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
ID integrazione	Testo	30	Nessuno
Orizzonte temporale investimento	Elenco di selezione	30	I valori predefiniti sono A breve termine, A medio termine e A lungo termine. È possibile modificare questo elenco di selezione. Specifico di Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Qualifica	Testo	75	Nessuno

Nome campo contatto predefinito	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
Data ultima visita	Data/ora		Specifico di Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Cognome	Testo	50	Questo campo è obbligatorio per impostazione predefinita. Prima dell'importazione, assicurarsi che tutti i record dispongano di valori in questo campo.
Origine lead	Elenco di selezione	30	Valori validi predefiniti: Annunci, Posta ordinaria, E-mail, Evento - Seminario, Evento - Mostra mercato, Evento - Altro, Elenco - Prodotti acquistati, Elenco - Prodotti noleggiati, Riferimento - Dipendente, Riferimento - Esterno, Sito Web e Altro.
Evento vita	Elenco di selezione	30	I valori predefiniti sono Matrimonio, Nascita di figlio, Pensionamento, Divorzio e Altro. Specifico di Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Responsabile	Non applicabile	Non applicabile	Attualmente non è possibile importare dati in questo campo. Il relativo valore può essere impostato solo direttamente nell'applicazione (nella pagina Modifica contatto).
ID esterno responsabile	Testo	30	Nessuno
Stato civile	Elenco di selezione	30	I valori predefiniti sono Celibe/Nubile, Divorziato, Sposato, Partner, Separato, Vedovo/a e Vedovo. Specifico di Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Potenziale di mercato	Elenco di selezione	30	I valori predefiniti sono Alto, Medio, Basso. Specifico di Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Secondo nome	Testo	50	Nessuno
Modifica di	Non applicabile	Non applicabile	Attualmente non è possibile impostare i valori di questo campo durante l'importazione. Il relativo valore viene impostato automaticamente dall'applicazione.

Nome campo contatto predefinito	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
Sig./Sig.ra	Elenco di selezione	15	Valori validi predefiniti: Sig.na, Sig., Sig.ra e Dott.
Non inviare e-mail	Casella di controllo	Non applicabile	Nessuno
Obiettivo	Elenco di selezione	30	I valori predefiniti sono Mantenimento del capitale, Entrata, Reddito/Crescita, Equilibrata, Crescita, Crescita aggressiva e Diversificazione internazionale. Specifico di Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Acconsente al trattamento dei dati personali	Casella di controllo	Non applicabile	Specifico di Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Non acconsente al trattamento dei dati personali	Casella di controllo	Non applicabile	Specifico di Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Di proprietà o in affitto	Elenco di selezione	30	I valori predefiniti sono Proprio o Affitto. Specifico di Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Proprietario	E-mail	50	I dati del file devono corrispondere all'ID di accesso utente di un utente Oracle CRM On Demand esistente. Se un record non contiene un valore valido (oppure nessun valore) per questo campo, il relativo valore viene impostato sull'ID e-mail di accesso dell'utente che esegue l'importazione.  Se questo campo non è mappato a un campo file di importazione quando si esegue la procedura di importazione, il proprietario viene impostato sull'ID e-mail di accesso dell'utente che esegue l'importazione per tutti i record importati.
ID esterno proprietario	Testo	30	Nessuno
Obiettivo primario	Elenco di selezione	30	I valori predefiniti sono: Risparmi per istruzione figli, Risparmi per studi univ., Nuova casa, Accumulazione di ricchezza, Pianificazione proprietà, Mantenimento dei miei beni e Pensionamento. Specifico di Oracle CRM

Nome campo contatto predefinito	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
			On Demand Financial Services Edition.
Privato	Casella di controllo	Non applicabile	Questo campo deve essere impostato sullo stato selezionato se si desidera che questo contatto sia visibile solo al rispettivo proprietario.
Professione	Testo	50	Nessuna.
Data qualifica	Data/ora	Non applicabile	Nessuna.
Profilo di rischio	Elenco di selezione	30	I valori predefiniti sono Riluttante al rischio, Incline al rischio, Conservatore, Moderato e Aggressivo. Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Segnalato da	Elenco di selezione	101	Nessuna.
Percorso	Elenco di selezione	30	I valori predefiniti sono Percorso 1, Percorso 2, Percorso 3 e Percorso 4. Specifico di Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Segmento	Elenco di selezione	30	I valori predefiniti sono Colletto bianco, Colletto blu, Rurale/agricolo, Commercianti al dettaglio, Benestanti, Alto valore netto, Penta-Milionari e Valore netto superiore. Specifico di Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Lavoratore autonomo	Casella di controllo	Non applicabile	Specifico di Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Campagna di origine	Elenco di selezione	100	La campagna che ha generato il contatto.
Stato	Elenco di selezione	30	In questa colonna viene memorizzato lo stato di un cliente fisso o di un

Nome campo contatto predefinito	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
			contatto. Sono consentiti i valori seguenti: Attivo, In file inattivo e In file chiuso.
Scaglione d'imposta	Numero	22	Specifico di Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Livello	Elenco di selezione	30	I valori predefiniti sono Oro, Argento, Bronzo, Primi 100, Parte superiore, Medio e Basso. Specifico di Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Fuso orario	Elenco di selezione	30	Non è possibile modificare questo elenco di selezione. Pertanto, il valore importato deve corrispondere esattamente ai valori standard validi.
Beni totali	Valuta	15	Specifico di Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Spese totali	Valuta	15	Specifico di Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Reddito totale	Valuta	15	Specifico di Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Passività totali	Valuta	15	Specifico di Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Valore totale netto	Valuta	15	Specifico di Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Tipo	Elenco di selezione	30	I valori predefiniti sono: Cliente potenziale, Cliente, Partner e Concorrente.
N. fax ufficio	Telefono	40	Nessuno
N. telefono ufficio	Telefono	40	Nessuno
Vendite dall'inizio dell'anno ad oggi	Valuta	15	Specifico di Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Campi contatto](#) (a pagina 230)
- [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 1434)
- [Importazione dei dati](#) (a pagina 1576)

## Campi Licenza stato contatto: Preparazione all'importazione

La tabella che segue contiene informazioni specifiche sull'impostazione del file CSV prima di importare le licenze stato contatto in Oracle CRM On Demand. Tali informazioni completano le linee guida fornite nell'argomento [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 1434). È necessario rivedere le seguenti informazioni che riguardano l'importazione prima di effettuare questa operazione.

**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Pertanto, se non viene visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi all'amministratore dell'azienda per determinare il nuovo nome del campo.

Licenza stato contatto predefinita Nome campo	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
Contatto	Testo	15	Nessuno
Data di scadenza	Testo	7	La data di scadenza della licenza medica per questo contatto, se nota.
Numero licenza	Testo	30	Il numero di licenza richiesto per il contatto nello stato designato.
Stato	Testo	30	Uno stato negli Stati Uniti o una provincia in Canada (facoltativo).
Stato	Testo	30	I valori predefiniti per lo stato della licenza sono: Vuoto, Attivo o Scaduto.

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 1434)
- [Importazione dei dati](#) (a pagina 1576)
- [Licenze di stato contatto](#) (a pagina 480)

## Campi team del contatto: Preparazione all'importazione

La tabella che segue contiene informazioni specifiche sull'impostazione del file CSV prima di importare i team contatto in Oracle CRM On Demand. Tali informazioni completano le linee guida fornite nell'argomento [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 1434). È necessario rivedere le seguenti informazioni che riguardano l'importazione prima di effettuare questa operazione.

**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Pertanto, se non viene visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi all'amministratore dell'azienda per determinare il nuovo nome del campo.



Team del contatto predefinito Nome campo	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
Accesso contatto	Elenco di selezione	15	Valori validi predefiniti: Sola lettura, Modifica, Completo, Nessun accesso.  Non è possibile modificare questo elenco di selezione. Pertanto, i valori importati devono corrispondere esattamente ai valori validi.
Nome completo contatto	Testo	60	Nessuno
Ruolo team	Testo	20	Valori validi predefiniti: Proprietario, Sponsor esecutivo, Consulente, Partner, Altro
ID utente	Testo	50	Nessuno
ID esterno contatto	Testo	30	Nessuno
ID esterno utente	Testo	30	Nessuno

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Condivisione di record \(team\)](#) (a pagina 92)
- [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 1434)
- [Importazione dei dati](#) (a pagina 1576)

## Campi iscrizione al corso: Preparazione all'importazione

La tabella riportata di seguito contiene informazioni specifiche sull'impostazione del file CSV prima dell'importazione dei dati di iscrizione al corso in Oracle CRM On Demand. Tali informazioni completano le linee guida fornite nell'argomento [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 1434). Prima di eseguire l'importazione è necessario rivedere le seguenti informazioni sull'operazione.

**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Pertanto, se non viene visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi all'amministratore dell'azienda per determinare il nuovo nome del campo.

Nome campo iscrizione al corso predefinito	Tipo di campo	Lunghezza a massima	Commenti
Nome candidato	Elenco di selezione	15	Nessuno.
Data completamento	Data	22	Nessuno.

Nome corso	Elenco di selezione	15	Il nome corso deve essere univoco.
Descrizione	Testo	250	Nessuno.
Data iscrizione	Data	22	Questo campo visualizza la data corrente al momento della creazione del record per impostazione predefinita. La data può essere tuttavia modificata durante o dopo la creazione del record.
Numero iscrizione	Testo	100	Nessuno.
Stato iscrizione	Elenco di selezione	30	I valori validi predefiniti sono Iscritto, Completato e Non completato.
Obiettivo	Elenco di selezione	15	Nessuno.
Partner offerta	Elenco di selezione	15	L'azienda di terze parti presso la quale il candidato effettua l'iscrizione al corso. Si tratta in genere di una voce dell'elenco di partner che propongono il corso.
Proprietario	Elenco di selezione	15	Nessuno.

## Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 1434)
- [Importazione dei dati](#) (a pagina 1576)
- [Campi corso](#) (a pagina 433)

## Campi corso: Preparazione all'importazione

La tabella riportata di seguito contiene informazioni specifiche sull'impostazione del file CSV prima dell'importazione dei dati di corso in Oracle CRM On Demand. Tali informazioni completano le linee guida fornite nell'argomento [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 1434). Prima di eseguire l'importazione è necessario rivedere le seguenti informazioni sull'operazione.

**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Pertanto, se non viene visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi all'amministratore dell'azienda per determinare il nuovo nome del campo.

Nome campo corso predefinito	Tipo di campo	Lunghezza massima	Commenti
------------------------------	---------------	-------------------	----------

Disponibile dal	Data	7	Nessuno.
Disponibile fino al	Data	7	Nessuno.
Azienda	Testo	100	L'azienda in cui lavora il contatto del corso.
Contatto	Elenco di selezione	15	Utilizzare questo campo se il contatto del corso è già presente inOracle CRM On Demand.
Tariffa corso	Valuta	22	Nessuno.
ID corso	Testo	30	L'identificativo interno del corso deve essere univoco. Oracle CRM On Demand non applica l'univocità.
Durata corso (giorni)	Numero	22	Nessuno.
Descrizione	Testo	255	Nessuno.
Durata (ore)	Numero	22	Nessuno.
E-mail	Testo	100	L'indirizzo e-mail del contatto del corso.
Esame	Elenco di selezione	15	Nessuno.
Nome	Testo	50	Utilizzare questo campo per immettere il nome del contatto del corso solo se il contatto non è presente in Oracle CRM On Demand.
Formato	Elenco di selezione	30	I valori validi predefiniti sono Guidato dall'istruttore, CBT e Personalizzabile.
Esercitazione pratica	Casella di controllo	1	Nessuno.
Cognome	Testo	50	Utilizzare questo campo per immettere il cognome del contatto del corso solo se il contatto non è presente in Oracle CRM On Demand.
Modalità	Elenco di selezione	30	I valori validi predefiniti sono Aula, Online e CD/DVD.
Nome	Testo	100	Il nome corso deve essere univoco.
Obiettivo	Elenco di selezione	15	Nessuno.
Proprietario	Elenco di selezione	15	Nessuno.
Opzioni di pagamento	Elenco di selezione	30	I valori validi predefiniti sono Assegno, Carta di credito, Contante e Fondi guadagnati.
Telefono	Telefono	40	Il numero di telefono del contatto del corso.

Prodotto principale	Elenco di selezione	15	Nessuno.
Categoria prodotto principale	Elenco di selezione	15	Nessuno.
Stato	Elenco di selezione	30	I valori validi predefiniti sono Bozza, Pianificato, Disponibile, Obsoleto e Inattivo.
Tipo	Elenco di selezione	30	I valori validi predefiniti sono Prevendite, Postvendite, Tecnico, Assistenza, Installazione, Aggiorna, Progettazione e Sicurezza.
Sito Web	Testo	100	L'URL di una pagina che contiene informazioni aggiuntive sul corso.

## Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 1434)
- [Importazione dei dati](#) (a pagina 1576)
- [Campi corso](#) (a pagina 433)

## Campi copertura: Preparazione all'importazione

La tabella che segue contiene informazioni specifiche sull'impostazione del file CSV prima di importare i dati relativi alla copertura in Oracle CRM On Demand. Tali informazioni completano le linee guida fornite nell'argomento [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 1434). È necessario rivedere le seguenti informazioni che riguardano l'importazione prima di effettuare questa operazione.

**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Pertanto, se non viene visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi all'amministratore dell'azienda per determinare il nuovo nome del campo. Questo argomento è specifico di Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Le informazioni riportate nella tabella seguente sono valide solo per i dati relativi alla copertura.

Nome campo Copertura	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
Inizio	Data	Non applicabile	Nessuno
Contatto	Testo	15	Nessuno
Contatto: ID esterno sistema	Testo	30	Nessuno
Copertura	Elenco di selezione	30	Il campo predefinito per il record

Nome campo Copertura	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
			corrispondente.
Nome copertura	Testo	100	Nessuno
Prodotto copertura	Testo	15	Nessuno
Prodotto copertura: ID esterno sistema	Testo	50	Noto anche come ID esterno univoco.
Stato copertura	Elenco di selezione	30	Nessuno
Codice valuta	Elenco di selezione	20	Nessuno
Detraibile	Valuta	22	Nessuno
Fine	Data	Non applicabile	Nessuno
ID esterno sistema	Testo	50	Nessuno
Ultimo aggiornamento esterno	Data/ora	Non applicabile	Nessuno
Origine esterna	Testo	50	Nessuno
Limite individuale	Valuta	22	Nessuno
Importo assicurato	Valuta	22	Nessuno
Proprietà assicurata	Testo	30	Nessuno
Proprietà assicurata: ID esterno sistema	Testo	50	Noto anche come ID esterno univoco.
ID integrazione	Testo	30	Nessuno
Proprietario	Testo	15	Nessuno
Proprietario: ID esterno sistema	Testo	30	Nessuno
Polizza	Testo	15	Il campo predefinito per il record corrispondente.
Polizza: ID esterno sistema	Testo	50	Nessuno
Stato	Elenco di selezione	30	Nessuno
Limite totale	Valuta	22	Nessuno

**Argomenti correlati**

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 1434)
- [Importazione dei dati](#) (a pagina 1576)

**Campo oggetto personalizzato: Preparazione all'importazione**

La tabella che segue contiene informazioni specifiche sull'impostazione del file CSV prima di importare i campi relativi agli oggetti personalizzati in Oracle CRM On Demand. Tali informazioni completano le linee guida fornite nell'argomento [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 1434). È necessario rivedere le seguenti informazioni che riguardano l'importazione prima di effettuare questa operazione.

**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Pertanto, se non viene visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi all'amministratore dell'azienda per determinare il nuovo nome del campo.

**Oggetto personalizzato 01, Oggetto personalizzato 02 e Oggetto personalizzato 03**

Le informazioni contenute nella tabella seguente sono valide solo per Oggetto personalizzato 01, Oggetto personalizzato 02 e Oggetto personalizzato 03.

Nome campo Oggetto personalizzato predefinito	Tipo di dati	Lunghezza massima
Nome	Testo	50
Ubicazione cliente	Testo	50
Descrizione	Testo	16.350
Oggetti personalizzati 04-15	Testo	50
ID esterno univoco oggetti personalizzati 04-15	Testo	30
ID integrazione	Testo	30
ID esterno univoco	Testo	30
Proprietario	E-mail	50
Valuta	Testo	20
Ricerca rapida 1	Testo	50
Ricerca rapida 2	Testo	50
Elenco di selezione indicizzato 1	Testo	30
Elenco di selezione indicizzato 2	Testo	30

Nome campo Oggetto personalizzato predefinito	Tipo di dati	Lunghezza massima
Elenco di selezione indicizzato 3	Testo	30
Elenco di selezione indicizzato 4	Testo	30
Elenco di selezione indicizzato 5	Testo	30
Numero indicizzato	Numero	16
Data indicizzata	Data/ora	32
Valuta indicizzata	Valuta	25
Casella di controllo indicizzata	Booleano	1
Tipo	Testo	30
Cliente	Testo	100
Campagna	Testo	100
Contatto	Testo	255
Oggetto personalizzato 01	Testo	50
Oggetto personalizzato 02	Testo	50
Oggetto personalizzato 03	Testo	50
Rivenditore	Testo	100
Fondo	Testo	50
Nucleo familiare	Testo	50
Lead	Testo	255
Evento medico	Testo	50
Opportunità	Testo	100
Portafoglio	Testo	100
Prodotto	Testo	100
Richiesta di servizio	Testo	64
Soluzione	Testo	100
Veicolo	Testo	100
ID esterno cliente	Testo	30
ID esterno campagna	Testo	30
ID esterno contatto	Testo	30

Nome campo Oggetto personalizzato predefinito	Tipo di dati	Lunghezza massima
ID esterno oggetto personalizzato 01	Testo	30
ID esterno oggetto personalizzato 02	Testo	30
ID esterno oggetto personalizzato 03	Testo	30
ID esterno lead	Testo	30
ID esterno opportunità	Testo	30
ID esterno proprietario	Testo	30
ID esterno portafoglio	Testo	30
ID esterno prodotto	Testo	30
ID esterno richiesta di servizio	Testo	30
ID esterno soluzione	Testo	30

## Oggetti personalizzati 04 e successivi

Le informazioni contenute nella tabella seguente sono valide solo per gli oggetti personalizzati 04 e successivi.

Nome campo Oggetto personalizzato predefinito	Tipo di dati	Lunghezza massima
Cliente	Testo	100
Attività	Testo	100
Campagna	Testo	100
Oggetti personalizzati 01-15	Testo	50
Rivenditore	Testo	100
Descrizione	Testo	16.350
Data di cambio	Data	30
ID esterno univoco	Testo	30
Fondo	Testo	50
Richiesta di fondi	Testo	50
Nucleo familiare	Testo	1



Nome campo Oggetto personalizzato predefinito	Tipo di dati	Lunghezza massima
Casella di controllo indicizzata	Booleano	1
Valuta indicizzata	Valuta	25
Data indicizzata	Data e orario	32
Numero indicizzato	Numero	16
Elenco di selezione indicizzato 1	Testo	30
Elenco di selezione indicizzato 2	Testo	30
Elenco di selezione indicizzato 3	Testo	30
Elenco di selezione indicizzato 4	Testo	30
Elenco di selezione indicizzato 5	Testo	30
ID integrazione	Testo	30
Lead	Testo	225
Evento medico	Testo	50
Nome	Testo	50
Opportunità	Testo	100
Proprietario	E-mail	50
Portafoglio	Testo	100
Prodotto	Testo	100
Ricerca rapida 1	Testo	50
Ricerca rapida 2	Testo	50
Richiesta di servizio	Testo	64
Tipo	Testo	30
Veicolo	Testo	100
ID esterno univoco cliente	Testo	30
ID esterno univoco attività	Testo	30
ID sistema esterno bene	Testo	30
ID esterno univoco campagna	Testo	30
ID sistema esterno azienda	Testo	30
ID esterno univoco contatto	Testo	30

Nome campo Oggetto personalizzato predefinito	Tipo di dati	Lunghezza massima
ID esterni univoci oggetti personalizzati 01-15	Testo	30
ID esterno univoco rivenditore	Testo	30
ID esterno univoco richiesta di fondi	Testo	30
ID esterno univoco nucleo familiare	Testo	30
ID esterno univoco opportunità	Testo	30
ID esterno univoco proprietario	Testo	30
ID esterno univoco portafoglio	Testo	30
ID esterno univoco prodotto	Testo	30
ID esterno univoco richiesta di servizio	Testo	30
ID esterno univoco richiesta soluzione	Testo	30
ID esterno univoco veicolo	Testo	30

## Campi danni: Preparazione all'importazione

La tabella che segue contiene informazioni specifiche sull'impostazione del file CSV prima di importare i dati relativi ai danni in Oracle CRM On Demand. Tali informazioni completano le linee guida fornite nell'argomento [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 1434). È necessario rivedere le seguenti informazioni che riguardano l'importazione prima di effettuare questa operazione.

**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Pertanto, se non viene visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi all'amministratore dell'azienda per determinare il nuovo nome del campo. Questo argomento è specifico di Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Le informazioni riportate nella tabella seguente sono valide solo per i dati relativi ai danni.

Nome campo Danno	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
Richiesta	Testo	15	Il campo predefinito per il record corrispondente.
Richiesta: ID esterno sistema	Testo	50	Nessuno
Codice valuta	Elenco di selezione	20	Nessuno
Descrizione danno	Testo	16.350	Se un campo di descrizione nel file di

Nome campo Danno	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
			importazione supera 16.350 caratteri, viene troncato a 16.252 caratteri. I restanti caratteri vengono aggiunti alle note collegate, ognuna con un limite massimo di 16.350 caratteri.
Nome danno	Testo	50	Il campo predefinito per il record corrispondente.
Descrizione proprietà danneggiata	Testo	16.350	Se un campo di descrizione nel file di importazione supera 16.350 caratteri, viene troncato a 16.252 caratteri. I restanti caratteri vengono aggiunti alle note collegate, ognuna con un limite massimo di 16.350 caratteri.
Tipo proprietà danneggiata	Testo	50	Nessuno
Importo stimato	Valuta	22	Nessuno
Data di cambio	Data/ora	Non applicabile	Nessuno
ID esterno sistema	Testo	50	Nessuno
Ultimo aggiornamento esterno	Data/ora	Non applicabile	Nessuno
Origine esterna	Testo	50	Nessuno
ID integrazione	Testo	30	Nessuno
Proprietà dell'assicurazione	Testo	15	Il campo predefinito per il record corrispondente.
Proprietà dell'assicurazione: ID esterno sistema	Testo	50	Nessuno
Proprietario	Testo	15	Nessuno
N. proprietà	Numero	22	Nessuno
Proprietario: ID esterno univoco	Testo	30	Nessuno

**Argomenti correlati**

- [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 1434)
- [Importazione dei dati](#) (a pagina 1576)

**Campi registrazione operazione: Preparazione all'importazione**

La tabella che segue contiene informazioni specifiche sull'impostazione del file CSV prima di importare le registrazioni operazioni in Oracle CRM On Demand. Tali informazioni completano le linee guida fornite nell'argomento [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 1434). È necessario rivedere le seguenti informazioni che riguardano l'importazione prima di effettuare questa operazione.

**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Pertanto, se non viene visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi all'amministratore dell'azienda per determinare il nuovo nome del campo.

Registrazione operazione predefinita Nome campo	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
Stato approvazione	Elenco di selezione	30	I valori validi per questo campo sono In attesa di approvazione, Approvato, Rifiutato, Restituito, Annullato e Scaduto.
Data di approvazione	Data	Non applicabile	Nessuno
Contatto associato	Elenco di selezione	100	Nessuno
Cliente associato	Elenco di selezione	100	Nessuno
Lead associato	Testo	100	Nessuno
Lead associato: ID esterno univoco	Testo	30	Nessuno
Lead associato: Nome	Testo	50	Nessuno
Lead associato: Cognome	Testo	50	Nessuno
Lead associato: ID integrazione	Testo	30	Nessuno
Lead associato: Cognome	Testo	50	Nessuno
Opportunità associata	Elenco di selezione	100	Nessuno
Telefono cellulare	Testo	40	Nessuno
Città	Testo	50	Nessuno
Data di chiusura	Data	Non applicabile	Nessuno
Nome azienda	Testo	50	Nessuno
Convertito in opportunità	Casella di	Non	Nessuno

Registrazione operazione predefinita Nome campo	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
	controllo	applicabile	
Paese	Elenco di selezione	50	Nessuno
Autore approvazione corrente	Elenco di selezione	100	Nessuno
Data di creazione	Data e orario	Non applicabile	Nessuno
Valuta	Elenco di selezione	Non applicabile	Non è possibile modificare questo elenco di selezione. Pertanto, i valori importati devono corrispondere a valori validi.
Volume operazione	Valuta	15	Nessuno
Descrizione	Testo	255	Nessuno
E-mail	Testo	50	Nessuno
Tasso di cambio	Data	Non applicabile	Nessuno
Data di scadenza	Data	Non applicabile	Nessuno
ID esterno	Testo	40	Nessuno
Fax	Testo	40	Nessuno
Autore approvazione finale	Elenco di selezione	100	Nessuno
Nome	Testo	50	Nessuno
Qualifica	Testo	75	Nessuno
Cognome	Testo	50	Nessuno
Secondo nome	Testo	50	Nessuno
Modificato: Data	Data e orario	Non applicabile	Nessuno
Sig./Sig.ra	Elenco di selezione	30	Nessuno
Nome	Testo	100	Questo campo è necessario per impostazione predefinita. Verificare che tutti i record contengano valori in

Registrazione operazione predefinita Nome campo	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
			questo campo prima di eseguire un'importazione.
Nuovo contatto	Casella di controllo	Non applicabile	Nessuno
Nuovo cliente	Casella di controllo	Non applicabile	Nessuno
Nuova opportunità	Casella di controllo	Non applicabile	Questo campo indica se l'opportunità associata alla registrazione dell'affare è nuova.
Passo successivo	Testo	250	Nessuno
Obiettivo	Testo	100	Nessuno
Obiettivo: ID esterno univoco	Testo	50	Nessuno
Proprietario	Elenco di selezione	30	<p>I dati di questo campo devono corrispondere all'ID utente di un utente Oracle CRM On Demand esistente. Se un record non contiene un valore valido per questo campo (incluso nessun valore), il valore è impostato sull'ID dell'utente che esegue l'importazione.</p> <p>Se questo campo non è mappato a un campo di importazione valido quando si esegue la procedura di importazione, il proprietario viene impostato sull'ID utente dell'utente che esegue l'importazione per tutti i record importati.</p>
ID esterno proprietario	Testo	30	Nessuno
Cliente partner proprietario	Elenco di selezione	100	Per impostazione predefinita, questo campo visualizza automaticamente l'azienda partner del proprietario della registrazione affare ed è di sola lettura. Il processo di caricamento in Oracle CRM On Demand non può aggiornare questo campo.
Cliente partner di origine	Elenco di selezione	100	Il partner che ha originariamente rilevato l'opportunità. Questo partner in genere corrisponde al partner principale, ma può essere diverso.

Registrazione operazione predefinita Nome campo	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
			Questo campo è facoltativo.
Programma partner	Elenco di selezione	50	Nessuno
Codice postale	Testo	30	Nessuno
Partner principale	Elenco di selezione	100	Il partner principale è responsabile della registrazione affare. Questo campo insieme al campo Ubicazione partner principale identifica un partner in modo univoco. Questo campo non può essere nullo.
Ubicazione partner principale	Testo	50	L'ubicazione del partner principale menzionata nella cella precedente. Questo campo insieme al campo Partner principale identifica un partner in modo univoco. Questo campo può essere nullo.
Interesse prodotto	Testo	100	Nessuno
Motivo del rifiuto	Elenco di selezione	30	Nessuno
Prezzo speciale richiesto	Casella di controllo	Non applicabile	Nessuno
Stato	Elenco di selezione	30	Nessuno
Via	Testo	100	Nessuno
Stato invio	Elenco di selezione	30	I valori validi di questo campo sono: Non inviato, Inviato e Richiamato.
Data di invio	Data e orario	Non applicabile	Nessuno
Supporto richiesto	Casella di controllo	Non applicabile	Nessuno
N. telefono	Testo	40	Nessuno
Tipo	Elenco di selezione	30	I valori validi per questo campo sono: Standard e Non standard.

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 1434)
- [Importazione dei dati](#) (a pagina 1576)

## Campi rivenditore: Preparazione all'importazione

La tabella che segue contiene informazioni specifiche sull'impostazione del file CSV prima di importare i campi relativi ai rivenditori in Oracle CRM On Demand. Tali informazioni completano le linee guida fornite nell'argomento [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 1434). È necessario rivedere le seguenti informazioni che riguardano l'importazione prima di effettuare questa operazione.

**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Pertanto, se non viene visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi all'amministratore dell'azienda per determinare il nuovo nome del campo.

**NOTA:** questa sezione è specifica di Oracle CRM On Demand Automotive Edition.

Nome campo Rivenditore predefinito	Tipo di dati	Lunghezza massima
Nome	Testo	100
Sito	Testo	50
Sito	Testo	50
Rivenditore principale	Testo	100
Stato	Testo	255
Sito principale	Testo	50
Numero di telefono	Telefono	40
E-mail	Testo	50
URL	Testo	100
Stato	Testo	30
Numero fax	Telefono	40
Valuta	Testo	20
Fase	Testo	30
Classificazione	Numero	16
Indirizzo di fatturazione 1	Testo	200
Indirizzo di fatturazione 2, 3	Testo	100 ognuno
Città di fatturazione	Testo	50



Nome campo Rivenditore predefinito	Tipo di dati	Lunghezza massima
Paese di fatturazione	Elenco di selezione	30
CP di fatturazione/Codice smistamento	Testo	30
Provincia di fatturazione	Testo	50
Stato USA di fatturazione	Elenco di selezione	2
CAP/Codice postale di fatturazione	Testo	30
Indirizzo di spedizione 1	Testo	200
Indirizzo di spedizione 2, 3	Testo	100 ognuno
Città di spedizione	Testo	50
Paese di spedizione	Elenco di selezione	30
CP di spedizione/Codice smistamento	Testo	30
Provincia di spedizione	Testo	50
Stato USA di spedizione	Elenco di selezione	2
CAP/Codice postale di spedizione	Testo	30
ID esterno univoco	Testo	30
ID esterno rivenditore principale	Testo	30
ID proprietario primario	ID	15
Tipo di rivenditore	Testo	30
Modificato: Esterno data	Data/ora	32
Proprietario	E-mail	50
Modifica di	Testo	255
ID riga	ID	15
ID integrazione	Testo	30
Oggetto personalizzato <i>N</i>	Testo	50

Nome campo Rivenditore predefinito	Tipo di dati	Lunghezza massima
Elenco di selezione indicizzato 1	Testo	30
Elenco di selezione indicizzato 2	Testo	30
Elenco di selezione indicizzato 3	Testo	30
Elenco di selezione indicizzato 4	Testo	30
Elenco di selezione indicizzato 5	Testo	30
Elenco di selezione indicizzato 6	Testo	30
Numero indicizzato	Numero	16
Data indicizzata	Data/ora	32
Valuta indicizzata	Valuta	25
Testo lungo indicizzato	Testo	255
Testo breve indicizzato 1	Testo	100
Testo breve indicizzato 2	Testo	100
Casella di controllo indicizzata	Booleano	1

## Campi esame: Preparazione all'importazione

La tabella riportata di seguito contiene informazioni specifiche sull'impostazione del file CSV prima dell'importazione dei dati di esame in Oracle CRM On Demand. Tali informazioni completano le linee guida fornite nell'argomento [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 1434). Prima di eseguire l'importazione è necessario rivedere le seguenti informazioni sull'operazione.

**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Pertanto, se non viene visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi all'amministratore dell'azienda per determinare il nuovo nome del campo.

Nome campo esame predefinito	Tipo di campo	Lunghezza massima	Commenti
Disponibile dal	Data	7	Nessuno.

Disponibile fino al	Data	7	Nessuno.
Azienda	Testo	100	Nessuno.
Contatto	Elenco di selezione	15	Utilizzare questo campo se il contatto dell'esame è già presente in Oracle CRM On Demand.
Descrizione	Testo	255	Nessuno.
E-mail	Testo	100	L'indirizzo e-mail del contatto dell'esame.
Tariffa esame	Valuta	22	Nessuno.
ID esame	Testo	100	L'identificativo interno dell'esame deve essere univoco.
Nome	Testo	50	Utilizzare questo campo per immettere il nome del contatto dell'esame solo se il contatto non è presente in Oracle CRM On Demand.
Formato	Elenco di selezione	30	I valori validi predefiniti sono Scelta multipla, D/R e Misto.
Metodo di valutazione	Elenco di selezione	30	I valori validi predefiniti sono Valutazioni, Punti e Punteggi.
Cognome	Testo	50	Utilizzare questo campo per immettere il cognome del contatto dell'esame solo se il contatto non è presente in Oracle CRM On Demand.
Punteggio massimo	Numero	22	Nessuno.
Modalità	Elenco di selezione	30	I valori validi predefiniti sono basato su computer, Cartaceo e Misto.
Nome	Testo	100	Il nome esame deve essere univoco.
Numero di domande	Numero	22	Nessuno.
Obiettivo	Elenco di selezione	15	Nessuno.
Proprietario	Elenco di selezione	15	Nessuno.
Punteggio minimo sufficiente	Numero	22	Nessuno.
Opzioni di pagamento	Elenco di selezione	30	I valori validi predefiniti sono Assegno, Carta di credito, Contante e Fondi guadagnati.
Telefono	Telefono	40	Il numero di telefono del contatto dell'esame.
Prodotto primario	Elenco di selezione	15	Nessuno.
Categoria prodotto	Elenco di	15	Nessuno.

primario	selezione		
Stato	Elenco di selezione	30	I valori validi predefiniti sono Bozza, Pianificato, Disponibile, Obsoleto e Inattivo.
Tempo consentito (minuti)	Numero	22	Nessuno.
Tipo	Elenco di selezione	30	I valori validi predefiniti sono Con supervisore e Online. Un esame viene considerato del tipo <i>con supervisore</i> quando i candidati vengono sorvegliati da un supervisore durante l'esame.
Validità (mesi)	Numero	22	Nessuno.
Sito Web	Testo	100	L'URL di una pagina che contiene informazioni aggiuntive sull'esame.

## Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 1434)
- [Importazione dei dati](#) (a pagina 1576)
- [Campi esame](#) (a pagina 444)

## Campi registrazione a esame: Preparazione all'importazione

La tabella riportata di seguito contiene informazioni specifiche sull'impostazione del file CSV prima dell'importazione dei dati di registrazione a esame in Oracle CRM On Demand. Tali informazioni completano le linee guida fornite nell'argomento [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 1434). Prima di eseguire l'importazione è necessario rivedere le seguenti informazioni sull'operazione.

**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Pertanto, se non viene visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi all'amministratore dell'azienda per determinare il nuovo nome del campo.

Nome campo registrazione a esame predefinito	Tipo di campo	Lunghezza massima	Commenti
Amministrazione di partner	Elenco di selezione	15	L'azienda di terze parti responsabile dell'amministrazione dell'esame. Si tratta in genere di una voce dell'elenco di partner di amministrazione per l'esame.
Nome candidato	Elenco di selezione	15	Nessuno.
Data completamento	Data	7	Nessuno.

Descrizione	Testo	255	Nessuno.
Nome esame	Elenco di selezione	15	Nessuno.
Valutazione ottenuta	Testo	50	Nessuno.
Obiettivo	Elenco di selezione	15	Nessuno.
Proprietario	Elenco di selezione	15	Nessuno.
Punteggio ottenuto	Numero	22	Nessuno.
Scadenza punteggio	Data	7	Nessuno.
Data registrazione	Data	7	Questo campo visualizza la data corrente al momento della creazione del record. La data può essere tuttavia modificata durante o dopo la creazione del record.
Numero di registrazione	Testo	50	In genere i numeri di registrazione agli esami sono univoci.
Stato registrazione	Elenco di selezione	30	I valori validi predefiniti sono Registrato, Superato e Non riuscito.

## Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 1434)
- [Importazione dei dati](#) (a pagina 1576)
- [Campi esame](#) (a pagina 444)

## Campi dei conti finanziari: Preparazione all'importazione

La tabella che segue contiene informazioni specifiche sull'impostazione del file CSV prima di importare i conti finanziari in Oracle CRM On Demand. Tali informazioni completano le linee guida fornite nell'argomento [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 1434). È necessario rivedere le seguenti informazioni che riguardano l'importazione prima di effettuare questa operazione.

**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Pertanto, se non viene visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi all'amministratore dell'azienda per determinare il nuovo nome del campo. Questo argomento è specifico di Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Le informazioni riportate nella tabella seguente sono valide solo per i dati relativi ai conti finanziari.

Nome campo Conto finanziario	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
------------------------------	--------------	-------------------	----------

Nome campo Conto finanziario	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
Titolare conto	Testo	15	Nessuno
Titolare conto: ID esterno sistema	Testo	30	Nessuno
Saldo	Valuta	22	Nessuno
Saldo dal	Data/ora	Non applicabile	Nessuno
Filiale	Testo	15	Nessuno
Filiale: ID esterno sistema	Testo	30	Nessuno
Cliente aziendale	Testo	15	Nessuno
Cliente aziendale: ID sistema esterno	Testo	30	Nessuno
Campagna	Testo	15	Nessuno
Campagna: ID esterno sistema	Testo	30	Nessuno
Codice valuta	Elenco di selezione	20	Nessuno
Descrizione	Testo	16.350	Se un campo di descrizione nel file di importazione supera 16.350 caratteri, viene troncato a 16.252 caratteri.
Data di cambio	Data/ora	Non applicabile	Nessuno
ID esterno	Testo	50	Nessuno
Ultimo aggiornamento esterno	Data/ora	Non applicabile	Nessuno
Origine esterna	Testo	50	Nessuno
Conto finanziario	Testo	50	Il campo predefinito per il record corrispondente.
Numero conto finanziario	Testo	50	Nessuno
Consulente finanziario	Testo	15	Nessuno
Consulente finanziario: ID esterno sistema	Testo	30	Nessuno
Esterno	Booleano	1	Nessuno

Nome campo Conto finanziario	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
Istituzione esterna	Testo	15	Nessuno
Istituzione esterna: ID esterno sistema	Testo	30	L'ID esterno univoco dell'istituzione esterna (cliente aziendale) collegata a questo record.
Filiale interna	Elenco di selezione	30	Nessuno
Nucleo familiare	Testo	15	Nessuno
Nucleo familiare: ID sistema esterno	Testo	30	Nessuno
ID integrazione	Testo	30	Nessuno
Congiunto	Booleano	1	Nessuno
Data di apertura	Data	Non applicabile	Nessuno
Proprietario: ID esterno sistema	Testo	30	Nessuno
Conto finanziario principale: ID esterno sistema	Testo	50	L'ID esterno univoco del conto finanziario collegato a questo record.
Portafoglio: ID esterno sistema	Testo	30	Nessuno
Conto principale	Booleano	1	Nessuno
Tipo	Elenco di selezione	30	Nessuno

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 1434)
- [Importazione dei dati](#) (a pagina 1576)

## Campi titolari conti finanziari: Preparazione all'importazione

La tabella che segue contiene informazioni specifiche sull'impostazione del file CSV prima di importare i titolari dei conti finanziari in Oracle CRM On Demand. Tali informazioni completano le linee guida fornite nell'argomento [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 1434). È necessario rivedere le seguenti informazioni che riguardano l'importazione prima di effettuare questa operazione.

**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Pertanto, se non viene visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi

all'amministratore dell'azienda per determinare il nuovo nome del campo. Questo argomento è specifico di Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Le informazioni riportate nella tabella seguente sono valide solo per i dati relativi ai titolari di conti finanziari.

Nome campo Titolare conto finanziario	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
Cliente aziendale	Testo	15	Il campo predefinito per il record corrispondente.
Cliente aziendale: ID esterno sistema	Testo	30	Nessuno
Codice valuta	Elenco di selezione	20	Nessuno
Data di cambio	Data/ora	Non applicabile	Nessuno
ID esterno sistema	Testo	50	Nessuno
Ultimo aggiornamento esterno	Data/ora	Non applicabile	Nessuno
Origine esterna	Testo	50	Nessuno
Conto finanziario	Testo	15	Il campo predefinito per il record corrispondente.
Conto finanziario: ID sistema esterno	Testo	50	L'ID esterno univoco del conto finanziario collegato a questo record.
Titolare conto finanziario	Testo	15	Nessuno
Titolare conto finanziario: ID esterno sistema	Testo	30	Nessuno
Nome titolari conti finanziari	Testo	50	Il campo predefinito per il record corrispondente.
Nucleo familiare	Testo	15	Nessuno
Nucleo familiare: ID sistema esterno	Testo	30	Nessuno
Data di iscrizione	Data	Non applicabile	Nessuno
Proprietario	Testo	15	Nessuno
Proprietario: ID esterno sistema	Testo	30	Nessuno
Contatto principale	Booleano	1	Nessuno



Nome campo Titolare conto finanziario	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
Ruolo	Elenco di selezione	30	Il campo predefinito per il record corrispondente.

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 1434)
- [Importazione dei dati](#) (a pagina 1576)

## Campi partecipazione conti finanziari: Preparazione all'importazione

La tabella che segue contiene informazioni specifiche sull'impostazione del file CSV prima di importare le partecipazioni conti finanziari in Oracle CRM On Demand. Tali informazioni completano le linee guida fornite nell'argomento [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 1434). È necessario rivedere le seguenti informazioni che riguardano l'importazione prima di effettuare questa operazione.

**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Pertanto, se non viene visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi all'amministratore dell'azienda per determinare il nuovo nome del campo. Questo argomento è specifico di Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Le informazioni riportate nella tabella seguente sono valide solo per i dati relativi alle partecipazioni conti finanziari.

Nome campo Partecipazioni conti finanziari	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
Codice valuta	Elenco di selezione	20	Nessuno
Data di cambio	Data/ora	Non applicabile	Nessuno
ID esterno sistema	Testo	50	Nessuno
Ultimo aggiornamento esterno	Data/ora	Non applicabile	Nessuno
Origine esterna	Testo	50	Nessuno
Conto finanziario	Testo	15	Il campo predefinito per il record corrispondente.
Conto finanziario: ID sistema esterno	Testo	50	L'ID univoco esterno del conto finanziario collegato a questo record.

Nome campo Partecipazioni conti finanziari	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
Nome partecipazioni conti finanziari	Testo	50	Il campo predefinito per il record corrispondente.
Prodotto finanziario	Testo	15	Il campo predefinito per il record corrispondente.
Prodotto finanziario: ID sistema esterno	Testo	50	L'ID univoco esterno del prodotto finanziario collegato a questo record.
ID integrazione	Testo	30	Nessuno
Proprietario	Testo	15	Nessuno
Proprietario: ID esterno sistema	Testo	30	Nessuno
Prestazioni	Testo	22	Nessuno
Data di acquisto	Data/ora	Non applicabile	Nessuno
Prezzo d'acquisto	Valuta	22	Nessuno
Quantità	Numero	22	Nessuno
Valore	Valuta	22	Nessuno

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 1434)
- [Importazione dei dati](#) (a pagina 1576)

## Campi dei piani finanziari: Preparazione all'importazione

La tabella che segue contiene informazioni specifiche sull'impostazione del file CSV prima di importare i piani finanziari in Oracle CRM On Demand. Tali informazioni completano le linee guida fornite nell'argomento [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 1434). È necessario rivedere le seguenti informazioni che riguardano l'importazione prima di effettuare questa operazione.

**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Pertanto, se non viene visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi all'amministratore dell'azienda per determinare il nuovo nome del campo. Questo argomento è specifico di Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

### Piano finanziario

Le informazioni riportate nella tabella seguente sono valide solo per il piano finanziario.

Nome campo Piano finanziario	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
Approvato dal contatto	Booleano	1	Nessuno
Cliente aziendale	Testo	15	Nessuno
Cliente aziendale: ID sistema esterno	Testo	30	Nessuno
Campagna	Testo	15	Nessuno
Campagna: ID esterno sistema	Testo	30	Nessuno
Contatto	Testo	15	Nessuno
Contatto: ID esterno sistema	Testo	30	Nessuno
Codice valuta	Elenco di selezione	20	Nessuno
Descrizione	Testo	16.350	Se un campo di descrizione nel file di importazione supera 16.350 caratteri, viene troncato a 16.252 caratteri.
Data di cambio	Data/ora	Non applicabile	Nessuno
ID esterno sistema	Testo	50	Nessuno
Ultimo aggiornamento esterno	Data/ora	Non applicabile	Nessuno
Origine esterna	Testo	50	Nessuno
Conto finanziario	Testo	15	Il campo predefinito per il record corrispondente.
Conto finanziario: ID esterno sistema	Testo	50	L'ID esterno univoco del conto finanziario collegato a questo record.
Nome piano finanziario	Testo	50	Il campo predefinito per il record corrispondente.
Nucleo familiare	Testo	15	Nessuno
Nucleo familiare: ID sistema esterno	Testo	30	Nessuno
ID integrazione	Testo	30	Nessuno
Proprietario	Testo	15	Nessuno

Nome campo Piano finanziario	Tipo di dati	Lunghezza a massima	Commenti
Proprietario: ID esterno sistema	Testo	30	Nessuno
Portafoglio	Testo	15	Nessuno
Portafoglio: ID esterno sistema	Testo	30	Nessuno
Inviato al contatto	Booleano	1	Nessuno
Stato	Elenco di selezione	30	Nessuno
Tipo	Elenco di selezione	30	Nessuno

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 1434)
- [Importazione dei dati](#) (a pagina 1576)

## Campi prodotto finanziario: Preparazione all'importazione

La tabella che segue contiene informazioni specifiche sull'impostazione del file CSV prima di importare i prodotti finanziari in Oracle CRM On Demand. Tali informazioni completano le linee guida fornite nell'argomento [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 1434). È necessario rivedere le seguenti informazioni che riguardano l'importazione prima di effettuare questa operazione.

**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Pertanto, se non viene visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi all'amministratore dell'azienda per determinare il nuovo nome del campo. Questo argomento è specifico di Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Le informazioni riportate nella tabella seguente sono valide solo per i prodotti finanziari.

Nome campo Prodotto finanziario	Tipo di dati	Lunghezza a massima	Commenti
Categoria	Elenco di selezione	30	Nessuno
Classe	Elenco di selezione	30	Nessuno
Codice valuta	Elenco di selezione	20	Nessuno

Nome campo Prodotto finanziario	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
Prezzo corrente	Valuta	20	Nessuno
Ultimo aggiornamento prezzo corrente	Data/ora	Non applicabile.	Nessuno
ID esterno sistema	Testo	50	Nessuno
Ultimo aggiornamento esterno	Data/ora	Non applicabile	Nessuno
Origine esterna	Testo	50	Nessuno
ID prodotto finanziario	Testo	50	Nessuno
Nome prodotto finanziario	Testo	50	Il campo predefinito per il record corrispondente.
Panoramica prodotto finanziario	Testo	16.350	Se un campo di descrizione nel file di importazione supera 16.350 caratteri, viene troncato a 16.252 caratteri.
ID integrazione	Testo	30	Nessuno
ID hub prodotto MDM	Testo	50	Nessuno
Proprietario	Testo	15	Nessuno
Proprietario: ID esterno sistema	Testo	30	Nessuno
Prodotto finanziario principale	Testo	15	Nessuno
Prodotto finanziario principale: ID esterno sistema	Testo	50	L'ID esterno univoco del prodotto finanziario principale collegato a questo record.
Prodotto finanziario principale: ID sistema	Testo	50	Noto anche come ID esterno univoco.
Origine prezzo	Testo	50	Noto anche come origine prezzo corrente.
Catalogo prodotti	Testo	250	Nessuno
URL prodotto	Testo	250	Nessuno
Classe secondaria	Elenco di	30	Nessuno

Nome campo Prodotto finanziario	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
	selezione		
Tipo	Elenco di selezione	30	Nessuno

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 1434)
- [Importazione dei dati](#) (a pagina 1576)

## Campi transazioni finanziarie: Preparazione all'importazione

La tabella che segue contiene informazioni specifiche sull'impostazione del file CSV prima di importare le transazioni finanziarie in Oracle CRM On Demand. Tali informazioni completano le linee guida fornite nell'argomento [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 1434). È necessario rivedere le seguenti informazioni che riguardano l'importazione prima di effettuare questa operazione.

**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Pertanto, se non viene visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi all'amministratore dell'azienda per determinare il nuovo nome del campo. Questo argomento è specifico di Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Le informazioni riportate nella tabella seguente sono valide solo per le transazioni finanziarie.

Nome campo Transazioni finanziarie	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
Codice valuta	Elenco di selezione	20	Nessuno
Data di cambio	Data/ora	Non applicabile	Nessuno
ID esterno sistema	Testo	50	Nessuno
Ultimo aggiornamento esterno	Data/ora	Non applicabile	Nessuno
Origine esterna	Testo	50	Nessuno
Conto finanziario	Testo	15	Il campo predefinito per il record corrispondente.
Conto finanziario: ID esterno sistema	Testo	50	L'ID esterno univoco del conto

Nome campo Transazioni finanziarie	Tipo di dati	Lunghezza a massima	Commenti
			finanziario collegato a questo record.
Prodotto finanziario	Testo	15	Il campo predefinito per il record corrispondente.
Prodotto finanziario: ID esterno sistema	Testo	50	L'ID esterno univoco del prodotto finanziario collegato a questo record.
Transazione finanziaria principale	Testo	15	Nessuno
Transazione finanziaria principale: ID esterno sistema	Testo	50	L'ID esterno univoco del prodotto finanziario collegato a questo record.
ID integrazione	Testo	30	Nessuno
Proprietario	Testo	15	Nessuno
Proprietario: ID esterno univoco	Testo	30	Nessuno
Quantità	Numero	22	Nessuno
Data/ora transazione	Data/ora		Nessuno
ID transazione	Testo	50	Il campo predefinito per il record corrispondente.
Periodo transazione	Testo	50	Nessuno
Prezzo transazione	Valuta	22	Nessuno
Origine transazione	Testo	50	Nessuno
Tipo di transazione	Elenco di selezione	30	Nessuno
Valore	Valuta	22	Nessuno

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 1434)
- [Importazione dei dati](#) (a pagina 1576)

## Campi proprietà dell'assicurazione: Preparazione all'importazione

La tabella che segue contiene informazioni specifiche sull'impostazione del file CSV prima di importare i dati relativi alla proprietà dell'assicurazione in Oracle CRM On Demand. Tali informazioni completano le linee guida fornite nell'argomento [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 1434). È necessario rivedere le seguenti informazioni che riguardano l'importazione prima di effettuare questa operazione.

**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Pertanto, se non viene visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi all'amministratore dell'azienda per determinare il nuovo nome del campo. Questo argomento è specifico di Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Le informazioni riportate nella tabella seguente sono valide solo per i dati relativi alle proprietà dell'assicurazione.

Nome campo Proprietà dell'assicurazione	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
Importo	Valuta	22	Nessuno
Codice valuta	Elenco di selezione	20	Nessuno
Descrizione	Testo	16.350	Se un campo di descrizione nel file di importazione supera 16.350 caratteri, viene troncato a 16.252 caratteri. I restanti caratteri vengono aggiunti alle note collegate, ognuna con un limite massimo di 16.350 caratteri.
ID sistema esterno	Testo	50	Nessuno
Ultimo aggiornamento esterno	Data/ora	Non applicabile	Nessuno
Origine esterna	Testo	50	Nessuno
ID integrazione	Testo	30	Nessuno
Proprietario	Testo	15	Nessuno
Proprietario: ID esterno sistema	Testo	30	Nessuno
Polizza	Testo	15	Il campo predefinito per il record corrispondente.
Polizza: ID esterno sistema	Testo	50	L'ID esterno univoco della polizza collegata a questo record.



Nome campo Proprietà dell'assicurazione	Tipo di dati	Lunghezza a massima	Commenti
Sequenza	Numero	22	Il campo predefinito per il record corrispondente.
Tipo	Elenco di selezione	30	Il campo predefinito per il record corrispondente.

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 1434)
- [Importazione dei dati](#) (a pagina 1576)

## Campi report di verifica magazzino: Preparazione all'importazione

La tabella che segue contiene informazioni specifiche sull'impostazione del file CSV prima di importare report di verifica magazzino in Oracle CRM On Demand. Tali informazioni completano le linee guida fornite nell'argomento [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 1434). È necessario rivedere le seguenti informazioni che riguardano l'importazione prima di effettuare questa operazione.

**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Pertanto, se non viene visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi all'amministratore dell'azienda per determinare il nuovo nome del campo.

Report di verifica magazzino predefinito Nome campo	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
Commenti	Nota	255	Nessuno
Data completamento	Data/ora	7	Nessuno
Periodo di magazzino	Testo	15	Il campo di riferimento per la gestione dell'ID oggetto periodo magazzino.
Motivo	Elenco di selezione	30	Nessuno
Data report	Data/ora	7	Nessuno
Stato	Elenco di selezione	30	Nessuno
Tipo	Elenco di selezione	30	Nessuno

**Argomenti correlati**

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 1434)
- [Importazione dei dati](#) (a pagina 1576)

**Campi Periodo di magazzino: Preparazione all'importazione**

La tabella che segue contiene informazioni specifiche sull'impostazione del file CSV prima di importare periodi magazzino in Oracle CRM On Demand. Tali informazioni completano le linee guida fornite nell'argomento [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 1434). È necessario rivedere le seguenti informazioni che riguardano l'importazione prima di effettuare questa operazione.

**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Pertanto, se non viene visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi all'amministratore dell'azienda per determinare il nuovo nome del campo.

Periodo di magazzino predefinito Nome campo	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
Attivo	Booleano	1	Questo campo indica se il periodo magazzino è attivo o inattivo.
Data di fine	Data/ora	7	Questo campo è vuoto se il periodo magazzino è attivo.
Riconciliato	Booleano	1	Questo campo indica se il periodo magazzino è stato o meno riconciliato.
Data di inizio	Data/ora	7	La data di inizio del periodo magazzino.

**Argomenti correlati**

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 1434)
- [Importazione dei dati](#) (a pagina 1576)

**Campi parte coinvolta: Preparazione all'importazione**

La tabella che segue contiene informazioni specifiche sull'impostazione del file CSV prima di importare i dati relativi alle parti coinvolte in Oracle CRM On Demand. Tali informazioni completano le linee guida fornite nell'argomento [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 1434). È necessario rivedere le seguenti informazioni che riguardano l'importazione prima di effettuare questa operazione.

**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Pertanto, se non viene visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi all'amministratore dell'azienda per determinare il nuovo nome del campo. Questo argomento è specifico di Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Le informazioni riportate nella tabella seguente sono valide solo per i dati relativi alla parte coinvolta.

Nome campo Parte coinvolta	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
Richiesta	Testo	15	Il campo predefinito per il record corrispondente.
Richista: ID esterno sistema	Testo	50	Nessuno
Contatto	Testo	15	Il campo predefinito per il record corrispondente. Il campo Contatto è una concatenazione del cognome e del nome del contatto.
Contatto: ID esterno sistema	Testo	30	Nessuno
Codice valuta	Elenco di selezione	20	Nessuno
Data di cambio	Data	Non applicabile	Nessuno
ID esterno sistema	Testo	50	Nessuno
Ultimo aggiornamento esterno	Data/ora	Non applicabile	Nessuno
Origine esterna	Testo	50	Nessuno
Descrizione lesioni	Testo	16.350	Se un campo di descrizione nel file di importazione supera 16.350 caratteri, viene troncato a 16.252 caratteri. I restanti caratteri vengono aggiunti alle note collegate, ognuna con un limite massimo di 16.350 caratteri.
Riepilogo lesioni	Testo	250	Nessuno
ID integrazione	Testo	30	Nessuno
Nome parte coinvolta	Testo	50	Nessuno
Ubicazione	Elenco di selezione	30	Nessuno
Proprietario	Testo	15	Il proprietario del record.
Proprietario: ID esterno sistema	Testo	30	Nessuno
Ruolo	Elenco di selezione	30	Il campo predefinito per il record corrispondente.
Ruolo nell'incidente	Elenco di selezione	30	Nessuno

## Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 1434)
- [Importazione dei dati](#) (a pagina 1576)

## Campi lead: Preparazione all'importazione

La tabella che segue contiene informazioni specifiche sull'impostazione del file CSV prima di importare lead in Oracle CRM On Demand. Tali informazioni completano le linee guida fornite nell'argomento [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 1434). È necessario rivedere le seguenti informazioni che riguardano l'importazione prima di effettuare questa operazione.

**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Pertanto, se non viene visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi all'amministratore dell'azienda per determinare il nuovo nome del campo.

Lead predefinito Nome campo	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
ID esterno cliente	Testo	30	Nessuno
Alias	Testo	50	Nessuno
Fatturati annuali	Valuta	15	Nessuno
Reddito approssimativo	Valuta	15	L'importo del reddito annuo approssimativo.
Cliente associato	Non applicabile	Non applicabile	Attualmente non è possibile importare dati in questo campo. Il relativo valore può essere impostato solo direttamente nell'applicazione (nella pagina Modifica lead).
Contatto associato	Non applicabile	Non applicabile	Attualmente non è possibile importare dati in questo campo. Il relativo valore può essere impostato solo direttamente nell'applicazione (nella pagina Modifica lead).
Registrazione operazione associata	Testo	100	Nessuno
Registrazione operazione associata: ID esterno	Testo	50	Nessuno
Opportunità associata	Non applicabile	Non applicabile	Attualmente non è possibile importare dati in questo campo. Il relativo valore può essere impostato solo direttamente nell'applicazione (nella pagina Modifica lead).

Lead predefinito Nome campo	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
Indirizzo di fatturazione 1	Testo	200	Per una descrizione sulla procedura per mappare i campi indirizzo per paese, vedere <a href="#">Informazioni su paesi e mappatura indirizzi</a> (vedere "Informazioni sulle mappature degli indirizzi e dei paesi" a pagina 1399).
Indirizzo di fatturazione 2, 3	Testo	100 ognuno	Per una descrizione sulla procedura per mappare i campi indirizzo per paese, vedere <a href="#">Informazioni su paesi e mappatura indirizzi</a> (vedere "Informazioni sulle mappature degli indirizzi e dei paesi" a pagina 1399).
Città di fatturazione	Testo	50	Nessuno
Paese di fatturazione	Elenco di selezione	30	I valori validi predefiniti sono i nomi di tutti i paesi del mondo. Il valore valido per gli Stati Uniti è USA. I valori validi relativi a questo campo non possono essere modificati. Prima di procedere con l'importazione, accertarsi che i dati di importazione corrispondano ai valori validi per questo campo (vedere <a href="#">Informazioni sulle mappature degli indirizzi e dei paesi</a> (a pagina 1399)).
CP di fatturazione/CAP	Testo	30	Se il file contiene indirizzi non statunitensi, mappare le seguenti voci di indirizzo a questo campo: Colonia/Sezione, Codice CEDEX, Indirizzo 4, URB e Area urbana (vedere <a href="#">Informazioni sulle mappature degli indirizzi</a> (vedere "Informazioni sulle mappature degli indirizzi e dei paesi" a pagina 1399)).
Provincia di fatturazione	Testo	30	Se il file contiene indirizzi non statunitensi, mappare le seguenti voci di indirizzo (o altri equivalenti per lo stato USA) a questo campo: Stato MEX, Stato BRA, Comune, Parte del territorio, Isola, Prefettura, Regione, Emirato e Oblast.
Stato USA di fatturazione	Elenco di selezione	2	Valori validi predefiniti: abbreviazioni di due lettere standard per tutti gli stati USA (tutte lettere maiuscole). I valori validi relativi a questo campo non possono essere modificati. Prima

Lead predefinito Nome campo	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
			dell'importazione, assicurarsi che i dati di importazione corrispondano ai valori validi per questo campo.
CAP/Codice postale di fatturazione	Testo	50	Nessuno
Campagna	Non applicabile	Non applicabile	Questo valore viene specificato quando si utilizza la procedura di importazione dei lead di Oracle CRM On Demand. Non è possibile impostare direttamente valori per il campo Campagna nei dati di importazione.
ID esterno campagna	Testo	30	Nessuno
N. cell.	Telefono	40	Nessuno
Azienda	Testo	100	Nessuno
ID esterno contatto	Testo	30	Nessuno
Creazione di	Non applicabile	Non applicabile	Attualmente non è possibile impostare i valori di questo campo durante l'importazione. Il relativo valore viene impostato automaticamente dall'applicazione.
Data di nascita	Data	Non applicabile	Nessuno
Descrizione	Testo	16.350	Se un campo di descrizione nel file di importazione supera 16.350 caratteri, viene troncato a 16.252 caratteri. I restanti caratteri vengono aggiunti alle note collegate, ognuna con un limite massimo di 16.350 caratteri.
E-mail	Testo	100	Nessuno
Data di chiusura prevista	Data	7	Nessuno
ID esterno univoco	Testo	30	Nessuno
Nome	Testo	50	Questo campo è obbligatorio per impostazione predefinita. Prima dell'importazione, assicurarsi che tutti i record dispongano di valori in questo campo.

Lead predefinito Nome campo	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
Nome Furigana	Testo	50	L'equivalente Furigana del Kanji (solo per il giapponese).
Cognome Furigana	Testo	50	L'equivalente Furigana del Kanji (solo per il giapponese).
Settore	Elenco di selezione	50	<p>Oracle CRM On Demand non consente la modifica di valori validi per questo campo. Prima dell'importazione, assicurarsi che i dati di importazione corrispondano ai valori validi per questo campo. In alternativa, l'amministratore di Oracle CRM On Demand dell'azienda può creare un campo Lead personalizzato contenente i valori validi previsti nei dati di importazione. In questo modo è possibile importare i dati nel campo personalizzato anziché in questo campo.</p> <p>Valori validi predefiniti: Automobilistico, Energia, Servizi finanziari, Alta tecnologia, Produzione, Altro, Farmaceutico, Dettaglio, Servizi e Telecomunicazioni.</p>
ID integrazione	Testo	30	Nessuno
Qualifica	Testo	75	Nessuno
Cognome	Testo	50	Questo campo è obbligatorio per impostazione predefinita. Prima dell'importazione, assicurarsi che tutti i record dispongano di valori in questo campo.
Valuta lead	Testo	20	Nessuno
Modifica di	Non applicabile	Non applicabile	Attualmente non è possibile impostare i valori di questo campo durante l'importazione. Il relativo valore viene impostato automaticamente dall'applicazione.
Sig./Sig.ra	Elenco di selezione	15	Valori validi predefiniti: Sig.na, Sig., Sig.ra e Dott.
Non inviare e-mail	Casella di controllo	Non applicabile	Nessuno

Lead predefinito Nome campo	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
Passo successivo	Testo	250	Nessuno
Numero di dipendenti	Numero intero	15	Nessuno
ID esterno opportunità	Testo	30	Nessuno
Proprietario	E-mail	50	<p>I dati del file devono corrispondere all'ID utente di accesso per un utente Oracle CRM On Demand esistente. Se un record non contiene un valore valido per questo campo (incluso nessun valore), il valore è impostato sull'ID utente di accesso dell'utente che esegue l'importazione.</p> <p>Se questo campo non è mappato a un campo di file di importazione quando si esegue la procedura di importazione, il Proprietario viene impostato sull'ID utente di accesso dell'utente che esegue l'importazione per tutti i record importati.</p>
Fatturato potenziale	Valuta	15	Nessuno
N. di telefono principale	Telefono	40	Nessuno
Interesse prodotto	Testo	100	Nessuno
Professione	Testo	50	La professione o occupazione specificata.
Valutazione	Elenco di selezione	30	Valori validi predefiniti: A, B, C e D
Riassegna proprietario lead	Non applicabile	Non applicabile	Questo valore è specificato per tutti i lead in un'importazione specifica quando si utilizza la procedura di importazione dei lead di Oracle CRM On Demand. Determina se i lead importati vengono assegnati a nuovi proprietari in base alle regole di assegnazione dei lead definite per l'azienda.
Segnalato da	Elenco di selezione	101	Nessuno
Funzionario commerciale	Elenco di selezione	30	Nessuno



Lead predefinito Nome campo	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
ID esterno funzionario commerciale	Testo	30	Nessuno
Origine	Elenco di selezione	30	Valori validi predefiniti: Annunci, Posta ordinaria, E-mail, Evento - Seminario, Evento - Mostra mercato, Evento - Altro, Elenco - Prodotti acquistati, Elenco - Prodotti noleggiati, Riferimento - Dipendente, Riferimento - Esterno, Sito Web e Altro.
Stato	Non applicabile	Non applicabile	Non è possibile modificare questo elenco di selezione. Pertanto, i valori importati devono corrispondere esattamente ai valori validi e alla logica aziendale.
Sito Web	Testo	100	Nessuno
N. fax ufficio	Telefono	40	Nessuno

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Campi lead](#) (a pagina 188)
- [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 1434)
- [Importazione dei dati](#) (a pagina 1576)

### Campi richiesta MDF: Preparazione all'importazione

La tabella che segue contiene informazioni specifiche sull'impostazione del file CSV prima di importare richieste di fondi di marketing (MDF) in Oracle CRM On Demand. Tali informazioni completano le linee guida fornite nell'argomento [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 1434). È necessario rivedere le seguenti informazioni che riguardano l'importazione prima di effettuare questa operazione.

**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Pertanto, se non viene visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi all'amministratore dell'azienda per determinare il nuovo nome del campo.

Richiesta MDF predefinita Nome campo	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
Importo preapprovato	Numero	22	L'importo totale approvato dal proprietario del marchio per l'attività di marketing.

Richiesta MDF predefinita Nome campo	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
Importo richiesto	Numero	22	L'importo totale richiesto dal partner per l'attività di marketing.
Stato approvazione	Varchar	30	Lo stato di approvazione corrente per la richiesta MDF.
Autore approvazione	Varchar	15	Il nome dell'autore approvazione corrente.
Campagna	Varchar	15	La campagna a cui è associata la richiesta MDF.
Categoria	Varchar	30	La categoria a cui appartiene la richiesta MDF.
Data della decisione sulla richiesta	Data	7	La data in cui è stata presa la decisione della richiesta.
Stato richiesta	Varchar	30	Indica lo stato della richiesta MDF.
Descrizione	Varchar	250	Nessuno
Data di scadenza	Data	7	La data in base alla quale la richiesta deve essere elaborata.
Data di fine	Data e ora UTC	7	La data e l'ora di fine dell'attività di marketing.
Data di scadenza	Data e ora UTC	7	La data dopo la quale la richiesta MDF non è più valida.
Fondo	Varchar	15	Il nome del fondo associato alla richiesta MDF.
Autore ultima approvazione	Varchar	15	Il nome della persona che ha approvato la richiesta più di recente.
Valuta richiesta MDF	Varchar	20	Nessuno
Finalità di marketing	Varchar	30	Il motivo di marketing per la richiesta MDF.
Proprietario	Varchar	15	Il proprietario del record.
Cliente partner proprietario	Varchar	15	Il cliente partner per il quale lavora il proprietario.
Programma partner	Varchar	15	Il programma partner a cui è associata la richiesta.
Data preapprovazione	Data	7	La data e l'ora di approvazione preliminare della richiesta MDF.

Richiesta MDF predefinita Nome campo	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
Cliente partner principale	Varchar	15	L'azienda partner impegnata nella richiesta MDF.
Codice motivo	Varchar	30	Il motivo per il quale è stata restituita o rifiutata la richiesta di prezzi.
Regione	Varchar	30	La regione per la quale viene effettuata la richiesta MDF.
Data di richiesta	Data	7	La data e l'ora di creazione della richiesta MDF.
Nome richiesta	Varchar	50	Il nome della richiesta MDF.
Data di inizio	Data e ora UTC	7	La data e l'ora di avvio dell'attività di marketing.
Stato invio	Varchar	30	Lo stato dell'invio, ad esempio Non inviato, Inviato o Richiamato.
Data di invio	Data UTC	7	La data e l'ora di invio della richiesta.
Totale importo richieste approvato	Numero	22	L'importo totale della richiesta approvato per il partner.
Totale importo richieste	Numero	22	L'importo totale richieste per il partner.

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 1434)
- [Importazione dei dati](#) (a pagina 1576)

## Campi Risposta messaggio: Preparazione all'importazione

La tabella che segue contiene informazioni specifiche sull'impostazione del file CSV prima di importare le risposte messaggio in Oracle CRM On Demand. Tali informazioni completano le linee guida fornite nell'argomento [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 1434). È necessario rivedere le seguenti informazioni che riguardano l'importazione prima di effettuare questa operazione.

**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Pertanto, se non viene visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi all'amministratore dell'azienda per determinare il nuovo nome del campo.

Nome campo risposta messaggio predefinito	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
---	--------------	-------------------	----------

Nome campo risposta messaggio predefinito	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
Cliente	Testo	15	Nessuno
Attività	Testo	15	Nessuno
Commenti	Testo	250	Nessuno
Contatto	Testo	15	Nessuno
Abilita follow-up	Booleano	1	Nessuno
Ora fine	Data/ora	7	Nessuno
ID esterno univoco	Testo	30	Nessuno
Piano	Testo	15	Nessuno
Elemento piano	Testo	15	Nessuno
Risposta	Testo	30	Nessuno
Sezione	Testo	100	Nessuno
Numero di sequenza	Numerico	22	Nessuno
Ora inizio	Data/ora	7	Nessuno

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 1434)
- [Importazione dei dati](#) (a pagina 1576)
- [Modifica delle risposte messaggio](#) (a pagina 150)

### Campi piano di messaggistica: Preparazione all'importazione

La tabella che segue contiene informazioni specifiche sull'impostazione del file CSV prima di importare i piani messaggistica in Oracle CRM On Demand. Tali informazioni completano le linee guida fornite nell'argomento [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 1434). È necessario rivedere le seguenti informazioni che riguardano l'importazione prima di effettuare questa operazione.

**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Pertanto, se non viene visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi all'amministratore dell'azienda per determinare il nuovo nome del campo.

Piano messaggistica predefinito Nome campo	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
--	--------------	-------------------	----------

Piano messaggistica predefinito Nome campo	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
Partecipanti	Testo	1000	Questo campo descrive i destinatari di questo piano messaggi, ad esempio chirurghi cardiaci.
Codice	Testo	50	Questo campo tiene traccia dei piani di messaggistica in diversi ID riga. Se, ad esempio, si rivede un piano di messaggistica, questo campo crea una copia del piano con un numero di versione incrementato.
Dichiarazione di non responsabilità obbligatoria	Booleano	1	Quando questo campo è selezionato, viene visualizzato un messaggio di dichiarazione di non responsabilità.
Abilita follow-up	Booleano	1	Nessuno
Data di scadenza	Data e orario	7	La data di fine del piano messaggistica.
ID esterno univoco	Testo	30	Nessuno
Sequenza blocco	Booleano	1	Questo campo blocca il piano messaggistica che impedisce agli utenti di cambiare la sequenza o rimuovere messaggi da un piano messaggistica.
Nome	Testo	200	Il nome del piano messaggistica o il piano messaggistica personalizzato.
Priorità	Numero	22	Nessuno
Data di rilascio	Data e orario	7	La data di rilascio del piano messaggistica.
Segmento	Testo	50	Questo campo descrive il segmento di mercato, ossia il gruppo di clienti a cui è destinato il piano messaggi, ad esempio case di cura terziarie. Mostra i piani messaggistica consigliati per i funzionari commerciali quando pianificano le chiamate.
Skin	Testo	30	Quando il pianificatore di messaggistica è aperto per la modifica o l'anteprima, viene visualizzato anche il layout del piano messaggistica.
Data di inizio	Data e orario	7	Nessuno

Piano messaggistica predefinito Nome campo	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
Stato	Elenco di selezione	30	I valori validi predefiniti per questo campo sono: Approvato, In corso, Rifiutato, Rilasciato, Inviato.
Tipo	Testo	30	I valori validi predefiniti per questo campo sono: Lancio prodotto e Messaggistica mirata.

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 1434)
- [Importazione dei dati](#) (a pagina 1576)
- [Piani messaggistica](#) (a pagina 546)

## Campi elemento piano di messaggistica: Preparazione all'importazione

La tabella che segue contiene informazioni specifiche sull'impostazione del file CSV prima di importare gli elementi piano messaggistica in Oracle CRM On Demand. Tali informazioni completano le linee guida fornite nell'argomento [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 1434). È necessario rivedere le seguenti informazioni che riguardano l'importazione prima di effettuare questa operazione.

**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Pertanto, se non viene visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi all'amministratore dell'azienda per determinare il nuovo nome del campo.

Piano messaggistica predefinito Nome campo elemento	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
Partecipanti	Testo	1000	Nessuno
Descrizione	Testo	255	Nessuno
Messaggio dichiarazione di non responsabilità	Booleano	1	Nessuno
Nome visualizzazione	Testo	100	Nessuno
Nome	Testo	100	Nessuno

Piano messaggistica predefinito Nome campo elemento	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
Piano messaggistica principale	Testo	30	Un piano di messaggistica è composto da una serie di elementi piano di messaggistica. Il campo Piano messaggistica principale è il piano di messaggistica al quale appartiene l'elemento piano di messaggistica ed è collegato al campo nome di un record piano di messaggistica.
Valutazione	Elenco di selezione	30	Nessuno
Numero di sequenza	Numero	22	Nessuno
Nome soluzione	Testo	30	Nessuno
Note presentatore	Testo	2000	Nessuno
Stato	Elenco di selezione	30	Nessuno
Sinossi	Testo	2000	Nessuno
Tipo	Elenco di selezione	30	Nessuno

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 1434)
- [Importazione dei dati](#) (a pagina 1576)
- [Elementi dei piani di messaggistica](#) (a pagina 553)

## Campi relazione elemento piano messaggistica: Preparazione all'importazione

La tabella che segue contiene informazioni specifiche sull'impostazione del file CSV prima di importare relazioni elemento piano messaggistica in Oracle CRM On Demand. Tali informazioni completano le linee guida fornite nell'argomento [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 1434). È necessario rivedere le seguenti informazioni che riguardano l'importazione prima di effettuare questa operazione.

**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Pertanto, se non viene visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi all'amministratore dell'azienda per determinare il nuovo nome del campo.

Piano messaggistica predefinito Nome campo relazione elemento	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
Partecipanti	Testo	1000	Nessuno
Descrizione	Testo	255	Nessuno
Nome visualizzazione	Testo	100	Nessuno
Nome	Testo	100	Nessuno
Piano messaggistica principale	Testo	15	Nessuno
Valutazione	Elenco di selezione	30	Nessuno
Numero di sequenza	Numero	22	Nessuno
Nome soluzione	Testo	30	Nessuno
Stato	Elenco di selezione	30	Nessuno
Sinossi	Testo	2000	Nessuno
Tipo	Elenco di selezione	30	Nessuno

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 1434)
- [Importazione dei dati](#) (a pagina 1576)
- [Relazioni elemento piano messaggistica](#) (vedere "Relazioni degli elementi dei piani di messaggistica" a pagina 558)

### Campi nota: Preparazione all'importazione

La tabella che segue contiene informazioni specifiche sull'impostazione del file CSV prima di importare note in Oracle CRM On Demand. Tali informazioni completano le linee guida fornite nell'argomento [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 1434). È necessario rivedere le seguenti informazioni che riguardano l'importazione prima di effettuare questa operazione.

**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Pertanto, se non viene visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi all'amministratore dell'azienda per determinare il nuovo nome del campo.



Nome campo Nota predefinito	Tipo di dati	Lunghezza a massima	Commenti
ID esterno cliente	Testo	30	Nessuno
Nome cliente	Testo	255	Nessuno
ID esterno campagna	Testo	30	Nessuno
Nome campagna	Testo	255	Nessuno
ID esterno contatto	Testo	30	Nessuno
Nome contatto	Testo	255	Nessuno
Descrizione	Testo	16.350	Se un campo di descrizione nel file di importazione supera 16.350 caratteri, viene troncato a 16.252 caratteri. I restanti caratteri vengono aggiunti alle note collegate, ognuna con un limite massimo di 16.350 caratteri.
ID esterno opportunità	Testo	30	Nessuno
Nome opportunità	Testo	100	Nessuno
Privato	Casella di controllo	Non applicabile	Nessuno
ID esterno richiesta di servizio	Testo	30	Nessuno
Numero richiesta di servizio	Numero	15	Nessuno
Oggetto	Testo	30	Campo obbligatorio per impostazione predefinita.

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 1434)
- [Importazione dei dati](#) (a pagina 1576)

### Campi Obiettivo: Preparazione all'importazione

La tabella che segue contiene informazioni specifiche sull'impostazione del file CSV prima di importare obiettivi in Oracle CRM On Demand. Tali informazioni completano le linee guida fornite nell'argomento [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 1434). È necessario rivedere le seguenti informazioni che riguardano l'importazione prima di effettuare questa operazione.

**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Pertanto, se non viene

visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi all'amministratore dell'azienda per determinare il nuovo nome del campo.

Obiettivo predefinito Nome campo	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
Nome cliente	Testo	15	Il nome cliente associato all'obiettivo definito.
Nome contatto	Testo	15	Il nome contatto associato all'obiettivo definito.
Valuta	Testo	20	La valuta utilizzata per i valori monetari dell'obiettivo.
Descrizione	Testo	2000	Il campo descrizione per l'obiettivo definito.
Data di cambio	Data/ora	7	La data di applicazione del tasso di cambio alla valuta.
Nome obiettivo	Testo	30	Nessuno
Fatturato obiettivo	Testo	22	Fatturato di destinazione per l'obiettivo.
Destinazione obiettivo	Numero	22	Il campo Destinazione obiettivo rappresenta la quantità di unità di vendita, farmaci, chiamate vendite e così via. Questa quantità viene definita dal campo Unità obiettivo.
Unità obiettivo	Elenco di selezione	30	Il campo Unità obiettivo definisce la quantità nel campo Destinazioni obiettivo.
Obiettivo principale	Testo	15	Se l'obiettivo definito è associato a un obiettivo principale, questo campo abilita la combinazione di entrambi gli obiettivi.
Periodo	Testo	15	Questo valore di periodo corrisponde ai criteri immessi dall'utente durante l'impostazione delle previsioni in Oracle CRM On Demand.
Nome piano	Testo	15	Il nome del piano aziendale associato a questo obiettivo specifico (facoltativo).
Nome prodotto	Testo	15	Il nome prodotto associato all'obiettivo definito.
Stato	Elenco di selezione	30	Lo stato dell'obiettivo.

Obiettivo predefinito Nome campo	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
Destinatari	Testo	2000	Questo è il gruppo di singoli individui a cui viene applicato l'obiettivo.
Tipo	Elenco di selezione	30	Il tipo di obiettivo. Il cliente imposta i valori.

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 1434)
- [Importazione dei dati](#) (a pagina 1576)
- [Obiettivi](#) (a pagina 280)

## Campi ruolo contatto opportunità: Preparazione all'importazione

La tabella che segue contiene informazioni specifiche sull'impostazione del file CSV prima di importare i ruoli per i contatti in Oracle CRM On Demand. Tali informazioni completano le linee guida fornite nell'argomento [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 1434). È necessario rivedere le seguenti informazioni che riguardano l'importazione prima di effettuare questa operazione.

**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Pertanto, se non viene visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi all'amministratore dell'azienda per determinare il nuovo nome del campo.

Nome campo Ruolo contatto predefinito	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
Ruolo di acquisto	Elenco di selezione	39	Valori validi predefiniti: utente, valutatore, autore approvazione, autore decisione, utente e valutatore, utente e autore approvazione, utente e autore decisione, valutatore e autore approvazione, valutatore e autore decisione, sconosciuto
ID esterno contatto	Testo	30	Nessuno
Nome contatto	Testo	255	Nessuno
ID esterno opportunità	Testo	30	Nessuno
Nome opportunità	Testo	100	Nessuno
Principale	Casella di controllo	Non applicabile	Nessuno

**Argomenti correlati**

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Campi contatto](#) (a pagina 230)
- [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 1434)
- [Importazione dei dati](#) (a pagina 1576)

**Campi opportunità: Preparazione all'importazione**

La tabella che segue contiene informazioni specifiche sull'impostazione del file CSV prima di importare opportunità in Oracle CRM On Demand. Tali informazioni completano le linee guida fornite nell'argomento [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 1434). È necessario rivedere le seguenti informazioni che riguardano l'importazione prima di effettuare questa operazione.

**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Pertanto, se non viene visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi all'amministratore dell'azienda per determinare il nuovo nome del campo.

Opportunità predefinita Nome campo	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
Cliente	Testo	100	Campo obbligatorio per impostazione predefinita.
ID esterno cliente	Testo	30	Nessuno
Ubicazione cliente	Testo	50	Nessuno
Data di chiusura	Data	7	Campo obbligatorio per impostazione predefinita.
Rivenditore	Elenco di selezione	30	Specifico di Oracle CRM On Demand Automotive Edition.
Descrizione	Testo	16.350	Se un campo di descrizione nel file di importazione supera 16.350 caratteri, viene troncato a 16.252 caratteri. I restanti caratteri vengono aggiunti alle note collegate, ognuna con un limite massimo di 16.350 caratteri.
Fatturato previsto	Valuta	15	Non possono essere importati. Valore calcolato in base al campo fatturato potenziale moltiplicato per il valore nel campo Probabilità.
ID esterno univoco	Testo	30	Nessuno
Previsione	Casella di controllo	Non applicabile	Nessuno
ID integrazione	Testo	30	Nessuno

Opportunità predefinita Nome campo	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
Origine lead	Elenco di selezione	30	Nessuno
Marca	Elenco di selezione	30	Specifico di Oracle CRM On Demand Automotive Edition.
Modello	Elenco di selezione	30	Specifico di Oracle CRM On Demand Automotive Edition.
Modifica di	Non applicabile	Non applicabile	Attualmente non è possibile impostare i valori di questo campo durante l'importazione. Il relativo valore viene impostato automaticamente dall'applicazione.
Nome	Testo	100	Nessuno
Passo successivo	Testo	250	Nessuno
Valuta opportunità	Elenco di selezione	15	Sola lettura.
Valuta opportunità	Testo	20	Nessuno
Nome opportunità	Testo	100	Campo obbligatorio per impostazione predefinita.
Proprietario	E-mail	50	<p>I dati del file devono corrispondere all'ID utente di accesso per un utente Oracle CRM On Demand esistente. Se un record non contiene un valore valido per questo campo (incluso nessun valore), il valore è impostato sull'ID utente di accesso dell'utente che esegue l'importazione.</p> <p>Se questo campo non è mappato a un campo di file di importazione quando si esegue la procedura di importazione, il Proprietario viene impostato sull'ID utente di accesso dell'utente che esegue l'importazione per tutti i record importati.</p>
ID esterno proprietario	Testo	30	Nessuno
Priorità	Elenco di selezione	30	Valori validi predefiniti: Basso, Medio, Alto
% probabilità	Elenco di selezione	3	<p>Valori validi predefiniti: 0, 10, 20, 30, 40, 50, 60, 70, 80, 90, 100</p> <p><b>NOTA:</b> questo campo deve essere sempre esposto nel layout. Se è nascosto, si verificano risultati imprevisti.</p>

Opportunità predefinita Nome campo	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
Interesse prodotto	Testo	100	Specifico di Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Motivo Vinto/perso	Elenco di selezione	30	Valori validi predefiniti: Base installata, Prezzo, Relazione, Record di tracciamento, Nessun progetto corrente, No budget, Non qualificata, Persa da concorrenti, Persa per mancata decisione, Altro
Riassegna opportunità	Casella di controllo	Non applicabile	Nessuno
Fatturato	Valuta	15	Nessuno
Fase di vendita	Elenco di selezione	50	Campo obbligatorio per impostazione predefinita.  Questo campo si comporta in modo diverso dalla maggior parte dei campi, poiché non aggiungerà valori dell'elenco di selezione non corrispondenti anche se si specifica tale operazione durante il processo di importazione. I dati di importazione devono corrispondere a valori validi per questo campo. Se si desidera acquisire valori dell'elenco di selezione dal file non corrispondenti ai valori dell'elenco di selezione predefinito, aggiungerli all'applicazione prima di importare i dati. In caso contrario, l'intero record viene rifiutato. I valori validi predefiniti sono: Lead qualificato, Strategia, Lista breve, Selezionata, Negoziazione, Chiusa/vinta o Chiusa/persa.
Campagna di origine	Elenco di selezione	30	La campagna che ha generato l'opportunità.
Stato	Elenco di selezione	30	I valori validi predefiniti sono: In attesa, Perso e Vinto.
Territorio	Testo	50	Nessuno
Valore totale beni	Valuta	15	Specifico di Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Premio totale	Valuta	15	Specifico di Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Tipo	Elenco di selezione	30	Nessuno
Anno	Elenco di selezione	30	Specifico di Oracle CRM On Demand Automotive Edition.

## Campi fatturato prodotto opportunità: Preparazione all'importazione

La tabella che segue contiene informazioni specifiche sull'impostazione del file CSV prima di importare i record prodotto opportunità in Oracle CRM On Demand. Tali informazioni completano le linee guida fornite nell'argomento [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 1434). È necessario rivedere le seguenti informazioni che riguardano l'importazione prima di effettuare questa operazione.

**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Pertanto, se non viene visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi all'amministratore dell'azienda per determinare il nuovo nome del campo.

Prodotto opportunità predefinito Nome campo	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
N. di periodi	Numero intero	3	Sono supportati un massimo di 260 periodi per il fatturato ricorrente. Il periodo di tempo definito dal numero totale di periodi varia a seconda della frequenza specificata nel campo Frequenza. Ad esempio, in caso di fatturato ricorrente su base settimanale, è possibile tenere traccia del fatturato per un massimo di cinque anni.
Valore beni	Valuta	15	Nessuno
Nome completo contatto	Testo	255	Nessuno
Contratto	Elenco di selezione	30	Nessuno
Descrizione	Testo	250	Il limite è di 250 caratteri.
ID esterno univoco	Testo	30	Nessuno
Previsione	Casella di controllo	Non applicabile	Nessuno
Frequenza	Elenco di selezione	30	Non è possibile modificare questo elenco di selezione. Pertanto, i valori importati devono corrispondere esattamente ai valori validi.
ID integrazione	Testo	30	Nessuno
ID esterno opportunità	Testo	30	Nessuno
Nome opportunità	Elenco di selezione	30	Non è possibile modificare questo elenco di selezione. Pertanto, i valori

Prodotto opportunità predefinito Nome campo	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
			importati devono corrispondere esattamente ai valori validi.
Proprietario	Testo	50	Non è possibile modificare questo elenco di selezione. Pertanto, i valori importati devono corrispondere esattamente ai valori validi.
ID esterno proprietario	Testo	30	Nessuno
Premio	Valuta	15	Nessuno
% probabilità	Elenco di selezione	22	Nessuno
ID esterno prodotto	Testo	30	Nessuno
Nome prodotto	Testo	50	Non è possibile modificare questo elenco di selezione. Pertanto, i valori importati devono corrispondere esattamente ai valori validi.
Data di acquisto	Data	7	Nessuno
Prezzo d'acquisto	Valuta	15	Nessuno
Quantità	Numero	15	Nessuno
N. di serie	Testo	100	Nessuno
Data di spedizione	Data	7	Nessuno
Data di inizio/fine	Data	7	Nessuno
Stato	Testo	30	Nessuno
Tipo	Elenco di selezione	30	Nessuno
Garanzia	Elenco di selezione	30	Nessuno

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 1434)
- [Importazione dei dati](#) (a pagina 1576)



## Campi Partner: Preparazione all'importazione

La tabella che segue contiene informazioni specifiche sull'impostazione del file CSV prima di importare i partner in Oracle CRM On Demand. Tali informazioni completano le linee guida fornite nell'argomento [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 1434). È necessario rivedere le seguenti informazioni che riguardano l'importazione prima di effettuare questa operazione.

**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Pertanto, se non viene visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi all'amministratore dell'azienda per determinare il nuovo nome del campo.

Partner predefinito Nome campo	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
N. di medici	Numero	22	Questo campo è specifico di Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Partner cliente	Testo	1	Nessuno
Fatturati annuali	Valuta	15	Nessuno
Indirizzo di fatturazione 1	Testo	200	Nessuno
Indirizzo di fatturazione 2	Testo	100	Nessuno
Indirizzo di fatturazione 3	Testo	100	Nessuno
Città di fatturazione	Testo	50	Nessuno
Paese di fatturazione	Elenco di selezione	30	Nessuno
CP di fatturazione/ CAP	Testo	30	Nessuno
Provincia di fatturazione	Testo	50	Nessuno
Stato USA di fatturazione	Elenco di selezione	2	Il valore di questo campo è l'abbreviazione standard a due lettere per gli Stati Uniti, ad esempio <i>IA</i> per Iowa.
CAP/Codice postale di fatturazione	Testo	30	Nessuno
Frequenza delle chiamate	Elenco di selezione	30	Specifico di Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. È possibile modificare questo elenco di selezione.
Responsabile clienti del canale	Testo	50	Nessuno
Data revisione conformità	Data e ora UTC	7	La data di scadenza revisione dello stato di conformità.
Stato conformità	Elenco di	30	È possibile modificare questo elenco di

Partner predefinito Nome campo	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
	selezione		selezione.
Descrizione	Testo	255	Nessuno
Competenza	Testo	30	È possibile modificare questo elenco di selezione.
ID esterno univoco	Testo	30	Nessuno.
Nome Furigana	Testo	100	Nessuno.
HIN	Testo	30	Health Industry Number (HIN).
Settore	Elenco di selezione	50	Questo elenco di selezione è di sola lettura. I valori predefiniti per questo elenco di selezione sono: Automotive, Energia, Servizi finanziari, Information Technology, Produzione, Altro, Farmaceutico, Vendita al dettaglio, Servizi e Telecomunicazioni.
Tipo di influenza	Elenco di selezione	30	È possibile modificare questo elenco di selezione.
Ultima data di completamento dell'assegnazione	Data e ora UTC	7	Nessuno
Ultima data di invio dell'assegnazione	Data e ora UTC	7	Nessuno
Data ultima chiamata	Data e ora UTC	7	Nessuno
Ubicazione	Testo	50	Nessuno
N. fax principale	Telefono	40	Nessuno
N. tel. principale	Telefono	40	Nessuno
Potenziale di mercato	Elenco di selezione	30	Specifico di Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. È possibile modificare questo elenco di selezione.
Segmento di mercato	Elenco di selezione	30	Specifico di Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. È possibile modificare questo elenco di selezione.
Quota di mercato	Numero	Non applicabile	Specifico di Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. È possibile modificare questo elenco di selezione. Questo numero è compreso tra zero (0) e 100.

Partner predefinito Nome campo	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
Numero massimo di utenti	Numero intero	Non applicabile	Nessuno
Numero di dipendenti	Numero intero	22	Nessuno
Cliente partner di origine	Elenco di selezione	100	Questo elenco di selezione è di sola lettura e contiene il valore del partner valido.
Proprietario	Testo	50	Questo campo contiene il nome del proprietario corrente di questo record.
Cliente partner proprietario	Elenco di selezione	100	Questo elenco di selezione è di sola lettura.
Valuta partner	Elenco di selezione	15	Questo elenco di selezione è di sola lettura. Il valore deve corrispondere al valore esistente per la valuta partner corrente.
Livello partner	Elenco di selezione	30	È possibile modificare questo elenco di selezione.
Nome partner	Testo	100	Questo è il nome del partner.
Stato organizzazione partner	Elenco di selezione	30	Questo campo indica se il partner è un'organizzazione PRM (Partner Relationship Partner) attiva o inattiva. Quando è impostato su attivo, viene creato automaticamente un registro per l'organizzazione partner. Gli utenti vengono aggiunti automaticamente al registro. Questo registro viene utilizzato solo nella relazione tra i partner nell'elemento correlato alla relazione tra partner nel campo Record partner. È possibile modificare questo elenco di selezione.
Listino prezzi	Elenco di selezione	50	Questo elenco di selezione è di sola lettura. I valori predefiniti per questo elenco di selezione sono i nomi dei listini prezzi.
Tipo di partner principale	Elenco di selezione	30	Questo elenco di selezione è di sola lettura. I valori predefiniti in questo elenco di selezione sono i tipi associati al partner.
Cliente partner principale	Elenco di	100	Questo elenco di selezione è di sola lettura. Il valore predefinito di questo

Partner predefinito Nome campo	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
	selezione		elenco di selezione è il valore del partner.
Priorità	Elenco di selezione	30	È possibile modificare questo elenco di selezione.
Azienda pubblica	Casella di controllo	Non applicabile	Nessuno.
Classificazione	Numero	22	Nessuno.
Riassegna cliente	Casella di controllo	Non applicabile	Questo campo indica che il cliente deve essere riassegnato. Se importata e impostata dall'amministratore dell'azienda o dal responsabile, questa opzione attiva le regole di assegnazione automatica per il record cliente.
Riferimento	Casella di controllo	Non applicabile	Questo campo deve essere impostato sullo stato selezionato se il cliente ha accettato di essere un riferimento da poter comunicare ai clienti potenziali.
Riferimento dal	Data	Non applicabile	Nessuno
Regione	Elenco di selezione	25	È possibile modificare questo elenco di selezione. I valori validi predefiniti sono Est, Ovest e Centrale.
Percorso	Elenco di selezione	30	È possibile modificare questo elenco di selezione.
Indirizzo di spedizione 1	Testo	200	Nessuno
Indirizzo di spedizione 2	Testo	100	Nessuno
Indirizzo di spedizione 3	Testo	50	Nessuno
Città di spedizione	Testo	50	Nessuno
Paese di spedizione	Elenco di selezione	30	Nessuno
CP di spedizione/CAP	Testo	30	Nessuno
Provincia di spedizione	Testo	50	Nessuno
Stato USA di spedizione	Elenco di selezione	2	Il valore di questo campo è l'abbreviazione standard a due lettere per gli Stati Uniti, ad esempio <i>IA</i> per

Partner predefinito Nome campo	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
			Iowa.
CAP/Codice postale di spedizione	Testo	30	Nessuno.
Campagna di origine	Elenco di selezione	100	Questo elenco di selezione è di sola lettura. Il valore predefinito per questo elenco di selezione è il nome della campagna di origine che ha generato il cliente.
Stato	Elenco di selezione	30	È possibile modificare questo elenco di selezione.
Territorio	Elenco di selezione	50	Questo elenco di selezione è di sola lettura. Il campo predefinito di questo elenco di selezione è il nome del territorio.
Sito Web	Testo	100	Nessuno.
Fatturato dall'inizio dell'anno ad oggi	Valuta	22	Questo campo è specifico di Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Indica Anno a oggi.

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 1434)
- [Importazione dei dati](#) (a pagina 1576)

## Campi Cliente piano: Preparazione all'importazione

La tabella che segue contiene informazioni specifiche sull'impostazione del file CSV prima di importare clienti piano in Oracle CRM On Demand. Tali informazioni completano le linee guida fornite nell'argomento [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 1434). È necessario rivedere le seguenti informazioni che riguardano l'importazione prima di effettuare questa operazione.

**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Pertanto, se non viene visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi all'amministratore dell'azienda per determinare il nuovo nome del campo.

Nome campo cliente piano predefinito	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
Cliente	Elenco di	15	Il campo di riferimento per la gestione

Nome campo cliente piano predefinito	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
	selezione		dell'ID oggetto cliente.
Piano aziendale	Elenco di selezione	15	Il campo di riferimento per la gestione dell'ID oggetto piano aziendale.
Cliente principale piano	Booleano	1	Indica se il cliente è un cliente principale.

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 1434)
- [Importazione dei dati](#) (a pagina 1576)
- [Clienti piano](#) (a pagina 285)

## Campi Contatto piano: Preparazione all'importazione

La tabella che segue contiene informazioni specifiche sull'impostazione del file CSV prima di importare contatti piano in Oracle CRM On Demand. Tali informazioni completano le linee guida fornite nell'argomento [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 1434). È necessario rivedere le seguenti informazioni che riguardano l'importazione prima di effettuare questa operazione.

**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Pertanto, se non viene visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi all'amministratore dell'azienda per determinare il nuovo nome del campo.

Contatti piano predefiniti Nome campo	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
Piano aziendale	Elenco di selezione	15	Il campo di riferimento per la gestione dell'ID oggetto piano aziendale.
Contatto	Elenco di selezione	15	Il campo di riferimento per la gestione dell'ID oggetto contatto.
Contatto principale piano	Booleano	1	Indica se il contatto è il contatto principale.

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 1434)
- [Importazione dei dati](#) (a pagina 1576)

■ [Contatti piano](#) (a pagina 289)

## Campi Opportunità piano: Preparazione all'importazione

La tabella che segue contiene informazioni specifiche sull'impostazione del file CSV prima di importare opportunità piano in Oracle CRM On Demand. Tali informazioni completano le linee guida fornite nell'argomento [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 1434). È necessario rivedere le seguenti informazioni che riguardano l'importazione prima di effettuare questa operazione.

**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Pertanto, se non viene visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi all'amministratore dell'azienda per determinare il nuovo nome del campo.

Opportunità piano predefinita Nome campo	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
Opportunità	Testo	15	Il campo di riferimento per la gestione dell'ID oggetto opportunità.
Piano aziendale	Testo	15	Il campo di riferimento per la gestione dell'ID oggetto piano aziendale.

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 1434)
- [Importazione dei dati](#) (a pagina 1576)
- [Opportunità piano](#) (a pagina 293)

## Campi polizza: Preparazione all'importazione

La tabella riportata di seguito contiene informazioni specifiche sull'impostazione del file CSV prima dell'importazione dei criteri in Oracle CRM On Demand. Tali informazioni completano le linee guida fornite nell'argomento [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 1434). È necessario rivedere le seguenti informazioni che riguardano l'importazione prima di effettuare questa operazione.

**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Pertanto, se non viene visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi all'amministratore dell'azienda per determinare il nuovo nome del campo. Questo argomento è specifico di Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Le informazioni riportate nella tabella seguente sono valide solo per i dati relativi alle polizze.

Nome campo Polizza	Tipo di dati	Lunghezza a massima	Commenti

Nome campo Polizza	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
Stato fatturazione	Elenco di selezione	30	Nessuno
Cliente aziendale	Testo	15	Nessuno
Cliente aziendale: ID sistema esterno	Testo	30	Nessuno
Campagna	Testo	15	Nessuno
Campagna: ID esterno sistema	Testo	30	Nessuno
Data annullamento	Data	Non applicabile	Nessuno
Azienda: ID sistema esterno	Testo	30	Nessuno
Codice valuta	Elenco di selezione	20	Nessuno
Data validità	Data	Non applicabile	Nessuno
Data di scadenza	Data	Non applicabile	Nessuno
ID esterno sistema	Testo	50	Nessuno
Ultimo aggiornamento esterno	Data/ora	Non applicabile	Nessuno
Origine esterna	Testo	50	Nessuno
Importo nominale	Valuta	22	Nessuno
Conto finanziario	Testo	15	Nessuno
Conto finanziario: ID esterno sistema	Testo	30	Nessuno
Nucleo familiare	Testo	15	Nessuno
Nucleo familiare: ID sistema esterno	Testo	30	Nessuno
ID integrazione	Testo	30	Nessuno
Data di scadenza fattura	Data	Non applicabile	Nessuno
Proprietario: ID esterno sistema	Testo	30	Nessuno



Nome campo Polizza	Tipo di dati	Lunghezza a massima	Commenti
Polizza principale	Testo	15	Nessuno
Polizza principale: ID esterno sistema	Testo	50	L'ID esterno univoco della polizza principale collegata a questo record.
Numero polizza	Testo	50	Il campo predefinito per il record corrispondente. Questo campo è noto anche come campo del numero di polizza.
Metodo di pagamento della polizza	Elenco di selezione	30	Nessuno
Tipo di polizza	Elenco di selezione	30	Nessuno
Agenzia principale	Testo	15	Nessuno
Agenzia principale: ID esterno sistema	Testo	30	L'ID esterno univoco dell'agenzia principale (il cliente aziendale è impostato su partner) collegata a questo record.
Agente principale	Testo	15	Nessuno
Agente principale: ID esterno sistema	Testo	30	L'ID esterno univoco dell'agente principale (contatto) collegato a questo record.
Codice produttore	Testo	50	Nessuno
Piano tariffa	Elenco di selezione	30	Nessuno

Nome campo Polizza	Tipo di dati	Lunghezza a massima	Commenti
Provincia tariffa	Elenco di selezione	30	Nessuno
Origine referenze	Elenco di selezione	30	Nessuno
Stato	Elenco di selezione	30	Nessuno
Stato secondario	Elenco di selezione	30	Nessuno
Periodo	Testo	50	Nessuno
Premio totale	Valuta	22	Nessuno

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 1434)
- [Importazione dei dati](#) (a pagina 1576)

## Campi titolare polizza: Preparazione all'importazione

La tabella che segue contiene informazioni specifiche sull'impostazione del file CSV prima di importare i titolari delle polizze in Oracle CRM On Demand. Tali informazioni completano le linee guida fornite nell'argomento [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 1434). È necessario rivedere le seguenti informazioni che riguardano l'importazione prima di effettuare questa operazione.

**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Pertanto, se non viene visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi all'amministratore dell'azienda per determinare il nuovo nome del campo. Questo argomento è specifico di Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Le informazioni riportate nella tabella seguente sono valide solo per i dati relativi al titolare della polizza.

Nome del campo titolare polizza predefinito	Tipo di dati	Lunghezza a massima	Commenti
Titolare cliente aziendale	Testo	15	Nessuno
Titolare cliente aziendale: ID esterno sistema	Testo	30	Nessuno
Azienda: ID sistema esterno	Testo	50	Nessuno
Titolare contatto	Testo	15	Nessuno

Nome del campo titolare polizza predefinito	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
Titolare contatto: ID esterno univoco	Testo	50	Nessuno
Codice valuta	Elenco di selezione	20	Nessuno
Data di cambio	Data	Non applicabile	Nessuno
ID esterno sistema	Testo	50	Nessuno
Ultimo aggiornamento esterno	Data/ora	Non applicabile	Nessuno
Origine esterna	Testo	50	Nessuno
Titolare nucleo familiare	Testo	15	Nessuno
Titolare nucleo familiare: ID esterno sistema	Testo	30	Nessuno
Percentuale titolare	Percentuale	22	Nessuno
Tipo assicurato	Elenco di selezione	30	Nessuno
ID integrazione	Testo	30	Nessuno
Proprietario: ID esterno sistema	Testo	30	Nessuno
Polizza	Testo	15	I campi predefiniti per il record corrispondente.
Polizza: ID esterno sistema	Testo	50	L'ID esterno univoco della polizza collegata a questo record.
Nome titolare polizza	Testo	250	I campi predefiniti per il record corrispondente.
Ruolo	Elenco di selezione	30	I campi predefiniti per il record corrispondente.

**Argomenti correlati**

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 1434)
- [Importazione dei dati](#) (a pagina 1576)

**Campi portafoglio: Preparazione all'importazione**

**NOTA:** questa funzione potrebbe non essere disponibile nella versione dell'applicazione in uso in quanto non fa parte dell'applicazione standard.

La tabella che segue contiene informazioni specifiche sull'impostazione del file CSV prima di importare i clienti portafoglio in Oracle CRM On Demand. Tali informazioni completano le linee guida fornite nell'argomento [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 1434). È necessario rivedere le seguenti informazioni che riguardano l'importazione prima di effettuare questa operazione.

**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Pertanto, se non viene visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi all'amministratore dell'azienda per determinare il nuovo nome del campo.

Nome campo Cliente portafoglio predefinito	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
Valuta cliente	Elenco di selezione	15	Non è possibile modificare questo elenco di selezione. Pertanto, i valori importati devono corrispondere esattamente ai valori validi.
Numero conto	Testo	100	Nessuno
Tipo di cliente	Elenco di selezione	30	Valori validi predefiniti: Contratto rendita annua, Polizza collettiva, 401K, Conti correnti, IRA, Assicurazione sulla vita, Fondo comune d'investimento, Risparmi e Altro.
Tasso % annuo	Numero	15	Nessuno
Data	Data	7	Nessuno

Nome campo Cliente portafoglio predefinito	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
annullamento/vendita			
Limite credito	Valuta	20	Nessuno
Data validità	Data	7	Nessuno
Data di scadenza	Data	7	Nessuno
ID esterno univoco	Testo	30	Nessuno
Valore nominale	Valuta	20	Nessuno
Istituzione	Testo	100	Nessuno
Posizione istituzione	Testo	50	Nessuno
Ammontare del prestito	Valuta	20	Nessuno
Data di maturazione	Data	7	Nessuno
Premio	Valuta	20	Nessuno
ID proprietario principale	Testo	50	Nessuno
Prodotto	Testo	50	Nessuno

Nome campo Cliente portafoglio predefinito	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
Data di acquisto	Data	7	Nessuno
Fatturato	Valuta	20	Nessuno
Classe di rischio	Testo	50	Nessuno
Stato	Elenco di selezione	30	Valori validi predefiniti: Attivo, In sospeso, Offerta, Terminato e Chiuso.
Periodo	Numero	20	Nessuno
Unità di riferimento	Elenco di selezione	20	Valori validi predefiniti: Giorno, Settimana, Mese e Anno.
Valore totale beni	Valuta	20	Nessuno
Data di valutazione	Data	7	Nessuno
ID esterno istituzione	Testo	30	Collegamenti di istituzioni a un cliente.
ID esterno prodotto	Testo	30	Nessuno

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Portafogli](#) (a pagina 570)
- [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 1434)

■ [Importazione dei dati](#) (a pagina 1576)

## Campi Listino prezzi: Preparazione all'importazione

La tabella che segue contiene informazioni specifiche sull'impostazione del file CSV prima di importare i listini prezzi in Oracle CRM On Demand. Tali informazioni completano le linee guida fornite nell'argomento [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 1434). È necessario rivedere le seguenti informazioni che riguardano l'importazione prima di effettuare questa operazione.

**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Pertanto, se non viene visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi all'amministratore dell'azienda per determinare il nuovo nome del campo.

Listino prezzi predefinito Nome campo	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
Valuta	Varchar	20	La valuta del listino prezzi.
Descrizione	Varchar	255	Nessuno
Valido dal	Data e ora UTC	7	La data a partire dalla quale il listino prezzi è valido.
Validità fino al	Data e ora UTC	7	La data a partire dalla quale il listino prezzi è valido.
Proprietario	Varchar	15	Il proprietario del record.
Nome listino prezzi	Varchar	50	Nessuno
Stato	Varchar	30	Lo stato corrente del listino prezzi, ad esempio In corso, Pubblicato e così via.
Tipo	Varchar	30	Il tipo di listino prezzi.

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

■ [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 1434)

■ [Importazione dei dati](#) (a pagina 1576)

## Campi Elemento listino prezzi: Preparazione all'importazione

La tabella che segue contiene informazioni specifiche sull'impostazione del file CSV prima di importare gli elementi listino prezzi in Oracle CRM On Demand. Tali informazioni completano le linee guida fornite nell'argomento [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 1434). È necessario rivedere le seguenti informazioni che riguardano l'importazione prima di effettuare questa operazione.

**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Pertanto, se non viene

visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi all'amministratore dell'azienda per determinare il nuovo nome del campo.

Elemento listino prezzi predefinito Nome campo	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
Descrizione	Varchar	255	Nessuno
Valido dal	Data e ora UTC	7	La data a partire dalla quale il listino prezzi è valido.
Validità fino al	Data e ora UTC	7	La data a partire dalla quale il listino prezzi è valido.
Prezzo di listino	Numero	22	Il prezzo del prodotto.
Proprietario	Varchar	15	Il proprietario del record.
Listino prezzi	Varchar	15	Il nome del listino prezzi a cui è associato questo elemento.
Tipo di prezzo	Varchar	30	Il tipo di prezzo dell'elemento, ad esempio standard.
Prodotto	Varchar	15	Il prodotto dell'elemento prezzo.

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 1434)
- [Importazione dei dati](#) (a pagina 1576)

## Campi categoria prodotto: Preparazione all'importazione

La tabella che segue contiene informazioni specifiche sull'impostazione del file CSV prima di importare i campi di categoria prodotto in Oracle CRM On Demand. Tali informazioni completano le linee guida fornite nell'argomento [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 1434). È necessario rivedere le seguenti informazioni che riguardano l'importazione prima di effettuare questa operazione.

**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Pertanto, se non viene visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi all'amministratore dell'azienda per determinare il nuovo nome del campo.

Nome campo Destinari campagna predefinito	Tipo di dati	Lunghezza massima
Nome categoria	Testo	100
Categoria principale	Testo	100
ID esterno univoco	Testo	30



Nome campo Destinatari campagna predefinito	Tipo di dati	Lunghezza massima
ID esterno categoria prodotto principale	Testo	30
Descrizione	Testo	16.350

## Campi prodotto: Preparazione all'importazione

La tabella che segue contiene informazioni specifiche sull'impostazione del file CSV prima di importare prodotti in Oracle CRM On Demand. Tali informazioni completano le linee guida fornite nell'argomento [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 1434). È necessario rivedere le seguenti informazioni che riguardano l'importazione prima di effettuare questa operazione.

**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Pertanto, se non viene visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi all'amministratore dell'azienda per determinare il nuovo nome del campo.

Prodotto predefinito Nome campo	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
Corpo del messaggio	Elenco di selezione	30	Specifico di Oracle CRM On Demand Automotive Edition.  Valori validi predefiniti: Coupe, Salone, Cabriolet, Sportello posteriore, Familiare, Berlina
Categoria	Elenco di selezione	30	Valori validi predefiniti: Abbigliamento, Motrice, SUV, Interno, Autocarro pesante, Esterno, Elettrico, N. ruote motrici, Autocarro leggero, Autovettura
Controllato	Casella di controllo	Non applicabile	Nessuno
Prezzo fatturazione rivenditore	Valuta	15	Specifico di Oracle CRM On Demand Automotive Edition.
Descrizione	Testo	16.350	Se un campo di descrizione nel file di importazione supera 16.350 caratteri, viene troncato a 16.252 caratteri. I restanti caratteri vengono aggiunti alle note collegate, ognuna con un limite massimo di 16.350 caratteri.
Porte	Elenco di selezione	30	Specifico di Oracle CRM On Demand Automotive Edition.  Valori validi predefiniti: 3 porte, 2 porte, 4 porte

Prodotto predefinito Nome campo	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
Motore	Elenco di selezione	30	Specifico di Oracle CRM On Demand Automotive Edition.
Localizzazione n. lotto	Casella di controllo	Non applicabile	Nessuno
Marca	Elenco di selezione	30	Specifico di Oracle CRM On Demand Automotive Edition.
Modello	Elenco di selezione	30	Specifico di Oracle CRM On Demand Automotive Edition.
Ordinabile	Casella di controllo	Non applicabile	Nessuno
Prodotto principale	Testo	100	Nessuno
N. parte	Testo	50	Nessuno
Tipo di prezzo	Elenco di selezione	30	Nessuno
Categoria prodotto	Testo	100	Nessuno
Valuta prodotto	Valuta	15	Nessuno
Nome prodotto	Testo	100	Campo obbligatorio per impostazione predefinita.
Tipo di prodotto	Elenco di selezione	30	Nessuno
Revisione	Elenco di selezione	30	Nessuno
Serializzato	Casella di controllo	Non applicabile	Nessuno
Stato	Elenco di selezione	30	Nessuno
Sottotipo	Elenco di selezione	30	Nessuno
Classe terapeutica	Elenco di selezione	30	Specifico di Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Trasmissione	Elenco di selezione	30	Specifico di Oracle CRM On Demand Automotive Edition.
Finizione	Elenco di selezione	30	Specifico di Oracle CRM On Demand Automotive Edition.

Prodotto predefinito Nome campo	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
Tipo	Elenco di selezione	30	Nessuno
Anno	Numero	50	Specifico di Oracle CRM On Demand Automotive Edition.

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 1434)
- [Importazione dei dati](#) (a pagina 1576)

## Campi dichiarazione di non responsabilità campione: Preparazione all'importazione

La tabella che segue contiene informazioni specifiche sull'impostazione del file CSV prima di importare le dichiarazioni di non responsabilità campione in Oracle CRM On Demand. Tali informazioni completano le linee guida fornite nell'argomento [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 1434). È necessario rivedere le seguenti informazioni che riguardano l'importazione prima di effettuare questa operazione.

**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Pertanto, se non viene visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi all'amministratore dell'azienda per determinare il nuovo nome del campo.

Nome campo Dichiarazione di non responsabilità campione predefinito	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
Commenti	Testo	255	Questo campo fornisce informazioni supplementari sul campo della dichiarazione di non responsabilità.
Numero	Testo	15	Nessuno
Testo dichiarazione di non responsabilità	Testo	500	Questo è il testo della dichiarazione di non responsabilità.
Data di fine	Data/ora	7	La data di scadenza della dichiarazione di non responsabilità.
Data inizio	Data/ora	7	La data di attivazione della dichiarazione di non responsabilità.
Stato	Elenco di selezione	30	I valori di questo campo sono: Attivo, Inattivo e Scaduto.

**Argomenti correlati**

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 1434)
- [Importazione dei dati](#) (a pagina 1576)

**Campi Magazzino campioni: Preparazione all'importazione**

La tabella che segue contiene informazioni specifiche sull'impostazione del file CSV prima di importare i magazzini campione in Oracle CRM On Demand. Tali informazioni completano le linee guida fornite nell'argomento [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 1434). È necessario rivedere le seguenti informazioni che riguardano l'importazione prima di effettuare questa operazione.

**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Pertanto, se non viene visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi all'amministratore dell'azienda per determinare il nuovo nome del campo.

Magazzino campioni predefinito Nome campo	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
ID report verifica	Testo	15	Nessuno
Periodo di magazzino	Testo	15	Il campo di riferimento che punta all>ID oggetto periodo magazzino.
Ultimo conteggio fisico	Numero	22	Nessuno
N. lotto	Testo	15	Nessuno
Saldo iniziale	Numero	22	Nessuno
Conteggio fisico	Numero	22	Nessuno
Campione	Testo	15	Il campo di riferimento che punta al prodotto campione di questo magazzino.
Conteggio sistema	Numero	22	Nessuno

**Argomenti correlati**

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 1434)
- [Importazione dei dati](#) (a pagina 1576)
- [Magazzino campioni](#) (a pagina 497)

**Campi Lotto campione: Preparazione all'importazione**

La tabella che segue contiene informazioni specifiche sull'impostazione del file CSV prima di importare i lotti campione in Oracle CRM On Demand. Tali informazioni completano le linee guida fornite nell'argomento [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 1434). È necessario rivedere le seguenti informazioni che riguardano l'importazione prima di effettuare questa operazione.

**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Pertanto, se non viene visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi all'amministratore dell'azienda per determinare il nuovo nome del campo.

Lotto campione predefinito Nome campo	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
Data chiusura	Data	7	Questa data viene calcolata. Il calcolo si basa sulla data di scadenza meno il valore fornito nel campo Giorni brevi. Ad esempio, se la data di scadenza è il 31 gennaio e il valore nel campo Giorni brevi è 30, La Data di chiusura è il 1° gennaio. Questo indica che il lotto campione deve essere utilizzato nell'immediato futuro o che è necessario restituirlo alla sede centrale.
Descrizione	Testo	255	La descrizione del lotto.
Data di scadenza	Data	7	La data di scadenza del lotto campione.
Magazzino per lotto	Booleano	1	Questo campo indica se si tiene traccia del magazzino a livello del lotto o del prodotto.
N. lotto	Testo	100	Il nome del lotto.
Ordinabile	Booleano	1	Questo campo indica se il lotto può essere ordinato.
Livello prodotto	Numero	22	Nessuno
Campione	Testo	15	Il nome del prodotto.
Giorni brevi	Numero	22	Il numero di giorni lead.
Data di inizio	Data	7	La data di inizio del lotto campione.
Unità di riferimento	Testo	30	L'unità di misura.

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 1434)
- [Importazione dei dati](#) (a pagina 1576)

■ [Lotti campione](#) (a pagina 535)

## Campi Transazione campioni: Preparazione all'importazione

La tabella che segue contiene informazioni specifiche sull'impostazione del file CSV prima di importare le transazioni campione in Oracle CRM On Demand. Tali informazioni completano le linee guida fornite nell'argomento [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 1434). È necessario rivedere le seguenti informazioni che riguardano l'importazione prima di effettuare questa operazione.

**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Pertanto, se non viene visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi all'amministratore dell'azienda per determinare il nuovo nome del campo.

Transazione campioni predefinita Nome campo	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
N. di pacchetti inviati	Numero	22	Il numero di pacchetti inviati quando le transazioni campione vengono trasferite in uscita.
N. di pacchetti ricevuti	Numero	22	Il numero di pacchetti ricevuti quando le transazioni campione sono state trasferite in entrata.
Motivo correzione	Elenco di selezione	30	I valori predefiniti per questo campo sono: Errore umano, Furto, Conteggio iniziale, Perso, Trovato e Richiesta.
Commenti	Testo	255	Il campo della descrizione.
Data	Data/ora	7	La data della transazione.
Data di arrivo prevista	Data/ora	7	Nessuno
Data di consegna prevista	Data/ora	7	Nessuno
Transazione da	Testo	15	Nessuno
Periodo di magazzino: data di inizio	Data/ora	7	Nessuno
Periodo di magazzino: data di fine	Data/ora	7	Nessuno
N. fattura	Testo	15	Nessuno
Nome	Testo	50	Nessuno
ParentTxn	Testo	15	Nessuno

Transazione campioni predefinita Nome campo	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
Data di ricezione	Data/ora	7	Nessuno
Transazione radice	Testo	15	Nessuno
Stato	Elenco di selezione	30	I valori predefiniti sono: In corso, In transito, Regolato, Elaborato ed Elaborato con discrepanze.
Data invio	Data/ora	7	Nessuno
N. localizzazione	Testo	15	Nessuno
Trasferisci a	Testo	15	Nessuno
Tipo	Elenco di selezione	30	I valori predefiniti sono: Trasferimento in entrata, Trasferimento in uscita, Campione perso, Rettifica di magazzino ed Esborso.

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 1434)
- [Importazione dei dati](#) (a pagina 1576)

## Campi richiesta di servizio: Preparazione all'importazione

La tabella che segue contiene informazioni specifiche sull'impostazione del file CSV prima di importare richieste di servizio in Oracle CRM On Demand. Tali informazioni completano le linee guida fornite nell'argomento [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 1434). È necessario rivedere le seguenti informazioni che riguardano l'importazione prima di effettuare questa operazione.

**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Pertanto, se non viene visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi all'amministratore dell'azienda per determinare il nuovo nome del campo.

Nome campo richiesta di servizio predefinito	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
Cliente	Testo	100	Nessuno
ID esterno cliente	Testo	30	Nessuno
Area	Elenco di selezione	30	Valori validi predefiniti: Prodotto, Installazione, Manutenzione, Formazione e Altro.

Nome campo richiesta di servizio predefinito	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
Causa	Elenco di selezione	30	Valori validi predefiniti: Istruzioni non chiare, L'utente richiede formazione, Problema esistente, Nuovo problema e Altro.
Chiuso	Ora	Data/ora	Nessuno
Contatto	Testo	255	Nessuno
ID esterno contatto	Testo	30	Nessuno
Rivenditore	Elenco di selezione	100	Oracle CRM On Demand Automotive Edition
Descrizione	Testo	16,350	Se un campo di descrizione nel file di importazione supera 16.350 caratteri, viene troncato a 16.252 caratteri. I restanti caratteri vengono aggiunti alle note collegate, ognuna con un limite massimo di 16.350 caratteri.
ID esterno univoco	Testo	30	Nessuno
Ora di apertura	Data/ora	7	Nessuno
Proprietario	E-mail	50	<p>I dati del file devono corrispondere all'ID utente di accesso per un utente Oracle CRM On Demand esistente. Se un record non contiene un valore valido per questo campo (incluso nessun valore), il valore è impostato sull'ID utente di accesso dell'utente che esegue l'importazione.</p> <p>Se questo campo non è mappato a un campo di file di importazione quando si esegue la procedura di importazione, il Proprietario viene impostato sull'ID utente di accesso dell'utente che esegue l'importazione per tutti i record importati.</p>
ID esterno proprietario	Testo	30	Nessuno
Cliente partner principale	Varchar	15	Nessuno



Nome campo richiesta di servizio predefinito	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
Priorità	Elenco di selezione	30	Valori validi predefiniti: 1-Subito, 2-Alto, 3-Medio e 4-Basso.
Prodotto	Elenco di selezione	100	Nessuno
Riassegna proprietario	Casella di controllo	Non applicabile	Nessuno
Officina servizi manutenzione	Testo	70	Oracle CRM On Demand Automotive Edition
Origine	Elenco di selezione	30	Valori validi predefiniti: Telefono, Web, e-mail e Fax.
Valuta RS	Testo	20	Nessuno
Numero RS	Testo	64	Nessuno
Stato	Elenco di selezione	30	Valori validi predefiniti: Aperto, In attesa, Chiuso, Aperto - Scalato e Annullato.
Oggetto	Testo	250	Nessuno
Tipo	Elenco di selezione	30	Valori validi predefiniti: Domanda, Questione, Richiesta di miglioramento e Altro.
Veicolo	Testo	100	Nessuno

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Campi richieste di servizio](#) (a pagina 305)
- [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 1434)
- [Importazione dei dati](#) (a pagina 1576)

### Campi Firma: Preparazione all'importazione

La tabella che segue contiene informazioni specifiche sull'impostazione del file CSV prima di importare le firme in Oracle CRM On Demand. Tali informazioni completano le linee guida fornite nell'argomento [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 1434). È necessario rivedere le seguenti informazioni che riguardano l'importazione prima di effettuare questa operazione.

**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Pertanto, se non viene visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi all'amministratore dell'azienda per determinare il nuovo nome del campo.

Firma predefinita Nome campo	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
ID attività	Testo	15	Nessuno
Nome contatto	Testo	50	Nessuno
Cognome contatto	Testo	50	Nessuno
Testo dichiarazione di non responsabilità	Testo	500	Nessuno
Testo intestazione	Testo	800	Nessuno
Nome funzionario commerciale	Testo	50	Nessuno
Cognome funzionario commerciale	Testo	50	Nessuno
Controllo firma	Testo	16000	Questo campo contiene le coordinate x e y della firma.
Data firma	Data	7	Nessuno

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 1434)
- [Importazione dei dati](#) (a pagina 1576)

## Campi soluzione: Preparazione all'importazione

La tabella che segue contiene informazioni specifiche sull'impostazione del file CSV prima di importare soluzioni in Oracle CRM On Demand. Tali informazioni completano le linee guida fornite nell'argomento [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 1434). È necessario rivedere le seguenti informazioni che riguardano l'importazione prima di effettuare questa operazione.

**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Pertanto, se non viene visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi all'amministratore dell'azienda per determinare il nuovo nome del campo.

Soluzione predefinito Nome campo	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
ID esterno univoco	Testo	30	Nessuno
FAQ	Testo	250	Nessuno
ID integrazione	Testo	30	Nessuno

Soluzione predefinito Nome campo	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
Categoria prodotto	Elenco di selezione	100	Nessuno
Pubblicato	Elenco di selezione	1	I valori validi predefiniti sono Y e N. Questi valori devono essere in inglese, indipendentemente dalle impostazioni della lingua.
Conteggio richiesta di servizio	Numero intero	22	Nessuno
Valuta soluzione	Elenco di selezione	20	Non è possibile modificare questo elenco di selezione. Pertanto, i valori importati devono corrispondere esattamente ai valori validi.
Dettagli soluzione	Testo	16.000	Nessuno
Valutazione soluzione	Numero	15	Non è possibile modificare questo elenco di selezione. Pertanto, i valori importati devono corrispondere esattamente ai valori validi.
Stato	Elenco di selezione	30	Valori validi predefiniti: Bozza, Approvato, Obsoleto
Titolo	Testo	100	Campo obbligatorio per impostazione predefinita.

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Campi soluzione](#) (a pagina 314)
- [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 1434)
- [Importazione dei dati](#) (a pagina 1576)

### Campi Prodotto a prezzi speciali: Preparazione all'importazione

La tabella che segue contiene informazioni specifiche sull'impostazione del file CSV prima di importare i prodotti a prezzi speciali in Oracle CRM On Demand. Tali informazioni completano le linee guida fornite nell'argomento [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 1434). È necessario rivedere le seguenti informazioni che riguardano l'importazione prima di effettuare questa operazione.

**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Pertanto, se non viene visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi all'amministratore dell'azienda per determinare il nuovo nome del campo.

Prodotto a prezzi speciali predefinito Nome campo	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
Costo autorizzato	Numero	22	Il prezzo del partner in trattativa per la richiesta di prezzi speciali.
Nome concorrente	Varchar	100	Il nome del concorrente per la richiesta.
Partner concorrente	Varchar	100	Il nome del partner concorrente.
Prodotto concorrente	Varchar	100	Il nome del prodotto del concorrente.
Prezzo prodotto concorrente	Numero	22	Il prezzo del prodotto del concorrente.
Valuta	Varchar	20	Nessuno
Descrizione	Varchar	250	Nessuno
MSRP	Numero	22	Il prezzo di vendita suggerito del produttore (MSRP) nella valuta utilizzata.
Altre informazioni concorrenza	Varchar	250	Qualsiasi altra informazione relativa alle offerte di prodotti della concorrenza, ad esempio giustificazione di prezzi speciali e così via.
Prodotto	Varchar	15	Il nome del prodotto relativo alla richiesta di prezzi speciali.
Costo di acquisto	Numero	22	Il prezzo pagato in origine dal partner per acquistare il prodotto.
Quantità	Numero	22	La quantità prevista di prodotti che verrà venduta in base a questa richiesta.
Costo richiesto	Numero	22	Il prezzo ridotto richiesto dal partner.
Prezzo rivendita richiesto	Numero	22	Il prezzo di rivendita in base al quale il partner desiderava vendere il prodotto.
Richiesta SP	Varchar	15	La richiesta di prezzi speciali alla quale è associato questo prodotto a prezzi speciali.
Prezzo rivendita suggerito	Numero	22	Il prezzo di rivendita suggerito dal proprietario della marca.

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 1434)
- [Importazione dei dati](#) (a pagina 1576)

## Campi Richiesta prezzi speciali: Preparazione all'importazione

La tabella che segue contiene informazioni specifiche sull'impostazione del file CSV prima di importare le richieste di prezzi speciali in Oracle CRM On Demand. Tali informazioni completano le linee guida fornite nell'argomento [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 1434). È necessario rivedere le seguenti informazioni che riguardano l'importazione prima di effettuare questa operazione.

**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Pertanto, se non viene visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi all'amministratore dell'azienda per determinare il nuovo nome del campo.

Richiesta prezzi speciali predefinita Nome campo	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
Stato approvazione	Varchar	30	Lo stato di approvazione per la richiesta di prezzi speciali.
Autore approvazione	Varchar	15	Il nome dell'autore approvazione.
Data di autorizzazione	Data e ora UTC	7	La data e l'ora di approvazione della richiesta di prezzi speciali.
Data della decisione sulla richiesta	Data	7	La data in cui è stata presa la decisione della richiesta.
Stato richiesta	Data	7	Lo stato della richiesta di prezzi speciali
Valuta	Varchar	20	La valuta della richiesta di prezzi speciali.
Registrazione operazione	Varchar	15	La registrazione dell'operazione associata alla richiesta di prezzi speciali.
Descrizione	Varchar	15	Nessuno
Data di scadenza	Data	7	La data in base alla quale la richiesta deve essere elaborata.
Cliente finale	Varchar	15	Il cliente della richiesta. Se la richiesta è associata a un'opportunità, è possibile selezionare un cliente opportunità.
Data di fine	Data UTC	7	La data e l'ora dopo le quali il prezzo speciale non è più valido.

Richiesta prezzi speciali predefinita Nome campo	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
Fondo	Varchar	15	Il nome del fondo associato alla richiesta di prezzi speciali.
Autore ultima approvazione	Varchar	15	Il nome della persona che ha approvato la richiesta più di recente.
Opportunità	Varchar	15	L'opportunità a cui è correlata la richiesta.
Cliente partner di origine	Varchar	15	Il partner che ha originato la richiesta di prezzi speciali.
Proprietario	Varchar	15	Il proprietario del record.
Cliente partner proprietario	Varchar	15	Il cliente partner per il quale lavora il proprietario.
Programma partner	Varchar	15	Il programma partner a cui è associata la richiesta.
Cliente partner principale	Varchar	15	L'azienda partner responsabile dell'impegno sulla richiesta prezzi speciali.
Codice motivo	Varchar	30	Il motivo per il quale è stata restituita o rifiutata la richiesta di prezzi.
Data di richiesta	Data	7	La data e l'ora di creazione della richiesta di prezzi speciali.
Nome richiesta	Varchar	50	Il nome della richiesta.
Data di inizio	Data e ora UTC	7	La data e l'ora di inizio del prezzo speciale.
Stato invio	Varchar	30	Lo stato dell'invio, ad esempio Non inviato, Inviato o Richiamato.
Data di invio	Data e ora UTC	7	La data e l'ora di invio della richiesta.
Importo totale autorizzato	Numero	22	L'importo totale autorizzato.
Importo totale richiesto	Numero	22	L'importo totale richiesto dal partner.
Totale importo richieste approvato	Numero	22	L'importo totale della richiesta approvato per il partner.
Totale importo richieste	Numero	22	L'importo totale richieste per il partner.

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 1434)
- [Importazione dei dati](#) (a pagina 1576)

## Campi contatto task: Preparazione all'importazione

La tabella che segue contiene informazioni specifiche sull'impostazione del file CSV prima di importare il collegamento tra un contatto e un task in Oracle CRM On Demand. Tali informazioni completano le linee guida fornite nell'argomento [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 1434). È necessario rivedere le seguenti informazioni che riguardano l'importazione prima di effettuare questa operazione.

**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Pertanto, se non viene visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi all'amministratore dell'azienda per determinare il nuovo nome del campo.

Nome campo Contatto task predefinito	Tipo di dati	Lunghezza massima
Nome completo contatto	Testo	60
ID esterno contatto	Testo	30
ID esterno task	Testo	30

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 1434)
- [Importazione dei dati](#) (a pagina 1576)

## Campi utente task: Preparazione all'importazione

La tabella che segue contiene informazioni specifiche sull'impostazione del file CSV prima di importare il collegamento tra un utente e task in Oracle CRM On Demand. Tali informazioni completano le linee guida fornite nell'argomento [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 1434). È necessario rivedere le seguenti informazioni che riguardano l'importazione prima di effettuare questa operazione.

**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Pertanto, se non viene visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi all'amministratore dell'azienda per determinare il nuovo nome del campo.

Nome campo Utente task predefinito	Tipo di dati	Lunghezza massima

Nome campo Utente task predefinito	Tipo di dati	Lunghezza massima
ID utente	Testo	50
ID esterno task	Testo	30
ID esterno utente	Testo	30

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 1434)
- [Importazione dei dati](#) (a pagina 1576)

## Campi Elemento transazione: Preparazione all'importazione

La tabella che segue contiene informazioni specifiche sull'impostazione del file CSV prima di importare gli elementi transazione in Oracle CRM On Demand. Tali informazioni completano le linee guida fornite nell'argomento [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 1434). È necessario rivedere le seguenti informazioni che riguardano l'importazione prima di effettuare questa operazione.

**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Pertanto, se non viene visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi all'amministratore dell'azienda per determinare il nuovo nome del campo.

Elemento transazione predefinito Nome campo	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
Descrizione	Testo	250	La descrizione dell'elemento transazione.
Periodo di magazzino	Testo	15	Nessuno
Numero riga	Numero	22	Il numero univoco associato al record intestazione transazione.
N. lotto	Testo	15	Il campo di riferimento per la gestione dell'ID lotto campione.
Quantità	Numero	22	Il numero di campioni associati all'elemento transazione.
Campione	Testo	15	Il nome del campione fornito con l'elemento transazione. È necessario documentare tutti i campioni.
Quantità spedita	Numero	22	Il numero di campioni spedito sotto forma di elemento transazione.



Elemento transazione predefinito Nome campo	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
Numero transazione	Testo	15	Il campo di riferimento per la gestione dell' ID transazione campione.

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 1434)
- [Importazione dei dati](#) (a pagina 1576)

## Campi utente: Preparazione all'importazione

La tabella che segue contiene informazioni specifiche sull'impostazione del file CSV prima di importare utenti in Oracle CRM On Demand. Tali informazioni completano le linee guida fornite nell'argomento [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 1434). È necessario rivedere le seguenti informazioni che riguardano l'importazione prima di effettuare questa operazione.

**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Pertanto, se non viene visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi all'amministratore dell'azienda per determinare il nuovo nome del campo.

Utente predefinito Nome campo	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
Alias	Testo	50	Campo obbligatorio per impostazione predefinita.
Indirizzo utente 1	Testo	200	Per una descrizione sulla procedura per mappare i campi indirizzo per paese, vedere <a href="#">Informazioni su paesi e mappatura indirizzi</a> (vedere <a href="#">"Informazioni sulle mappature degli indirizzi e dei paesi"</a> a pagina 1399).
Indirizzo utente 2, 3	Testo	100	Per una descrizione sulla procedura per mappare i campi indirizzo per paese, vedere <a href="#">Informazioni su paesi e mappatura indirizzi</a> (vedere <a href="#">"Informazioni sulle mappature degli indirizzi e dei paesi"</a> a pagina 1399).
Città utente	Testo	50	Nessuno

Utente predefinito Nome campo	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
Paese utente	Elenco di selezione	30	I valori validi predefiniti sono i nomi di tutti i paesi del mondo. Il valore valido per gli Stati Uniti è USA. I valori validi relativi a questo campo non possono essere modificati. Prima di procedere con l'importazione, accertarsi che i dati di importazione corrispondano ai valori validi per questo campo (vedere <a href="#">Informazioni sulle mappature degli indirizzi e dei paesi</a> (a pagina 1399)).
CP/CAP utente	Testo	30	Nessuno
Provincia utente	Testo	50	Per il Canada, vedere <a href="#">Informazioni sulle mappature degli indirizzi e dei paesi</a> (a pagina 1399). Non si tratta tuttavia di un campo dell'elenco di selezione.
Stato utente US	Elenco di selezione	2	Per un elenco di valori validi per gli stati USA, vedere <a href="#">Informazioni su paesi e mappatura indirizzi</a> (vedere <a href="#">"Informazioni sulle mappature degli indirizzi e dei paesi"</a> a pagina 1399).
Zip/codice postale utente	Testo	30	Nessuno
N. cell.	Telefono	40	Nessuno
Valuta	Testo	50	Questo campo è impostato a livello di azienda; di conseguenza, non è possibile importarlo o modificarne i valori dell'elenco di selezione.
Reparto	Testo	75	Nessuno
Divisione	Testo	75	Nessuno
E-mail	Testo	50	Campo obbligatorio per impostazione predefinita.
Password temporanea e-mail dopo aver fatto clic su Salva	Casella di controllo	Non applicabile	Se si seleziona questa casella di controllo e si salva, viene inviata un'email all'utente contenente una password temporanea.
Numero dipendente	Numero	30	Nessuno
ID esterno univoco	Testo	30	Contiene l'ID esterno del record importato.
Nome	Testo	50	Campo obbligatorio per impostazione predefinita.

Utente predefinito Nome campo	Tipo di dati	Lunghezza massima	Commenti
Limite di approvazione del fondo	Numero	22	Specifico di Oracle CRM On Demand High Tech Edition e Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.
ID integrazione	Testo	30	Identificativo utilizzato per l'integrazione con sistemi esterni.
Lingua	Testo	50	Non è possibile modificare questo elenco di selezione. Di conseguenza, il valore importato deve corrispondere esattamente ai valori standard validi.
Cognome	Testo	50	Campo obbligatorio per impostazione predefinita.
Impostazioni internazionali	Testo	50	Non è possibile modificare questo elenco di selezione. Pertanto, i valori importati devono corrispondere esattamente ai valori validi.
Secondo nome	Testo	50	Nessuno
Sig./Sig.ra	Elenco di selezione	15	Nessuno
Riporta a	Testo	Non applicabile	Questo è un campo calcolato, basato sul nome e sul cognome del responsabile.
Riporta a ID esterno	Testo	30	Nessuno
Ruolo	Elenco di selezione	50	Campo obbligatorio per impostazione predefinita. Valori validi predefiniti: Amministratore, Esecutivo, Funzionario comm. campo, Funzionario comm. interno, Responsabile vendite e marketing, Responsabile servizio, Funzionario del servizio.
Stato	Elenco di selezione	30	Campo obbligatorio per impostazione predefinita. Valori validi predefiniti: Attivo, Inattivo.
Fuso orario	Testo e numero	100	Non è possibile modificare questo elenco di selezione. Pertanto, i valori importati devono corrispondere esattamente ai valori validi.
N. fax ufficio	Telefono	40	Nessuno
N. telefono ufficio	Telefono	40	Campo obbligatorio per impostazione predefinita.

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 1434)
- [Importazione dei dati](#) (a pagina 1576)
- [Campi utente](#) (a pagina 1209)

## Campi contatto veicolo: Preparazione all'importazione

La tabella che segue contiene informazioni specifiche sull'impostazione del file CSV prima di importare i campi relativi ai contatti veicolo in Oracle CRM On Demand. Tali informazioni completano le linee guida fornite nell'argomento [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 1434). È necessario rivedere le seguenti informazioni che riguardano l'importazione prima di effettuare questa operazione.

**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Pertanto, se non viene visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi all'amministratore dell'azienda per determinare il nuovo nome del campo.

Nome campo Categoria prodotto predefinito	Tipo di dati	Lunghezza massima
N. di serie	Testo	100
Nome prodotto	Testo	100
Nome completo contatto	Testo	60
ID esterno contatto	Testo	30
ID esterno veicolo	Testo	30
Principale	Casella di controllo	Non applicabile

## Campi veicolo: Preparazione all'importazione

La tabella che segue contiene informazioni specifiche sull'impostazione del file CSV prima di importare i campi relativi ai veicoli in Oracle CRM On Demand. Tali informazioni completano le linee guida fornite nell'argomento [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 1434). È necessario rivedere le seguenti informazioni che riguardano l'importazione prima di effettuare questa operazione.

**NOTA:** la colonna Campo predefinito in questa tabella contiene solo il nome iniziale (predefinito) di ciascun campo. Non contiene alcun nome modificato per l'azienda in Oracle CRM On Demand. Pertanto, se non viene visualizzato un campo specifico quando si tenta di eseguire l'importazione dei dati, rivolgersi all'amministratore dell'azienda per determinare il nuovo nome del campo.

**NOTA:** questa sezione è specifica di Oracle CRM On Demand Automotive Edition.

Nome campo Veicolo predefinito	Tipo di dati	Lunghezza massima
N. identificazione veicolo	Testo	100
Marca	Testo	30
Modello	Testo	30
Anno	Testo	22
Finizione	Testo	30
Porte	Testo	30
Colore esterno	Testo	30
ID esterno univoco	Testo	30
ID esterno proprietario	Testo	30
ID esterno cliente	Testo	30
ID esterno prodotto	Testo	30
ID esterno rivenditore	Testo	30
ID esterno fornitore servizio	Testo	30
Tipo di prodotto	Testo	30
Rivenditore	Testo	100
Stato	Testo	255
Cliente	Testo	100
Tipo di cliente	Testo	255
Contatto	Testo	255
Numero licenza	Testo	30
Rilasciata da	Testo	10
Scadenza licenza	Data	32
Trasmissione	Testo	30
Sito cliente	Testo	50
Stato	Testo	30
Ubicazione	Testo	30
Usato/nuovo	Testo	30
Motore	Testo	30

Nome campo Veicolo predefinito	Tipo di dati	Lunghezza massima
Prezzo di vendita suggerito	Valuta	25
Prezzo di fatturazione rivenditore	Valuta	25
Di proprietà di	Testo	30
Modificato: Esterno data	Data/ora	32
Modifica di	Testo	255
Valuta veicolo	Testo	30
Colore interni	Testo	30
Tipo di garanzia	Testo	30
Data di inizio garanzia	Data	32
Data di fine garanzia	Data	32
Chilometraggio corrente	Numero	16
Data di lettura chilometraggio	Data	32
Nome prodotto	Testo	100
Tipo	Testo	255
Telaio	Testo	30
Descrizione	Testo	250
Proprietario	E-mail	50
Data di creazione: Esterno data	Data/ora	32
ID riga	ID	15
ID integrazione	Testo	30
ID cliente	ID	15
ID integrazione cliente	Testo	30
Oggetto personalizzato <i>N</i>	Testo	50
Elenco di selezione indicizzato 1	Testo	30
Elenco di selezione indicizzato 2	Testo	30
Elenco di selezione	Testo	30

Nome campo Veicolo predefinito	Tipo di dati	Lunghezza massima
indicizzato 3		
Elenco di selezione indicizzato 4	Testo	30
Elenco di selezione indicizzato 5	Testo	30
Elenco di selezione indicizzato 6	Testo	30
Numero indicizzato	Numero	16
Data indicizzata	Data/ora	32
Valuta indicizzata	Valuta	25
Testo lungo indicizzato	Testo	255
Testo breve indicizzato 1	Testo	100
Testo breve indicizzato 2	Testo	100
Casella di controllo indicizzata	Booleano	1
Categoria prodotto	Testo	100
N. parte	Testo	50
Data di acquisto	Data	32
Prezzo di acquisto	Valuta	25
Quantità	Numero	16
Data spedizione	Data	32
Data installazione	Data	32
Data di scadenza	Data	32
Data di notifica	Data	32
Contratto	Testo	30

## Procedura di importazione

Negli argomenti riportati di seguito viene descritto come usare la Procedura di importazione per importare i dati dell'azienda in Oracle CRM On Demand.

■ [Importazione dei dati](#) (a pagina 1576)

- [Revisione dei risultati dell'importazione](#) (a pagina 1581)
- [Esempio di e-mail dei risultati dell'importazione e file di log](#) (a pagina 1581)

## Importazione dei dati

**Procedure preliminari.** Preparare i file CSV e aggiungere all'applicazione tutti i campi o i valori dell'elenco di selezione necessari. Per ulteriori informazioni, vedere [Preparazione all'importazione dei dati](#) (a pagina 1440). Prima di importare i dati è possibile stabilire il metodo di importazione che soddisfi i requisiti in modo ottimale consultando la documentazione di supporto in My Oracle Support.

Dopo aver preparato i dati per l'importazione, accedere alla Procedura di importazione ed eseguire l'importazione. Per garantire che la Procedura di importazione elabori tutte le richieste di importazione in modo uniforme, ogni richiesta di importazione viene suddivisa in una o più richieste figlio di 100 record. Le richieste figlio di richieste di importazione diverse vengono elaborate contemporaneamente, in modo che nessuna richiesta di importazione rimanga in attesa del completamento di un'altra richiesta prima di essere selezionata nella coda. Il tempo di elaborazione di una richiesta di importazione viene aggiornato in modo continuo e riflette l'avanzamento delle richieste figlio nella coda.

**SUGGERIMENTO:** assicurarsi che il file CSV di importazione sia impostato correttamente eseguendo un'importazione di prova contenente cinque record. È molto più semplice correggere gli errori di cinque record importati invece che del numero completo nel file di importazione.

### *Per importare i record*

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Strumenti di gestione dati, fare clic sul collegamento Strumenti di importazione ed esportazione.
- 3 Nella sezione Dati di importazione, selezionare il tipo di record da importare da menu a discesa.
- 4 Fare clic sul pulsante Avvia.  
In tal modo viene avviata la procedura di importazione.

- 5 Per il Passo 1:

**NOTA:** la disponibilità delle opzioni riportate di seguito varia a seconda del record che si desidera importare.

- a Selezionare le modalità di identificazione dei record corrispondenti che si desidera vengano utilizzate dalla Procedura di importazione.

La Procedura di importazione utilizza un ID univoco esterno, ovvero un campo ID esterno univoco importato da un altro sistema, un ID riga Oracle CRM On Demand e campi Oracle CRM On Demand predefiniti. Questi campi predefiniti, ad esempio Nome cliente e Ubicazione, non dispongono di ID.

Per informazioni sulla definizione della modalità di duplicazione dei record, vedere [Informazioni su duplicati di record e ID esterni](#) (a pagina 1417).



- b** Selezionare l'operazione che dovrà essere eseguita dalla Procedura di importazione in seguito all'individuazione di un identificativo di record univoco duplicato in Oracle CRM On Demand. È possibile scegliere tra non importare i record duplicati, sovrascrivere i record esistenti o creare record aggiuntivi.

**NOTA:** questa opzione non è disponibile in Task, Appuntamenti, Note, Team clienti, Team del contatto e Ruoli contatto delle opportunità.

- c** Selezionare l'azione che dovrà essere eseguita dalla Procedura di importazione se l'identificativo univoco del record importato non corrisponde a un record esistente in Oracle CRM On Demand.

**NOTA:** questa opzione non è disponibile in Task, Appuntamenti e Note. Se si sceglie di sovrascrivere i record e di non creare un nuovo record nell'opzione precedente, il record viene aggiornato.

- d** Selezionare la modalità di gestione dei valori degli elenchi di selezione nel file CSV che non corrispondono ai valori nell'applicazione.

La Procedura di importazione può aggiungere il nuovo valore all'elenco di selezione o non importare il valore del campo.

**NOTA:** questa opzione non è disponibile durante l'importazione delle note o se la lingua dell'utente è diversa da quella predefinita dell'azienda. Inoltre, non è applicabile agli elenchi di selezione multipla che possono essere importati solo se il valore presente nel file CSV esiste nell'applicazione.

- e** Decidere se la Procedura di importazione deve creare un nuovo record per le associazioni mancanti (record correlati) nel file di dati.

**NOTA:** questa opzione è disponibile solo durante l'importazione di clienti o contatti.

- f** Selezionare il formato di data e ora utilizzato nel file CSV.

Per ulteriori informazioni, vedere [Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati](#) (a pagina 1434).

- g** Verificare che la selezione di codifica del file sia Occidentale.

**NOTA:** modificare questa impostazione solo se si è sicuri che venga utilizzato un altro metodo di codifica. L'opzione predefinita, Occidentale, si applica alla maggior parte dei sistemi di codifica in Europa e in Nord America.

- h** Selezionare il tipo di delimitatore CSV utilizzato nel file: virgola o punto e virgola.

- i** Nell'elenco a discesa di registrazione degli errori selezionare cosa si desidera venga registrato da Oracle CRM On Demand: Tutti i messaggi, Errori e avvertenze oppure Solo errori.

- j** Selezionare il file CSV da cui si desidera importare i dati.

- k** Selezionare la casella di controllo se si desidera elaborare i file di dati in modo sequenziale.

**NOTA:** la scelta di elaborare i file di dati in modo sequenziale garantisce che, quando viene inviata una richiesta di importazione, le richieste di importazione figlio vengano elaborate sempre in sequenza. Garantisce anche il mantenimento delle dipendenze dei file CSV.

- I Selezionare la casella di controllo se si desidera disabilitare la verifica durante l'importazione dei dati e non si desidera generare alcun record dello storico modifiche.

**NOTA:** se l'importazione riguarda il tipo di record Utente, non è possibile disabilitare questa impostazione di verifica. Questa opzione è disponibile solo se il privilegio Gestisci audit record per importazioni è abilitato per il proprio ruolo. A seconda dei tipi di record che si desidera importare e del numero di campi controllati che si desidera verificare, la deselezione della casella di controllo può migliorare le prestazioni di importazione.

**6** Per il Passo 2:

- a Seguire le istruzioni per la convalida del file, se necessario.
- b Selezionare un file di mappatura del campo, se disponibile.
- c I file di mappatura del campo (.map) contengono gli accoppiamenti di campi nel file CSV con campi Oracle CRM On Demand esistenti. Dopo aver eseguito un'importazione, il sistema invia una e-mail contenente il file .map con lo schema di mappatura recente. Salvarlo nel computer per riutilizzarlo durante le importazioni successive.

**7** Per il Passo 3, mappare i campi nel file ai campi di Oracle CRM On Demand. È necessario mappare almeno tutti i campi obbligatori alle intestazioni di colonna nel file CSV.

La procedura di importazione elenca le intestazioni di colonna dal file CSV accanto a un elenco a discesa visualizzando tutti i campi in quell'area in Oracle CRM On Demand, inclusi i campi personalizzati aggiunti.

Se il campo indirizzo necessario non viene visualizzato nell'elenco a discesa, selezionare quello corrispondente in questa tabella.

Per filtrare l'elenco in base a questo campo	Selezionare questo campo dall'elenco a discesa
Numero civico Indirizzo 1 Chome	Numero/Via
Ku	Indirizzo 2
Piano Distretto	Indirizzo 3
Shi/Gun	Città
Colonia/Sezione Codice CEDEX Indirizzo 4 URB Area urbana	Casella postale/Codice smistamento

Per filtrare l'elenco in base a questo campo	Selezionare questo campo dall'elenco a discesa
Stato MEX Stato BRA Comune Parte del territorio Isola Prefettura Regione Emirato Oblast	Provincia
Codice isola Boite Postale Codigo Postal	CAP/Codice postale

Se si seleziona un file .map, verificare che la mappatura dei campi avvenga correttamente. Potrebbe essere necessario mappare i campi personalizzati creati dopo aver eseguito l'importazione precedente.

Per informazioni sugli ID esterni, vedere [Informazioni su duplicati di record e ID esterni](#) (a pagina 1417).

**ATTENZIONE:** se è stato selezionato il file errato da importare, fare clic su Annulla per modificare le selezioni. A questo punto, se si utilizza il pulsante Indietro, il contenuto della cache non viene cancellato, quindi il file di importazione selezionato in origine viene visualizzato nel passo di mappatura del campo.

**ATTENZIONE:** l'ID esterno univoco e l'ID esterno responsabile sono campi chiave che vengono utilizzati per associare i contatti ai relativi record del responsabile. Se questi campi non vengono mappati, il record del responsabile verrà associato ai contatti utilizzando i campi Nome contatto e Responsabile. Quando si utilizzano tali campi per eseguire questa associazione, i record del file di dati saranno soggetti a un ordinamento delle dipendenze più rigoroso.

- 8 Per il Passo 4, seguire le istruzioni visualizzate sullo schermo, se necessario.
- 9 Per il Passo 5, fare clic su Fine.

### Per visualizzare la coda per le richieste d'importazione

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Code di importazione ed esportazione, fare clic sul collegamento Coda richieste di importazione.

Viene visualizzata la pagina Coda richiesta di importazione contenente informazioni sulle richieste, incluso il tempo previsto per il completamento.

Nella tabella riportata di seguito viene descritto lo stato di importazione.

Stato	Descrizione
In coda	L'importazione non è stata ancora elaborata.

Stato	Descrizione
In corso	L'importazione è in fase di elaborazione. <b>NOTA:</b> è possibile eliminare la richiesta in questo stato. Tuttavia, è necessario rivedere i dati parzialmente importati in Oracle CRM On Demand.
Completato	Nessun errore durante l'importazione.
Completato con errori	L'importazione è stata completata ma si sono verificati errori con alcuni record.
Non riuscito	L'importazione è stata completata ma non è stato importato alcun record.
Errore	L'importazione non è stata completata a causa di un errore.
Annullato	L'importazione è stata annullata.

Nella tabella riportata di seguito vengono descritte le informazioni sui record di importazione.

Informazioni sui record di importazione	Descrizione
N. inviati	Il numero di record contenuti nel file CSV.
N. elaborazioni	Il numero di record attualmente elaborati dal modulo di importazione. Questo campo viene elaborato ogni 20 secondi o impostato da un processo di sistema.
N. importati correttamente	Il numero di record importati senza errori.
N. importati parzialmente	Il numero di record di cui non sono stati importati tutti i campi.
N. non importati	Il numero di record non importati.
N. annullati	Il numero di record importati prima dell'annullamento dell'importazione.

### **Per importare valori dell'elenco di selezione a scelta multipla**

- 1 Separare gli elenchi di selezione con più valori mediante un punto e virgola nel file CSV.

Ad esempio, se si dispone di un elenco di selezione con più valori contenente nomi e si desidera importare quattro nomi in questo campo, separare ogni nome con un punto e virgola.

- 2 Fare clic su **Agg. valore a lista selezione**.

Oracle CRM On Demand importerà l'elenco di selezione con più valori.

## Revisione dei risultati dell'importazione

È possibile tenere traccia dell'avanzamento dell'importazione rivedendo la pagina delle code in Oracle CRM On Demand. Quando la richiesta di importazione è stata completata, è possibile passare alla coda di importazione ed espandere l'attività di importazione completata. Ciascuna richiesta di importazione contiene il file di dati inviato, il file mappa generato e un file di log. Questo file di log fornisce informazioni di base sui file di log, inclusi errori, stato dell'importazione e così via. Se si verifica un errore durante l'importazione, si consiglia di rivedere il file di log allegato alla richiesta di importazione.

Inoltre, quando la richiesta di importazione viene completata si riceve un messaggio e-mail in cui vengono descritte le specifiche dell'importazione. Il messaggio e-mail contiene un riepilogo dell'importazione e un file di log in cui sono elencati i record e i campi non importati.

È quindi possibile correggere i dati nel file CSV e importare di nuovo le informazioni. In seguito è necessario indicare al sistema di sovrascrivere i record esistenti in presenza di record duplicati.

### *Per visualizzare la coda delle richieste di importazione*

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Strumenti di importazione ed esportazione, fare clic sul collegamento Strumenti di importazione ed esportazione.
- 3 Nella sezione Code di importazione ed esportazione, fare clic sul collegamento Coda richieste di importazione.

Verrà visualizzata la pagina Coda richieste di importazione, che riporta l'ora di completamento dell'importazione o l'ora di completamento prevista.

### *Per rivedere il messaggio di e-mail con i risultati dell'importazione*

- Accedere all'applicazione di e-mail e aprire il messaggio da Oracle CRM On Demand.

Nel messaggio vengono elencati gli errori che si sono verificati per i singoli record insieme alle azioni da intraprendere se si desidera ottenere dati completi per tale record.

## Argomenti correlati

L'argomento riportato di seguito contiene informazioni correlate.

- [Esempio di e-mail dei risultati dell'importazione e file di log](#) (a pagina 1581)

## Esempio di e-mail dei risultati dell'importazione e file di log

Una volta completata la richiesta di importazione, si riceve un messaggio e-mail contenente un riepilogo dei risultati dell'importazione:

Gentile Michele,

La richiesta di importazione è stata completata il 30/03/2007 alle 07.10.06. Di seguito viene riportato un riepilogo dei risultati:

Utente: qa/mjones

Tipo di importazione: Cliente

Nome file di importazione: Accounts.csv

Ora di completamento: 30/03/2007 07.10.06

Record totali: 496

Importati correttamente: 495

Importati parzialmente: 1

Record duplicati ignorati: 0

Non riuscito: 0

Per ulteriori dettagli sull'importazione, rivedere il file di log. Per ulteriore assistenza, fare riferimento alla Guida online.

Grazie per aver utilizzato Oracle CRM On Demand,

L'Assistenza clienti di Oracle CRM On Demand

L'e-mail contiene un file di log allegato in cui viene riportato ogni errore che si verifica durante il processo di importazione, ad esempio:

Errore specifico del record EXTERNAL\_SYSTEM\_ID: 46552 Nessun record corrispondente trovato per il campo di importazione 'CURRENCY' con valore 'INR'. Per questo record, il campo 'Valuta conto' di Oracle CRM On Demand non è stato aggiornato, mentre gli altri valori di campo sono stati importati.

## Procedura di esportazione

Negli argomenti riportati di seguito viene descritto come usare la Procedura di esportazione per esportare i dati di Oracle CRM On Demand.

- [Esportazione dei dati](#) (a pagina 1583)
- [Analisi dei risultati dell'esportazione](#) (a pagina 1585)

### Esportazione dei dati

È possibile esportare completamente o parzialmente i dati dell'azienda da Oracle CRM On Demand a un file esterno. Il file è un file zip che contiene singoli file CSV per ogni tipo di record selezionato per l'esportazione.

**NOTA:** se l'azienda utilizza un'edizione dell'applicazione specifica del settore, i record specifici del settore (ad esempio, Nuclei familiari, Veicoli, Eventi medici e Fondi), nonché le relative attività e note collegate, vengono esclusi dall'esportazione. Inoltre, se si esportano record per prodotti opportunità *ricorrenti*, l'applicazione popola la colonna Parent\_ID per la riga interessata. Per i record non ricorrenti, la cella Parent\_ID è vuota.

**Procedure preliminari.** Per eseguire questa procedura, è necessario che il ruolo utente includa il privilegio Amministra l'esportazione.

#### Per esportare i dati dell'azienda

**NOTA:** è previsto un limite per il numero di esportazioni (complete e parziali) che è possibile eseguire ogni settimana. Un'azienda può eseguire una sola esportazione completa ogni 7 giorni. Un utente può esportare fino a 1000 record, indipendentemente dal tipo di record, ogni 7 giorni.

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Strumenti di gestione dati della home page Amministrazione, fare clic sul collegamento Strumenti di importazione ed esportazione.
- 3 Nella pagina Strumenti di importazione ed esportazione, fare clic sul collegamento Esporta dati.  
In tal modo viene avviata la Procedura esportazione dati.
- 4 Per il Passo 1:
  - a Effettuare una delle operazioni riportate di seguito.
    - Se si desidera eseguire un'esportazione completa, selezionare il pulsante di opzione Esporta tutti i tipi di record.
    - Se si desidera eseguire un'esportazione parziale, selezionare il pulsante di opzione Esporta tipi di record selezionati e i tipi di record che si desidera esportare.

- b Fare clic su Successivo.

Ciascun tipo di record viene esportato in un file CSV separato all'interno di un file zip.

**ATTENZIONE:** se si esportano i dati delle note in Oracle CRM On Demand, il file CSV conterrà tutte le note pubbliche create in Oracle CRM On Demand nonché tutte le note private appartenenti all'utente che esporta i dati.

**5** Per il Passo 2:

- a** Selezionare il fuso orario nel file CSV esportato.
- b** Selezionare il formato di data e ora utilizzato nel file CSV esportato.
- c** Selezionare il tipo di delimitatore CSV utilizzato nel file: virgola o punto e virgola.
- d** Selezionare il filtro dei criteri per limitare i dati nell'esportazione.

**NOTA:** se si esportano dati per la prima volta, potrebbe non essere necessario filtrare in base alle date. Successivamente, tuttavia, prendere in considerazione l'impostazione di esportazioni incrementalmente filtrando i dati in base alle date dalla precedente esportazione.

- e** Fare clic su Successivo.

**6** Per il Passo 3, seguire le istruzioni visualizzate sullo schermo per completare il processo di esportazione.

**Per visualizzare la coda per le richieste di esportazione**

- 1** Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2** Nella sezione Code di importazione ed esportazione, fare clic sul collegamento Coda richieste di esportazione.

Viene visualizzata la pagina Coda richiesta di esportazione contenente informazioni sulle richieste, incluso il tempo previsto per il completamento.

Nella tabella riportata di seguito viene descritto lo stato dell'esportazione.

Stato	Descrizione
In coda	L'esportazione non è stata ancora elaborata.
In corso	L'esportazione è in fase di elaborazione. <b>NOTA:</b> la richiesta non può essere eliminata in questo stato.
Completato	Nessun errore durante l'esportazione.
Completato con errori	L'esportazione è stata completata ma si sono verificati errori con alcuni record.
Non riuscito	L'esportazione è stata completata ma non è stato importato alcun record.



Stato	Descrizione
Errore	L'esportazione non è stata completata a causa di un errore.

Nella tabella riportata di seguito vengono descritte le informazioni sui record di esportazione.

Informazioni sui record di importazione	Descrizione
Inviato	L'ora e la data in cui l'esportazione è stata effettuata.
Completato	L'ora e la data in cui l'esportazione è stata completata.
N. esportati	Il numero di record esportati.
N. oggetti completati	Il numero di oggetti esportati correttamente senza errori.

## Analisi dei risultati dell'esportazione

Il file esportato viene visualizzato nella sezione delle richieste completate all'interno dell'applicazione. È anche possibile tenere traccia dello stato di avanzamento dell'esportazione rivedendo la medesima pagina.

### Per visualizzare i risultati dell'esportazione o la coda

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Strumenti di gestione dati, fare clic sul collegamento Strumenti di importazione ed esportazione.
- 3 Nella pagina Strumenti di importazione ed esportazione, fare clic sul collegamento Coda richieste di esportazione.  
Viene visualizzata la pagina Coda richieste di esportazione, che riporta l'ora di completamento dell'esportazione o l'ora di completamento prevista.
- 4 Nella sezione Richieste completate, fare clic sul collegamento Esporta tipo o Esporta tipi record per aprire la pagina Dettagli richiesta di esportazione.
- 5 Quindi è possibile effettuare quanto segue:
  - Fare clic su Scarica per aprire o salvare il file zip. Il file zip è costituito da un file di testo di riepilogo delle esportazioni e da file CSV per ciascun tipo di record esportato.
  - Fare clic su Elimina per eliminare il file.

## Utility client Oracle Data Loader On Demand

Negli argomenti riportati di seguito viene descritto come usare il client Oracle Data Loader On Demand per esportare i dati di Oracle CRM On Demand.

- [Informazioni sulla utility client Oracle Data Loader On Demand](#) (a pagina 1586)
- [Download della utility client Oracle Data Loader On Demand](#) (a pagina 1586)

## Informazioni sulla utility client Oracle Data Loader On Demand

Il client Oracle Data Loader On Demand è una utility della riga di comando che fornisce strumenti per importare i dati in Oracle CRM On Demand da origini dati esterne. Dispone delle due funzioni riportate di seguito.

- **Funzione INSERT.** Questa funzione recupera i record da un file e li aggiunge a Oracle CRM On Demand.
- **Funzione UPDATE.** Questa funzione modifica i record esistenti in Oracle CRM On Demand, utilizzando record di un'origine dati esterna.

Per ulteriori informazioni, vedere il manuale Oracle Data Loader On Demand Guide, disponibile nella libreria della documentazione di Oracle CRM On Demand su Oracle Technology Network.

## Download della utility client Oracle Data Loader On Demand

Completare la procedura riportata di seguito per eseguire il download di questa utility. Per informazioni sull'installazione e l'uso della utility, vedere il manuale Oracle Data Loader On Demand Guide, disponibile nella libreria della documentazione di Oracle CRM On Demand su Oracle Technology Network.

### *Per eseguire il download della utility Oracle Data Loader On Demand*

- 1 Accedere a Oracle CRM On Demand e fare clic su Amministrazione.
- 2 In Strumenti di gestione dati, fare clic su Strumenti di importazione ed esportazione.
- 3 In Oracle Data Loader On Demand, fare clic su Oracle Data Loader On Demand.
- 4 Salvare il file ZIP sul computer.

## Integrazione dei servizi Web

Oracle CRM On Demand consente di:

- accedere e modificare i dati di Oracle CRM On Demand da un'applicazione abilitata per i servizi Web;
- creare applicazioni personalizzate integrate con Oracle CRM On Demand.

È possibile effettuare le operazioni descritte di seguito.

**1586** Guida in linea di Oracle CRM On Demand Release 19

- Eseguire il download dei file WSDL (Web Services Description Language) per agevolare lo sviluppo di applicazioni che hanno accesso a Oracle CRM On Demand mediante l'interfaccia dei servizi Web. Vedere [Download di file WSDL e di schema](#) (a pagina 1587).
- Eseguire il download dei file WSDL e di schema per utilizzare i metodi del servizio Web Eventi di integrazione per accedere alle code di integrazione e registrare le modifiche per determinati tipi di record. È possibile anche eseguire il download di file di schema per registrare i campi personalizzati e rinominati per i tipi di record supportati.
- Visualizzare un riepilogo dei servizi Web utilizzati dall'azienda; vedere [Analisi dell'utilizzo di Web Services](#) (a pagina 1589).

## Download di file WSDL e di schema

I servizi Web forniti da Oracle CRM On Demand consentono agli utenti delle applicazioni client di interagire con Oracle CRM On Demand, ad esempio, per inserire, aggiornare, eliminare e ricercare record, nonché per eseguire alcuni task amministrativi.

I servizi Web sono disponibili tramite:

- **Web Services v1.0.** Utilizzato per interagire sia con Oggetti personalizzati 01-03 che con oggetti preconfigurati.
- **Web Services v2.0.** Utilizzato per interagire con tutti gli oggetti Oracle CRM On Demand personalizzati e con oggetti preconfigurati. Rispetto a Web Services versione 1.0, l'interfaccia API di Web Services versione 2.0 offre anche opzioni aggiuntive per inviare query, mediante il metodo QueryPage.
- **API di servizio.** Utilizzate per gestire task amministrativi tramite i servizi Web. Ad esempio, le API di servizio consentono l'amministrazione di utenti in Oracle CRM On Demand e offrono la possibilità di inviare query per informazioni sul sistema e sull'utilizzo in relazione a Oracle CRM On Demand.
- **Servizi amministrativi.** Vengono utilizzati per interagire con i metadati di Oracle CRM On Demand tramite i Web Services. I servizi amministrativi offrono funzionalità di lettura e caricamento dei metadati di Oracle CRM On Demand in formato XML.

Dalla pagina Amministrazione servizi Web è possibile:

- Scaricare i file WSDL (Web Services Description Language) utilizzati dalle applicazioni che accedono ai servizi Web
- Eseguire il download dei file di schema
- Accedere alla documentazione dei servizi Web

## Download di file WSDL

È possibile scaricare file WSDL per ciascun tipo di record e per ciascuna API di servizio.

### *Per scaricare un file WSDL*

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Integrazione Web Services fare clic su Amministrazione Web Services.

- 3 Dall'elenco di selezione dei servizi scegliere Web Services v1.0, Web Services v2.0, le API di servizio o Servizi amministrativi, come necessario.
- 4 Dall'elenco Oggetto WSDL, selezionare il tipo di record richiesto, ad esempio Cliente, o il nome dell'API di servizio.

Gli oggetti visualizzati nell'elenco Oggetto WSDL dipendono dai tipi di record impostati per l'azienda.

- 5 Fare clic su uno dei seguenti pulsanti:

- Scarica WSDL personalizzato
- Scarica WSDL generico

Viene visualizzata una pagina contenente il linguaggio WSDL.

In base alla selezione eseguita, Scarica WSDL personalizzato o Scarica WSDL generico, nel WSDL i campi personalizzati vengono visualizzati in modo diverso. Nel caso di WSDL personalizzato, i tag XML relativi ai campi personalizzati si basano sui tag integrazione di Impostazione campo, a tale proposito vedere [Impostazione dei tag integrazione dei campi personalizzati](#) (vedere "[Impostazione degli indicatori di integrazione dei campi personalizzati](#)" a pagina 1138). Il linguaggio WSDL personalizzato consente di generare un WSDL specifico per l'azienda e che utilizzi le convenzioni di denominazione dei campi dell'azienda.

Nel caso di WSDL generico, i campi personalizzati si basano su tag XML generici: CustomNumber0, CustomCurrency0 e così via. L'utilizzo di questi segnaposto con Servizio mappature consente alle applicazioni di eseguire la mappatura in base ai nomi dei campi utilizzati dall'azienda.

- 6 Salvare il file WSDL sul computer.

## Download di file di schema

Il servizio Web Eventi di integrazione utilizza nel proprio WSDL file di schema (XSD) di cui è possibile eseguire il download in aggiunta a quello del file integrationevents.wsdl. Il file WSDL contiene i segnaposto per i file di schema XSD di tutti i tipi di record per i quali l'azienda dispone di azioni evento di integrazione definite. Sono disponibili file WSDL generici. Se tuttavia si creano campi personalizzati o si rinominano i campi di un tipo di record, non sarà possibile utilizzare il pulsante Download schema generico. Sarà quindi necessario eseguire il download di un file XSD utilizzando il pulsante Download schema personalizzato nella pagina Amministrazione Web Services. Per ulteriori informazioni sul servizio Web Eventi di integrazione, vedere *Oracle Web Services On Demand Guide*.

### Per eseguire il download di un file di schema

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Integrazione Web Services fare clic su Amministrazione Web Services.
- 3 Nell'elenco Seleziona servizio selezionare Web Services v1.0 o Web Services v2.0.
- 4 Dall'elenco Oggetto WSDL, selezionare il tipo di record richiesto, ad esempio Cliente.

Gli oggetti visualizzati nell'elenco Oggetto WSDL dipendono dai tipi di record impostati per l'azienda.

**5** Fare clic su uno dei seguenti pulsanti:

- Download dello schema personalizzato
- Download dello schema generico

Viene visualizzata una pagina contenente il file di schema.

In base alla selezione, ovvero se si scarica lo schema personalizzato oppure lo schema generico, i campi personalizzati vengono visualizzati in modo diverso nello schema. Se lo schema è personalizzato, i tag XLS per i campi personalizzati si basano sui tag integrazione provenienti da Impostazioni campo. Se lo schema è generico, i campi personalizzati si basano su tag XML generici.

**6** Salvare il file Schema sul computer.

## Accesso alla documentazione dei servizi Web

Per accedere alla documentazione relativa ai Web Services, fare clic su Download documentazione nella barra del titolo della pagina Amministrazione Web Services.

## Analisi dell'utilizzo di Web Services

Nella pagina Uso Web Services, è possibile consultare un riepilogo dei Web Services utilizzati dall'azienda. Per impostazione predefinita, le richieste di Web Services sono elencate per ID sessione. Vengono visualizzati il nome client Web Services, il nome Web Services, l'operazione, il numero di operazioni, l'ora di inizio, l'ora di fine e l'alias utente. Nella tabella riportata di seguito vengono descritte le operazioni che è possibile eseguire dalla pagina Uso Web Services.

Operazione	Procedura
Creare un nuovo elenco di richieste di servizio Web	Nella barra del titolo, fare clic su Menu e selezionare Crea nuovo elenco. Completare i passaggi relativi descritti nella sezione <a href="#">Creazione e perfezionamento di elenchi</a> (vedere " <a href="#">Creazione e ridefinizione di elenchi</a> " a pagina 81).
Visualizzare i dettagli di una richiesta di servizio Web	Fare clic sull'ID sessione per visualizzare una pagina Dettaglio per la richiesta di servizio Web.
Esportare l'elenco	Nella barra del titolo, fare clic su Menu e selezionare Esporta elenco. Completare i passaggi descritti nella sezione <a href="#">Esportazione di record in elenchi</a> (a pagina 90).
Trovare un richiesta di servizio Web	Selezionare i criteri di filtro richiesti negli elenchi a discesa accanto a Mostra risultati in cui.
Gestire tutti gli elenchi di richieste di servizio Web	Nella barra del titolo, fare clic su Menu e selezionare Gestione elenchi. Completare i passaggi per il task desiderato come descritto nella sezione <a href="#">Pagina Gestione elenchi</a> (a pagina 87).
Scorrere le pagine dell'elenco	Fare clic sulle icone di navigazione nella parte superiore o inferiore della pagina Elenco per spostarsi alla pagina successiva o precedente oppure alla prima o all'ultima pagina dell'elenco.

Operazione	Procedura
Perfezionare i criteri di ricerca per l'elenco	Nella barra del titolo, fare clic su Menu e selezionare Limita elenco. Completare i passaggi relativi descritti nella sezione <a href="#">Creazione e perfezionamento di elenchi</a> (vedere " <a href="#">Creazione e ridefinizione di elenchi</a> " a pagina 81).
Visualizzare le informazioni chiave e filtrare le informazioni per l'elenco	Nella barra del titolo, fare clic su Menu e selezionare Mostra filtro elenco. Completare i passaggi descritti nella sezione <a href="#">Visualizzare la pagina Elenco</a> (vedere " <a href="#">Pagina Visualizza Lista</a> " a pagina 88).
Ordinare le richieste di servizio Web nell'elenco	Fare clic sull'intestazione della colonna per ordinare l'elenco in base a quella colonna; ad esempio, fare clic su Ora inizio per ordinare l'elenco in base all'ora di inizio.
Mostrare più o meno record	Nell'elenco a discesa Numero di richieste visualizzate in fondo alla pagina, selezionare il numero di record da visualizzare contemporaneamente.
Visualizzare un sottoinsieme di operazioni dei servizi Web	Fare clic sull'elenco a discesa nella barra del titolo e modificare la selezione in base alle necessità: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Tutto.</b> Visualizza un elenco di tutte le operazioni dei servizi Web</li> <li>■ <b>Tutte le operazioni di oggi. Visualizza un elenco di tutte le operazioni dei servizi Web per il giorno corrente</b></li> </ul>

## Informazioni sulla creazione di un elenco di servizi Web

Il procedimento per la creazione o il perfezionamento di un elenco di servizi Web è simile a quello descritto in [Creazione e perfezionamento di elenchi](#) (vedere "[Creazione e ridefinizione di elenchi](#)" a pagina 81). Tuttavia, le pagine Elenco servizi Web non dispongono della sezione Cerca in fornita nelle pagine corrispondenti per altri tipi di record.

Di seguito sono illustrati i campi che è possibile utilizzare per il filtro di un elenco di servizi Web e selezionare per la visualizzazione nei risultati di ricerca:

Campo	Descrizione
Ora fine	L'ora di fine della richiesta del servizio Web.
Tipo voce	I valori possibili sono: Login, Logout e Dispatch.  Ogni chiamata Web Services, ad eccezione di login e logout, è impostata su Distribuisci per questo campo perché le chiamate passano attraverso il servizio business Dispatcher del Web Services in entrata.
Dimensione messaggio input (byte)	La dimensione del messaggio di input in byte.
Operazione	L'operazione per la richiesta del servizio Web.
Numero di operazioni	Il numero di operazioni della richiesta di servizio Web.

Campo	Descrizione
Dimensione messaggio output (byte)	La dimensione del messaggio di output in byte.
ID sessione	L'identificatore di sessione della richiesta del servizio Web.  Questa è in realtà la chiave esterna per la sessione corrispondente nella tabella di cronologia login e non l'ID sessione effettivo utilizzato nella richiesta del servizio Web.
Ora inizio	L'ora di inizio della richiesta del servizio Web.
Alias utente	L'alias utente dell'utente che ha effettuato la richiesta del servizio Web.
Nome client Web Services	Il nome del client Web Services dal quale è stata effettuata la richiesta. <b>Nota:</b> non supportato per le interfacce API dei servizi amministrativi.
Nome Web Services	Il nome del servizio Web a cui è stata effettuata la richiesta.
Spazio Web Services	Lo spazio del nome utilizzato nella richiesta.

## Utility client Oracle Migration Tool On Demand

Negli argomenti riportati di seguito viene descritto come usare il client Oracle Migration Tool On Demand per esportare i dati di Oracle CRM On Demand.

- [Informazioni sulla utility client Oracle Migration Tool On Demand](#) (a pagina 1591)
- [Download della utility client Oracle Migration Tool On Demand](#) (a pagina 1592)

### Informazioni sulla utility client Oracle Migration Tool On Demand

Il client Oracle Migration Tool On Demand è una utility della riga di comando che evita di dover copiare manualmente le configurazioni personalizzate dall'ambiente Oracle CRM On Demand in altri ambienti. Ad esempio, potrebbe essere necessario copiare le configurazioni personalizzate da un ambiente di test del cliente a un ambiente di produzione. È possibile utilizzare questa utility client con i servizi di amministrazione, un insieme di Web Services di amministrazione, per automatizzare l'amministrazione delle configurazioni dell'azienda. Questa utility client consente di estrarre e importare informazioni di configurazione specifiche direttamente verso e dal computer. È possibile importare le configurazioni immediatamente oppure in modalità batch. I servizi di amministrazione consentono alle applicazioni client di accedere alle configurazioni. È possibile importare le seguenti configurazioni:

- Profili di accesso
- Definizioni di gestione dei campi
- Tipi di record personalizzati
- Schede Web personalizzate
- Elenchi di selezione
- Elenchi di selezione a catena

- Collegamenti Web personalizzati
- Barre delle azioni
- Layout di home page
- Layout di pagina
- Ruoli

### Download della utility client Oracle Migration Tool On Demand

Completare la procedura riportata di seguito per eseguire il download della utility client e seguire i passi riportati in Oracle Migration Tool On Demand Guide per installare, configurare e utilizzare la utility client. Oracle Migration Tool On Demand Guide è disponibile nella [libreria della documentazione Oracle CRM On Demand](http://www.oracle.com/technology/documentation/siebelcrmod.html) (vedere Oracle CRM On Demand documentation library - <http://www.oracle.com/technology/documentation/siebelcrmod.html>) su Oracle Technology Network. Per informazioni sul download di WSDL (Web Services Description Language) necessario per accedere ai servizi amministrativi, vedere [Download di WSDL e dei file schema](#) (vedere "Download di file WSDL e di schema" a pagina 1587). Per informazioni sulle interfacce API fornite dai servizi amministrativi, vedere Oracle Web Services On Demand Guide, disponibile nella [libreria della documentazione Oracle CRM On Demand](http://www.oracle.com/technology/documentation/siebelcrmod.html) (vedere Oracle CRM On Demand documentation library - <http://www.oracle.com/technology/documentation/siebelcrmod.html>) su Oracle Technology Network.

#### *Per eseguire il download della utility client Oracle Migration Tool On Demand*

- 1 Creare una directory nel computer per l'estrazione dei file Oracle Migration Tool On Demand, ad esempio C:\Oracle Migration Tool On Demand.
- 2 Accedere a Oracle CRM On Demand e fare clic su Amministrazione.
- 3 In Strumenti di gestione dati, fare clic su Strumenti di importazione ed esportazione.
- 4 In Strumenti di importazione ed esportazione metadati, fare clic su Oracle Migration Tool On Demand.
- 5 Salvare il file ZIP sul computer.

### Pagina Coda eliminazione batch

Nella pagina Coda eliminazione batch vengono visualizzate tutte le richieste di eliminazione attive e completate inviate dall'azienda. In questa pagina è possibile eseguire i task illustrati nella tabella riportata di seguito.

Operazione	Procedura
Annullare una richiesta attiva	Quando si elimina l'elenco di record dalla



Operazione	Procedura
	pagina Elenchi dei record, si riceve un'e-mail di conferma in cui si notifica che la richiesta di eliminazione batch è stata caricata correttamente nella pagina Coda eliminazione batch. È possibile fare clic sul collegamento Annulla per annullare la richiesta fino alla visualizzazione del collegamento Continuare accanto alla richiesta.
Continuare con la richiesta attiva	Fare clic sul collegamento Continuare accanto alla richiesta per finalizzare la richiesta di eliminazione batch. Si riceve un'e-mail di conferma in cui si notifica che la richiesta di eliminazione batch è stata completata correttamente e che l'elenco di record è stato eliminato.
Visualizzare il numero di record	Nell'elenco a discesa Numero di record visualizzati, selezionare un numero di richieste da visualizzare contemporaneamente.
Eliminare la richiesta elaborata	Fare clic sul pulsante Elimina per eliminare la richiesta di eliminazione batch dalla coda Richieste elaborate.
Eseguire il log della richiesta elaborata	Fare clic sul pulsante Log per salvare la richiesta di eliminazione batch come file di log.

## Pagina Coda registro assegnazioni batch

Nella pagina Coda registro assegnazioni batch vengono visualizzate tutte le richieste di assegnazione dei registri attive e completate inviate dall'azienda. In questa pagina è possibile eseguire i task illustrati nella tabella riportata di seguito.

Operazione	Procedura
Annulla	Fare clic sul collegamento Annulla accanto alla richiesta. È possibile annullare una richiesta fino a quando lo stato non viene modificato in 'In corso'.
Visualizzare i dettagli di una richiesta	Espandere il nome di elenco per la richiesta. Nella pagina Dettaglio della richiesta è possibile visualizzare le proprietà e i parametri della

Operazione	Procedura
	richiesta.
Visualizzare più o meno richieste	Nell'elenco a discesa Numero di record visualizzati, selezionare il numero di richieste da visualizzare contemporaneamente.
Eliminare la richiesta elaborata	Fare clic sul collegamento Elimina per eliminare la richiesta dalla coda Richieste elaborate.
Log	Fare clic sul collegamento Log per salvare la richiesta come file di log.

Al completamento della richiesta, si riceve una notifica tramite e-mail.

Per informazioni sulla creazione di richieste di assegnazione batch, vedere [Assegnazione dei record ai registri](#) (a pagina 1305).

## Informazioni sugli eventi di integrazione

Un *evento di integrazione* è un meccanismo per la generazione di processi esterni basati su modifiche specifiche (creazione, aggiornamento, eliminazione, associazione, dissociazione) ai record in Oracle CRM On Demand. Gli eventi di integrazione contengono informazioni sui dati modificati dall'utente. Tali informazioni vengono memorizzate in una o più code di eventi di integrazione sotto forma di file XML, che consente alle applicazioni esterne di accedere ai dettagli degli eventi in Oracle CRM On Demand. Ad esempio è possibile che un'applicazione esterna debba registrare le modifiche cliente in Oracle CRM On Demand e, di conseguenza, generi aggiornamenti locali.

Per i clienti che richiedono l'integrazione di più applicazioni con Oracle CRM On Demand in modo indipendente, l'amministratore dell'azienda può definire più code di eventi di integrazione. L'uso della funzionalità evento di integrazione consente di generare lo stesso evento per più code e di garantire alle applicazioni esterne l'integrità della coda, in quanto le applicazioni esterne possono essere configurate per richiedere solo gli eventi di una coda specifica.

## Informazioni sull'impostazione dell'amministrazione di eventi di integrazione

Per i nuovi clienti la funzionalità evento di integrazione viene abilitata automaticamente. Tuttavia, per i clienti esistenti, la funzionalità evento di integrazione Oracle CRM On Demand deve essere configurata dall'Assistenza clienti e dall'amministratore dell'azienda. Contattare l'Assistenza clienti per richiedere il supporto per l'amministrazione dell'evento di integrazione e specificare la dimensione totale massima delle code di eventi di integrazione.

**Nota:** la dimensione massima delle code di integrazione non viene visualizzata nella pagina Profilo azienda.

Quando l'Assistenza clienti ha impostato la funzionalità di evento di integrazione, il collegamento Amministrazione evento di integrazione viene visualizzato nella sezione Strumenti di gestione dati della home page Amministrazione. Inoltre, per il ruolo utente Amministratore è abilitato il privilegio Abilita accesso a eventi di integrazione. Per ulteriori informazioni sui ruoli utente, vedere [Aggiunta di ruoli](#) (a pagina 1275).

## Informazioni sulla creazione, la memorizzazione e l'accesso agli eventi di integrazione

Per attivare la creazione di eventi di integrazione, è necessario creare regole di workflow con azioni Crea evento di integrazione. Per ogni azione del genere, è possibile specificare quali campi in un record è necessario registrare. Quando viene modificato il valore in un campo registrato, la modifica viene registrata in un evento di integrazione. È anche possibile specificare su quali code vengono scritti gli eventi di integrazione. Per ulteriori informazioni sull'amministrazione delle regole di workflow, vedere [Informazioni sulle regole del workflow](#) (a pagina 1318).

Gli eventi di integrazione vengono memorizzati in una o più code la cui dimensione totale massima viene specificata per l'azienda dal funzionario dell'Assistenza clienti. Viene fornita una coda evento di integrazione predefinita ed è possibile creare code aggiuntive.

Quando una coda è piena, i nuovi eventi di integrazione non vengono memorizzati. Quando il numero di eventi di integrazione nella coda scende di nuovo al di sotto del minimo, i nuovi eventi verranno di nuovo aggiunti alla coda.

La pagina Impostazioni evento di integrazione consente di eliminare gli eventi di integrazione da una coda. È anche possibile configurare Oracle CRM On Demand in modo che invii un'e-mail di avvertenza a un indirizzo specificato quando la coda è piena oppure quando il numero di eventi di integrazione nella coda supera un numero specificato.

È possibile disabilitare le code di eventi di integrazione, inclusa la coda predefinita, ma non è possibile eliminare una coda.

Le applicazioni esterne accedono alle code di eventi di integrazione mediante il servizio Web Eventi di integrazione che prevede due metodi:

- **GetEvents.** Recupera gli eventi di integrazione da una coda.
- **DeleteEvents.** Elimina gli eventi di integrazione da una coda.

Per informazioni sul download del file WSDL (Web Services Description Language) per il servizio Web Eventi di integrazione, vedere [Integrazione dei Web Services](#) (vedere "[Integrazione dei servizi Web](#)" a pagina 1586). Per ulteriori informazioni sul servizio Web Eventi di integrazione, consultare il manuale *Oracle Web Services On Demand Guide*.

- Per una procedura dettagliata per la creazione di una coda di eventi di integrazione, vedere [Creazione delle code degli eventi di integrazione](#) (a pagina 1595).
- Per una procedura dettagliata per la gestione della coda di eventi di integrazione, vedere [Gestione delle impostazioni dell'evento di integrazione](#) (a pagina 1596).
- Per una procedura passo passo per la creazione di regole del workflow che attivano gli eventi di integrazione, vedere [Creazione di regole del workflow](#) (a pagina 1329).

## Creazione delle code degli eventi di integrazione

Quando il supporto Evento di integrazione è abilitato, con Oracle CRM On Demand viene fornita una coda evento di integrazione predefinita. Tuttavia, è anche possibile creare code aggiuntive e specificare in quali code vengono scritti i singoli eventi di integrazione.

**Procedure preliminari.** È necessario che la funzione Amministrazione evento di integrazione sia impostata per l'azienda, come descritto in [Informazioni sugli eventi di integrazione](#) (a pagina 1594). Quando la funzione

Amministrazione evento di integrazione è impostata, il numero massimo di eventi di integrazione consentiti nella coda viene configurato come parte del profilo dell'azienda. Per eseguire la procedura riportata di seguito, è necessario che il ruolo dell'utente includa il privilegio Abilita accesso a eventi di integrazione.

### **Per creare una coda evento di integrazione**

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Nella sezione Strumenti di gestione dati, fare clic sul collegamento Amministrazione evento integrazione.
- 3 Nella pagina Amministrazione evento di integrazione, fare clic sul collegamento Gestione coda evento di integrazione.
- 4 Nella pagina Gestione coda di integrazione, fare clic su Nuova coda.
- 5 Nella pagina Impostazioni coda evento di integrazione, completare i campi riportati di seguito e fare clic su Salva.

Campo	Commenti
Nome coda	Immettere il nome della coda. Campo obbligatorio.
Descrizione	Immettere una descrizione dell'uso della coda.
Disabilitato	Verificare che questa casella di controllo non sia selezionata.
Dimensioni coda	<p>Immettere le dimensioni della coda che non possono superare quelle riportate nel campo Capacità coda non assegnata. Campo obbligatorio.</p> <p>Il campo Limite file evento di integrazione mostra il numero totale di eventi che l'azienda può memorizzare per tutte le code. Se la dimensione delle code esistenti corrisponde a questo numero, non è possibile creare una nuova coda.</p>
Indirizzo e-mail di notifica	Immettere un indirizzo e-mail qualora occorra inviare un'e-mail di avvertenza quando la coda è piena o raggiungere una determinata dimensione.
Invia e-mail di avvertenza quando il numero di transazioni nella coda è	Specificare la dimensione consentita per la coda prima che venga inviata un'e-mail all'indirizzo specificato nel campo Indirizzo e-mail di notifica.

## **Gestione delle impostazioni dell'evento di integrazione**

È possibile modificare le impostazioni di tutte le code di eventi di integrazione.

**Procedure preliminari.** È necessario impostare Amministrazione evento di integrazione per l'azienda come descritto nella sezione [Informazioni sugli eventi di integrazione](#) (a pagina 1594). Quando si imposta Amministrazione evento di integrazione, il numero massimo di eventi di integrazione consentiti nella coda viene configurato come parte del profilo dell'azienda. Per eseguire le procedure descritte in questa sezione, è necessario che il ruolo dell'utente includa il privilegio Abilita accesso a eventi di integrazione.

### **Per gestire le impostazioni dell'evento di integrazione**

- 1** Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2** Nella sezione Strumenti di gestione dati, fare clic sul collegamento Amministrazione evento integrazione.
- 3** Nella pagina Amministrazione evento di integrazione, fare clic sul collegamento Gestione coda evento di integrazione.
- 4** Nella pagina Gestione coda evento di integrazione fare clic sul collegamento Modifica relativo alla coda.
- 5** Nella pagina Impostazioni coda evento di integrazione, è possibile effettuare i task descritti di seguito.

Task	Azione
Disabilitare una coda.	Selezionare Disabilitato per disabilitare tutte le code, inclusa quella predefinita.
Aggiornare la dimensione di una coda.	Immettere nel campo Dimensioni coda un valore che non può superare la dimensione riportata nel campo Capacità coda non assegnata.  Il campo Limite file evento di integrazione mostra il numero totale di eventi che l'azienda può memorizzare per tutte le code. Se la dimensione delle code esistenti corrisponde a questo numero, non è possibile aumentare la dimensione della coda.
Eliminare transazioni da una coda.	Per eliminare tutte le transazioni nella coda, selezionare la casella di controllo Con clic su Salva, cancella tutte le transazioni, quindi fare clic su Salva per eliminare le transazioni.  Per eliminare le transazioni meno recenti, fare clic sull'icona del calendario e selezionare una data nel campo Con clic su Salva, cancella le transazioni con più di. Fare clic su Salva per eliminare le transazioni.
Configurare Oracle CRM On Demand in modo che invii un'e-mail di avvertenza quando la coda è piena o raggiunge una determinata dimensione.	Immettere l'indirizzo e-mail e, facoltativamente, specificare la dimensione massima consentita prima che l'e-mail venga inviata. Fare clic su Salva per salvare la configurazione e-mail.
Specificare in che modo i valori dei campi Data e ora (ad esempio, ModifiedDate, CreatedDate) vengono	Selezionare un valore dal campo Fuso orario:  ■ Selezionare Codice ora universale (UTC) per

Task	Azione
registrati negli eventi di integrazione.	<p>registrare le date e le ore nel formato UTC.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Selezionare Fuso orario utente per registrare le date e le ore in base al fuso orario dell'utente che ha aggiornato il record. Si tratta del valore predefinito.</li> </ul>
Specificare se i valori dell'elenco di selezione vengono registrati negli eventi di integrazione nella lingua dell'utente o sotto forma di valori LIC (Language-Independent Code, codice indipendente dalla lingua).	<p>Selezionare un valore dal campo Formato elenco di selezione:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Selezionare Valore indipendente dalla lingua per registrare i valori dell'elenco di selezione come valori di codice indipendente dalla lingua.</li> <li>■ Selezionare Lingua utente per registrare i valori dell'elenco di selezione nella lingua dell'utente. Si tratta del valore predefinito.</li> </ul> <p><b>Nota:</b> i valori indipendenti dalla lingua degli elenchi di selezione corrispondono in genere ai valori ENU.</p>

## Gestione del contenuto

Spesso le aziende desiderano tenere traccia dei prodotti per i quali i clienti esprimono interesse e che successivamente acquistano. Per consentire ai dipendenti dell'azienda di tenere traccia delle informazioni sui prodotti, è possibile impostare un catalogo dei prodotti. L'impostazione di un catalogo dei prodotti consiste nel raggruppare i prodotti in categorie, se necessario, e quindi nell'impostare i prodotti in ogni categoria. I prodotti includono prodotti, servizi e opzioni di formazione ricorrenti o per una sola volta.

Le sezioni seguenti illustrano i modi in cui la registrazione dei prodotti è utile in Oracle CRM On Demand.

### Opportunità

Un funzionario commerciale che lavora su un'opportunità di vendita può creare un record opportunità per tenere traccia dei dettagli degli interessi di un cliente, incluso il fatturato potenziale per l'affare. Un cliente potrebbe essere interessato in diversi prodotti e prendere in considerazione anche l'acquisto di un contratto di servizio. I funzionari commerciali possono scorrere fino alla sezione Prodotti del record opportunità per collegare i record prodotto per ogni elemento che il cliente potrebbe acquistare. Per il contratto di servizio, fatturato mensilmente, il funzionario commerciale può inoltre registrare informazioni sul fatturato ricorrenti. In questo modo, il record opportunità fornisce informazioni complete su un affare potenziale e consente all'azienda di:

- tenere traccia dei prodotti appartenenti a ogni opportunità;
- calcolare i flussi di fatturato generati nel tempo in base a quei prodotti, ricorrenti e non ricorrenti.

## Beni

Sia per i professionisti delle vendite che per quelli dei servizi è utile sapere quali prodotti e servizi dell'azienda un cliente ha già acquistato. In Oracle CRM On Demand è possibile registrare i prodotti o i beni acquistati collegando record prodotto a un record cliente o contatto del cliente.

## Previsioni

Una previsione è uno snapshot periodico di prestazioni di vendita compilato da singoli record opportunità o prodotto. Un vantaggio del collegamento di prodotti a record opportunità, cliente o contatto consiste nel fatto che l'azienda può in tal modo determinare se generare previsioni basate su prodotto e fatturato ricorrente.

Se le previsioni fatturato dell'azienda sono basate sul fatturato prodotto anziché sul fatturato opportunità, i dipendenti possono specificare quali prodotti devono essere utilizzati per i totali della previsione.

Fare clic su un argomento per visualizzare le istruzioni passo passo per le procedure relative a Gestione contenuto:

- [Impostazione delle categorie prodotto](#) (a pagina 1599)
- [Impostazione dei prodotti dell'azienda](#) (a pagina 1600)
- [Impostazione di listini prezzo per PRM](#) (a pagina 1602)
- [Gestione degli allegati dell'azienda](#) (a pagina 1606)
- [Impostazione degli script di valutazione](#) (a pagina 1607)
- [Impostazione delle cartelle report](#) (a pagina 751)

## Impostazione delle categorie prodotto

Se l'elenco di prodotti dell'azienda è lungo, è consigliabile organizzare i prodotti in raggruppamenti logici, ciascuno con un nome significativo nell'azienda. Questi raggruppamenti sono denominati categorie prodotto. Le categorie agevolano la ricerca di un prodotto o di un insieme di prodotti perché consentono di ordinare l'elenco per trovare rapidamente le informazioni necessarie. Inoltre, le categorie prodotto consentono ai dipendenti di identificare rapidamente il prodotto corretto da collegare alle opportunità. Ad esempio, un'azienda di attrezzature per ufficio potrebbe impostare queste categorie: Fotocopiatrici, Fax, Servizio e Forniture.

È possibile disporre di quante categorie e sottocategorie (categorie secondarie) si desidera.

### Procedure preliminari.

- Per eseguire le procedure descritte in questa sezione, è necessario che il ruolo dell'utente includa il privilegio Gestire il contenuto.
- Se le categorie prodotto non sono state definite dall'azienda, determinare le categorie e le sottocategorie prima di impostare le informazioni in Oracle CRM On Demand. Quando si immettono le informazioni, iniziare dalle categorie principali superiori e quindi aggiungere le categorie secondarie.

### ***Per impostare le categorie prodotto***

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Fare clic sul collegamento Gestione del contenuto nella sezione Gestione del contenuto.
- 3 Fare clic sul collegamento Categorie prodotto.
- 4 Nella pagina Elenco categorie prodotto, effettuare una delle seguenti operazioni.
  - Per aggiungere una categoria, fare clic su Nuovo.
  - Per aggiornare le informazioni relative alla categoria, fare clic su Modifica per il record appropriato.

**NOTA:** per limitare il numero di record visualizzati in questa pagina e facilitare l'individuazione della categoria esistente, fare clic sul menu a discesa nella barra del titolo e modificare la selezione. L'elenco a discesa contiene sia elenchi standard distribuiti con l'applicazione sia elenchi creati dall'utente o dai responsabili.

  - Per aggiungere una categoria secondaria a una categoria esistente, fare clic sul collegamento nella colonna Nome categoria, quindi su Nuovo nella sezione Categorie secondarie.
- 5 Nella pagina Modifica categoria, immettere le informazioni necessarie. La lunghezza massima del Nome della categoria è di 100 caratteri.
- 6 Salvare il record.

## **Impostazione dei prodotti dell'azienda**

### **Procedure preliminari**

- Per eseguire le procedure descritte in questa sezione, è necessario che il ruolo dell'utente includa il privilegio Gestire il contenuto.
- Se si stanno raggruppando i prodotti in categoria, impostare le categorie prima di definire i prodotti.

Per consentire ai dipendenti di collegare prodotti a opportunità, è necessario impostare il magazzino dei prodotti. Quando si definiscono i prodotti, contrassegnare quelli che si desidera inserire negli elenchi che i dipendenti utilizzano per gli ordini (in modo che possano collegare i prodotti alle rispettive opportunità).

### ***Per aggiungere prodotti***

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Fare clic sul collegamento Gestione del contenuto nella sezione Gestione del contenuto.
- 3 Nella sezione Catalogo prodotti, fare clic sul collegamento Prodotti.
- 4 Nella pagina Elenco prodotti, effettuare una delle seguenti operazioni.
  - Per aggiungere un prodotto, fare clic su Nuovo.



- Per aggiornare le informazioni relative al prodotto, fare clic su Modifica per il record necessario.

**NOTA:** per limitare il numero di record visualizzati in questa pagina (e facilitare il ritrovamento dei prodotti esistenti), fare clic sul menu a discesa nella barra del titolo e modificare la selezione. L'elenco a discesa contiene sia gli elenchi standard distribuiti con l'applicazione che gli elenchi creati dall'utente o dai responsabili.

- 5 Nella pagina Modifica prodotto, completare le informazioni e salvare il record.

**NOTA:** per rendere il prodotto disponibile per i dipendenti (in modo che possano collegarlo alle opportunità), accertarsi che la casella di controllo **Ordinabile** sia selezionata.

**SUGGERIMENTO:** non è possibile eliminare i prodotti. È necessario invece renderli inattivi deselectando la casella di controllo **Ordinabile**. Questo causa la rimozione del prodotto dall'elenco dei prodotti che possono essere selezionati dai dipendenti.

Nella tabella riportata di seguito vengono descritte le informazioni dei campi per i prodotti. L'amministratore può aggiungere, rietichettare o eliminare i campi, pertanto è possibile che i campi visualizzati siano diversi da quelli riportati nella tabella. Per ulteriori informazioni sui campi dei prodotti, [Campi prodotto](#) (a pagina 529).

Campo	Descrizione
<b>Informazioni chiave del prodotto</b>	
Categoria prodotto	Specifico di Oracle CRM On Demand Financial Services Edition e Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Classe	Raggruppamento di prodotti cui appartiene il prodotto. Specifico di Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Tipo di prezzo	Specifico di Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Prodotto principale	Specifico di Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Tipo di prodotto	Specifico di Oracle CRM On Demand Automotive Edition e Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.  Se si sta definendo un prodotto Automotive, il campo Tipo di prodotto deve essere impostato su Veicolo.  Se si sta definendo un prodotto Campione lasciato (in cui Tipo è impostato su Campione), il campo Tipo di prodotto deve essere impostato su Campione o rimanere vuoto.
Classe terapeutica	Specifico di Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
N. parte	Il numero di parte del prodotto.
Ordinabile	Selezionare questo campo per rendere il prodotto disponibile ai dipendenti. Se Ordinabile non viene selezionato, il prodotto non sarà visualizzato nell'elenco prodotti.
Tipo	Il tipo del prodotto, ovvero uno dei tipi seguenti: Prodotto, Servizio, Formazione, Mercato, Concorrente, Dettaglio, Campione o Articolo

Campo	Descrizione
	<p>promozionale. Per Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition è necessario selezionare i valori riportati di seguito per Tipo.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Dettaglio, se l'articolo è un prodotto menzionato in dettaglio</li> <li>■ Campione, se l'articolo è un campione lasciato</li> <li>■ Articolo promozionale, se l'articolo è un articolo promozionale lasciato</li> </ul> <p>La selezione di questi tipi filtra il tipo dei prodotti (prodotti menzionati in dettaglio, campioni o articoli promozionali) visibili negli elenchi di selezione Campione lasciato, Prodotto menzionato in dettaglio o Articoli promozionali del funzionario commerciale.</p> <p><b>NOTA:</b> se il tipo è Campione, il campo Tipo di prodotto deve essere impostato su Campione oppure rimanere vuoto.</p>
Sottotipo	Specifico di Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Stato	Lo stato del prodotto.
Revisione	Specifico di Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Serializzato	Specifico di Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Localizzazione n. lotto	Specifico di Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Controllato	Indica che il prodotto è controllato. Specifico di Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
<b>Informazioni aggiuntive</b>	
Descrizione	Informazioni aggiuntive sul prodotto. Questo campo può avere una lunghezza massima di 255 caratteri.

## Impostazione di listini prezzo per PRM

I proprietari di marca possono gestire e pubblicare i listini prezzi per i propri prodotti, in modo che i partner possano utilizzarli durante la creazione di richieste di prezzi speciali. Gli amministratori proprietari di marca possono creare più listini prezzi e associare ciascun cliente oppure organizzazione partner a uno di questi. Più prodotti possono essere assegnati a un listino prezzi e possono ottenere un elemento listino prezzi

A una richiesta di prezzi speciali, il listino prezzi del cliente determina il prezzo di vendita suggerito del produttore (MSRP) dei prodotti e il listino prezzi del partner proprietario determina il costo di acquisto del rivenditore. Il mantenimento di questi prezzi nei listini semplifica l'amministrazione e facilita il processo di applicazione di prezzi speciali.

**NOTA:** l'accesso ai listini prezzi è limitato agli amministratori proprietario del marchio che dispongono del privilegio specifico di Gestisci accesso PRM.

**Per creare un listino prezzi**

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Fare clic su Gestione del contenuto nella sezione Gestione del contenuto.
- 3 Fare clic su Listini prezzi nella sezione Catalogo prodotti.
- 4 Nella pagina Listino prezzi, effettuare una delle operazioni riportate di seguito.
  - Per aggiungere un listino prezzi, fare clic su Nuovo.
  - Per aggiornare le informazioni del listino prezzi, fare clic su Modifica per il record necessario.

**NOTA:** Per limitare il numero di record visualizzato in questa pagina, fare clic sul menu nella barra del titolo e modificare la selezione. L'elenco contiene elenchi standard distribuiti con Oracle CRM On Demand insieme agli elenchi creati dall'utente o dai responsabili.

- 5 Nella pagina Modifica listino prezzi, completare le informazioni.

La tabella che segue descrive le informazioni dei campi relativi ai listini prezzi. Un amministratore dell'azienda può aggiungere, rietichettare o eliminare i campi, quindi è possibile che quelli qui visualizzati siano diversi da quelli riportati nella tabella.

Campo	Descrizione
<b>Informazioni chiave listino prezzi</b>	
Nome listino prezzi	Il nome del listino prezzi.
Valido dal	La data di inizio del periodo durante il quale il listino prezzi indicato è valido.
Validità fino al	La data di fine del periodo durante il quale il listino prezzi indicato è valido. Se questo campo è vuoto, il listino prezzi è valido a tempo indeterminato.
Tipo	<p>Il tipo di listino prezzi. I valori validi sono: DIST COST e MSRP.</p> <p>DIST COST contiene i costi dei distributori che sono i costi di immagazzinamento originali che il partner o il rivenditore deve pagare per acquistare prodotti dal proprietario del marchio.</p> <p>MSRP contiene i prezzi di vendita suggeriti dal rivenditore che sono i prezzi consigliati dal proprietario del marchio per i prodotti venduti ai clienti.</p> <p>È possibile aggiungere nuovi tipi di listini prezzi tramite la personalizzazione. Tuttavia, i valori forniti per impostazione predefinita non possono essere modificati. Se invece lo sono, i campi corrispondenti nelle richieste di prezzi speciali non verranno popolate con i listini prezzi.</p>
Stato	Lo stato corrente del listino prezzi, In corso o Pubblicato. Il valore predefinito di tutti i nuovi listini prezzi è In corso. Quando è possibile rendere disponibile un listino prezzi per gli utenti, cambiarne lo stato in Pubblicato.

Campo	Descrizione
Valuta	Il tipo di valuta utilizzato per il listino prezzi. Tutti i prezzi di un listino vengono indicati con la stessa valuta, definita al momento della creazione del listino. Al momento del salvataggio del nuovo record del listino prezzi, questo campo diventa di sola lettura e ulteriori aggiornamenti del record non sono consentiti.
<b>Informazioni aggiuntive</b>	
Creato	Il nome della persona che ha creato il listino prezzi nonché la data e l'ora di creazione del listino prezzi.
Modificato	Il nome della persona che ha modificato per ultima il listino prezzi nonché la data e l'ora di modifica del listino prezzi più recente.
Descrizione	Informazioni aggiuntive sul listino prezzi. Questo campo può avere una lunghezza massima di 2.000 caratteri.

## Pubblicazione dei listini prezzi

Dopo che un listino prezzi è stato aggiornato dall'amministratore, può essere pubblicato per gli utenti e utilizzato quando si creano richieste di prezzi speciali.

### Per pubblicare un listino prezzi

- 1 Selezionare un listino prezzi da pubblicare dalla sezione Listini prezzi dell'area di amministrazione Gestione del contenuto.  
Per informazioni sulla selezione di richieste prezzi speciali, vedere [Ricerca di record](#) (a pagina 45).
- 2 Nella pagina Dettaglio listino prezzi, fare clic su Modifica.
- 3 Nella pagina Modifica listino prezzi, scegliere Pubblicato dal menu Stato.
- 4 Fare clic su Salva.

Quando si modifica lo stato in Pubblicato, si verifica quanto riportato di seguito.

- Il listino prezzi diventa disponibile per la selezione nell'applet listino prezzi e può essere associato a un cliente oppure a un'organizzazione partner.
- Se il listino prezzi è stato associato a un cliente o partner in una richiesta di prezzi speciali, alla creazione di ciascun prodotto di prezzo speciale viene utilizzato il listino prezzi per popolare il prezzo di vendita suggerito dal produttore (MSRP) e il costo di acquisto del partner.
- Nella richiesta di prezzi speciali viene utilizzato il listino prezzi del cliente finale per il primo e il listino prezzi del partner proprietario per il secondo. È inoltre necessario che vengano soddisfatte le condizioni riportate di seguito.
  - Il listino prezzi associato al cliente finale è di tipo 'MSRP' e il listino prezzi associato al partner proprietario è di tipo 'DIST COST'.

- Lo stato di questo listino prezzi è 'Pubblicato'.
- Il prodotto aggiunto nella richiesta di prezzi speciali è presente in questo listino prezzi.
- La data di inizio della richiesta di prezzi speciali ricade tra le date di inizio e fine validità del listino prezzi e l'elemento listino prezzi.

## Aggiunta di elementi listino prezzi

Dopo la creazione, al listino prezzi vengono aggiunti prodotti. Ciascuna listino prezzi può contenere più prodotti, ma un singolo prodotto può essere elencato solo una volta.

### Per aggiungere un prodotto a un listino prezzi

- 1 Nella pagina Listino prezzi fare clic sul nome di un listino.
- 2 Nella pagina Dettagli listino prezzi fare clic su Aggiungi nella sezione Elemento listino prezzi.
- 3 Nella pagina Modifica elemento listino prezzi, completare le informazioni.

**Nota:** è possibile accedere alla pagina Modifica elemento listino prezzi da una pagina di modifica del prodotto.

La tabella che segue descrive le informazioni dei campi relativi agli elementi listino prezzi. Un amministratore dell'azienda può aggiungere, rietichettare o eliminare i campi, quindi è possibile che quelli qui visualizzati siano diversi da quelli riportati nella tabella.

Campo	Descrizione
<b>Informazioni chiave listino prezzi</b>	
Listino prezzi	Il nome del listino prezzi.
Prodotto	Selezionare il prodotto per l'elemento listino prezzi.
Valido dal	La data di inizio del periodo durante il quale il listino prezzi indicato è valido. Questa deve essere compresa tra le date Valido dal e Validità fino al dei listini prezzi.
Validità fino al	La data di fine del periodo durante il quale il listino prezzi indicato è valido. Se questo campo è vuoto, il listino prezzi è valido a tempo indeterminato.
Tipo di prezzo	Indica il tipo di prezzo, ad esempio Standard, Periodico e così via. Questo campo è disponibile per un uso futuro. Il valore predefinito corrente è Standard.
Prezzo di listino	Il prezzo dell'elemento durante il periodo di validità indicato.
<b>Informazioni aggiuntive</b>	
Creato	Il nome della persona che ha creato il listino prezzi nonché la data e l'ora di creazione del listino prezzi.
Modificato	Il nome della persona che ha modificato per ultima il listino prezzi nonché la data e l'ora di modifica del listino prezzi più recente.

Campo	Descrizione
Descrizione	Informazioni aggiuntive sul listino prezzi. Questo campo può avere una lunghezza massima di 2.000 caratteri.

## Gestione degli allegati dell'azienda

Dalla sezione Gestione del contenuto della home page amministrare è possibile accedere alla pagina Gestione allegati, in cui è possibile rivedere gli allegati.

**NOTA:** nella pagina Gestione allegati vengono mostrati solo gli allegati collegati ai record padre tramite l'elemento correlato Allegati preconfigurato. Non vengono visualizzati gli allegati collegati ai record padre tramite i tipi di record allegato personalizzato o gli allegati aggiunti ai record tramite i campi allegato. Per l'elenco dei tipi di record che supportano l'elemento correlato Allegati preconfigurato, vedere [Informazioni sulle configurazioni degli allegati](#) (a pagina 1199).

La revisione degli allegati consente di raccogliere le informazioni riportate di seguito.

- Gli allegati di file occupano una grande quantità di spazio in memoria

- I file che sono stati allegati più volte.

Se un file è stato allegato più volte, è preferibile collocarlo in una posizione condivisa comune e comunicare agli utenti di sostituire gli allegati con il percorso di tali file.

- Gli utenti a cui è necessario ricordare i problemi di memoria per gli allegati di grandi dimensioni.

**Procedure preliminari.** Per eseguire le procedure di gestione degli allegati, è necessario che il proprio ruolo utente includa il privilegio Gestione allegati.

### *Per rivedere gli allegati*

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrare.

- 2 Fare clic sul collegamento Gestione del contenuto nella sezione Gestione del contenuto.

- 3 Nella sezione Gestione allegati fare clic sul collegamento Gestione allegati.

- 4 Effettuare una delle operazioni riportate di seguito.

- Per visualizzare l'allegato, selezionare Visualizza dal menu a livello di record per l'allegato. Viene aperto il file oppure si accede all'indirizzo dell'URL.

- Per eliminare l'allegato, selezionare Elimina dal menu a livello di record per l'allegato. Il file o l'URL eliminato viene temporaneamente spostato nella pagina Elementi eliminati e rimosso definitivamente dal database dopo 30 giorni.

- Per sostituire un file o un URL con un file o un URL diverso, fare clic su Sostituisci. Nella pagina Modifica immettere le necessarie informazioni e salvare il record.

Per istruzioni complete, vedere [Come allegare file e URL ai record](#) (a pagina 103).

- Per limitare il numero di record di allegato visualizzati nell'elenco, fare clic sul menu a discesa e modificare la selezione.

L'elenco a discesa contiene gli elenchi standard distribuiti con l'applicazione.

## Impostazione degli script di valutazione

È possibile impostare script di valutazione per consentire agli utenti di seguire i processi in modo coerente quando raccolgono dati e prendono decisioni. Gli script di valutazione possono essere utilizzati per qualificare lead, valutare opportunità, guidare interazioni con l'assistenza clienti, eseguire sondaggi sulla soddisfazione dei clienti e così via. Alle risposte di valutazione viene assegnato un punteggio e una rilevanza; inoltre, le risposte vengono confrontate con una soglia specifica per stabilire il risultato o il tipo di azioni da intraprendere.

Oracle CRM On Demand consente di impostare gli script di valutazione che consentono all'azienda di effettuare le operazioni descritte di seguito.

- Automatizzare la qualificazione di lead.
- Valutare le opportunità (applicando una metodologia di vendita all'azienda).
- Condurre sondaggi sulla soddisfazione dei clienti per record di contatti e richieste di servizio.
- Utilizzare script chiamate per record di richieste di servizio.
- Acquisire informazioni sulle attività per una visita di vendita, un task o un appuntamento.

Per ulteriori informazioni sugli script di valutazione o per visualizzare le istruzioni passo passo per la creazione di script di valutazione, vedere le seguenti sezioni:

- [Informazioni sugli script di valutazione](#) (a pagina 1607)
- [Creazione di script di valutazione](#) (a pagina 1611)

## Informazioni sugli script di valutazione

Per *script di valutazione* si intende una serie di domande che facilita la raccolta dei dati dei clienti da parte degli utenti. Gli script di valutazione possono essere usati per qualificare i lead, valutare le opportunità, guidare le interazioni con il personale del Servizio clienti, eseguire sondaggi sulla soddisfazione dei clienti, acquisire informazioni sulle attività e così via.

È possibile classificare le risposte dei clienti, assegnare una diversa rilevanza alle domande e impostare le soglie per stabilire le decisioni. Inoltre, è possibile mappare i campi utilizzati durante la valutazione al record principale e, in seguito, eseguire report e analisi in base a quei campi.

## Modalità di utilizzo degli script di valutazione

Il processo di utilizzo di uno script di valutazione è il seguente:

- 1 L'utente avvia uno script di valutazione da una pagina dei dettagli di un record. Gli script di valutazione appropriati (determinati da valori di campo del record specificati) sono elencati nella pagina dei dettagli di un record. L'utente può inoltre cercare altri script di valutazione, se necessario.

- 2 Mediante l'utilizzo delle domande di valutazione, l'utente raccoglie informazioni determinanti sul cliente, ad esempio dettagli sulla qualità di un lead di vendita e seleziona la risposta corretta per ogni domanda da un elenco a discesa di scelte.
- 3 In base alle risposte, un punteggio viene automaticamente calcolato e il record viene aggiornato. Ad esempio, un lead è classificato come qualificato o rifiutato.
- 4 Le risposte alle domande sono mappate come valori di campo nel record, in modo che le risposte siano facilmente accessibili e disponibili per la creazione di report.
- 5 Le valutazioni completate vengono memorizzate ed è possibile accedervi in una sezione di record correlati del record principale.

## Il tipo di script di valutazione da creare

È possibile impostare cinque diversi tipi di script di valutazione. Ogni tipo di script è adatto per un task specifico. Utilizzare i tipi di script nel modo seguente:

- **Script contatto:** utilizzare questo tipo per condurre sondaggi sulla soddisfazione dei clienti con contatti singoli.
- **Qualificazione lead:** utilizzare questo tipo per consentire ai funzionari commerciali di identificare i lead qualificati. L'utilizzo di uno script per questo task riduce la necessità per la formazione e applica la qualificazione del lead coerente.
- **Valutazione opportunità:** utilizzare questo tipo per incorporare metodologie di vendita e consentire ai funzionari commerciali di valutare le opportunità, in modo da poter regolare le strategie di vendita mentre lavorano sugli affari.
- **Richiesta di servizio - Script:** utilizzare questo tipo per consentire ai funzionari del servizio di valutare le richieste di servizio, ad esempio per determinare la priorità o il percorso di flusso per la richiesta. L'utilizzo di uno script per questo task riduce la necessità per la formazione e applica l'assistenza clienti coerente.
- **Richiesta servizio - sondaggio:** utilizzare questo tipo per amministrare sondaggi sulla soddisfazione dei clienti (collegati a un evento di servizio specifico).
- **Valutazione attività:** utilizzare questo tipo per acquisire preziose informazioni sulle chiamate dei contatti e dei clienti.

Ogni tipo di valutazione è collegato a un tipo di record corrispondente: Contatto, Lead, Opportunità, Richiesta di servizio, Visita di vendita, Appuntamento o Task. Se necessario, è possibile creare più valutazioni di ogni tipo e presentare lo script appropriato all'utente, in base ai criteri di record specificati.

## Processo di creazione di script di valutazione

È necessario completare diversi task per impostare uno script di valutazione.

- 1 Personalizzare i filtri di script di valutazione.

I filtri consentono di definire i criteri utilizzati per identificare la valutazione appropriata per un task, in base ai valori del campo del record specificato.

Ad esempio, uno script di valutazione di qualificazione di un lead potrebbe essere impostato con questi filtri:



- Livello cliente = Oro
- Segmento = Grande
- Regione = Occidentale

Quindi, quando un utente avvia uno script di valutazione da un record del lead con i valori corrispondenti, viene elencato lo script di qualificazione del lead corretto.

Tutti i tipi di script di valutazione utilizzano gli stessi quattro campi del filtro, ciascuno con un elenco di selezione di valori definito. Per personalizzare i filtri, è necessario:

- a** Immettere i nomi di visualizzazione del campo del filtro e i valori dell'elenco di selezione per ogni tipo di record per cui si desidera creare uno script di valutazione.

Per ulteriori informazioni, vedere [Creazione di script di valutazione](#) (a pagina 1611).

- b** Aggiungere i campi del filtro ai layout di pagina per ogni tipo di record per cui si desidera creare uno script di valutazione.

## 2 Creare lo script di valutazione:

- a** Immettere i dettagli dello script.
- b** Aggiungere i criteri (domande) allo script.
- c** Aggiungere un elenco di risposte potenziali per ciascuna domanda.

Per ulteriori informazioni su questa procedura, vedere [Creazione di script di valutazione](#) (a pagina 1611).

## 3 Consentire agli utenti accesso allo script:

- a** Per ciascun ruolo utente che deve utilizzare script di valutazione, configurare il ruolo utente e i profili di accesso:
  - **Per creare valutazioni.** Per consentire a un utente di creare script di valutazione, è necessario consentire al ruolo dell'utente accesso al tipo di record Valutazione. Questo significa che l'impostazione del livello di accesso per i profili di accesso proprietario e predefinito per il ruolo dell'utente devono essere impostati almeno su Lettura/Modifica per il tipo di record Valutazione. Le impostazioni di accesso del tipo di record per il ruolo, inoltre, devono avere le caselle di controllo Accesso consentito e Dispone del diritto di creazione selezionate per il tipo di record Valutazione.
  - **Per visualizzare valutazioni.** Per consentire a un utente di visualizzare i dettagli di una valutazione, è necessario consentire al ruolo dell'utente accesso in lettura al tipo di record Valutazione. Questo significa che l'impostazione del livello di accesso per i profili di accesso proprietario e predefinito devono essere impostati almeno su Sola lettura per il tipo di record Valutazione. Le impostazioni di accesso del tipo di record per il ruolo, inoltre, devono avere le caselle di controllo Accesso consentito e Dispone del diritto di lettura di tutti i record selezionate per il tipo di record Valutazione.

Per ulteriori informazioni sull'impostazione di ruoli utente, vedere [Aggiunta di ruoli](#) (a pagina 1275). Per ulteriori informazioni sull'impostazione di profili di accesso, vedere [Impostazione dei profili di accesso](#) (a pagina 1265).

- b** Per ogni tipo di record per cui sono stati creati gli script di valutazione (contatti, lead, opportunità o richieste di servizio), aggiungere la sezione dello script di valutazione appropriato alle informazioni visualizzate nella pagina dei dettagli di un record. Per ulteriori informazioni su sulla personalizzazione di layout di pagina, vedere [Personalizzazione dei layout di pagina statici](#) (a pagina 1149).

## Esempio di uno script di valutazione

Un tipico script che un amministratore dell'azienda potrebbe voler impostare è uno script di qualificazione del lead, utilizzato per determinare se un lead deve essere qualificato o rifiutato.

Nella seguente tabella vengono visualizzati i valori di esempio che possono essere utilizzati per un simile script.

Campo script	Valore di esempio
Tipo	Qualif. lead
Punteggio soglia	50
Valore risultato se la soglia è raggiunta	Qualificato
Valore risultato se la soglia non è raggiunta	Non qualificato
Campo a cui mappare il valore del risultato	Descrizione

**ATTENZIONE:** se uno script di qualificazione dei lead tenta di impostare il campo Stato di un lead su Qualificato, non potrà riuscirci a meno che i campi Valutazione e Funzionario commerciale non siano compilati. Qualora non lo siano, viene visualizzato un messaggio di errore e lo script presuppone che il lead non rispetti la soglia. Lo script imposterà il campo Stato in base ai risultati definiti nel caso in cui la soglia non venga rispettata.

Nella seguente tabella sono riportati alcuni esempi dei criteri per lo script di qualificazione del lead.

Criteri	Peso
Qual è lo stato corrente del budget?	50
Cosa determina la periodicità per questo progetto?	25
Quando si è pianificato di prendere una decisione?	25

Nella seguente tabella sono riportati alcuni esempi di risposte e punteggi per la domanda "Qual è lo stato corrente del budget?".

Risposta	Punteggio
Budget approvato	100
Budget rifiutato	0

Il punteggio per ogni criterio viene calcolato moltiplicando il peso del criterio per il punteggio della risposta, dove il peso è una percentuale. In questo esempio, se un utente sceglie la risposta Budget approvato, il punteggio della risposta viene calcolato come segue:

$$(0.5 * 100) = 50$$

Il punteggio totale dello script è la somma dei punteggi per tutti i criteri. Se il risultato finale del punteggio soddisfa o supera la soglia definita nello script, il valore del campo Descrizione nella pagina Dettaglio lead è impostato su Qualificato. Se il punteggio è inferiore alla soglia, il valore del campo è impostato su Non qualificato.

Quando i punteggi di valutazione vengono calcolati, si applicano le seguenti regole:

- I punteggi per domande singole sono arrotondati al numero decimale singolo più vicino.
- Il punteggio della valutazione complessivo è arrotondato al numero intero più vicino.
- Le regole di arrotondamento sono basate su regole matematiche standard, quindi un valore decimale minore di 0,5 è arrotondato al numero più basso, mentre un valore decimale di 0,5 o maggiore è arrotondato al numero più alto.

## Creazione di script di valutazione

Per personalizzare filtri di script di valutazione e creare uno script di valutazione, seguire i passi in questo argomento.

### Procedure preliminari

- Per eseguire questa procedura, è necessario che il ruolo dell'utente includa il privilegio Gestione valutazioni.
- Se necessario, personalizzare i campi e i valori dell'elenco di selezione che si desidera utilizzare come parte dei criteri di valutazione. Ad esempio, è possibile aggiungere campi personalizzati per visualizzare le informazioni raccolte durante l'intervista con il cliente. Quando si imposta lo script, è possibile mappare le risposte ai campi personalizzati.

Accertarsi di aggiungere nuovi campi al layout di pagina per il record. Per istruzioni, vedere [Personalizzazione dei layout di pagina statici](#) (a pagina 1149).

**NOTA:** non è possibile tradurre i componenti degli script di valutazione direttamente in Oracle CRM On Demand. Per utilizzare uno script di valutazione in più di una lingua, sarà necessario creare una versione dello script in ogni lingua.

È possibile utilizzare script di valutazione per identificare quale script è quello appropriato da presentare a un utente per il task, in base a criteri di record specifici. La procedura riportata di seguito descrive come personalizzare i filtri degli script di valutazione.

### *Per personalizzare i filtri di script di valutazione (facoltativo)*

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Fare clic sul collegamento Personalizzazione applicazioni.
- 3 In Impostazione dei tipi di record, fare clic su Valutazione.
- 4 Fare clic su Impostazione campo valutazione.
- 5 Fare clic su Modifica e modificare la colonna Nome visualizzazione per ogni filtro 1, 2, 3 e 4.

- 6 Per ciascun campo, fare clic su Modifica elenco di selezione e impostare i valori per l'elenco di selezione.

**SUGGERIMENTO:** mantenere il valore predefinito <Nessun valore> in cima alle opzioni dell'elenco di selezione, a meno che non si desideri forzare i dipendenti a scegliere un valore dall'elenco.

- 7 Salvare il record.

- 8 Per rietichettare questi campi nelle pagine dei record utilizzate dai dipendenti, andare alla sezione Impostazione campo e selezionare i tipi di record con cui si eseguono gli script di valutazione: Campi contatto, Campi lead o Campi richiesta di servizio.

**NOTA:** gli stessi valori dell'elenco di selezione impostati per i Campi valutazione vengono visualizzati in questi altri record. Tuttavia, è possibile personalizzare il nome di visualizzazione relativo a questi campi per ciascun tipo di record.

### Per creare uno script di valutazione

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2 Fare clic sul collegamento Gestione del contenuto.
- 3 Fare clic sul collegamento Script di valutazione.
- 4 Nella pagina Elenco valutazione, fare clic su Nuova valutazione.
- 5 Nella pagina Modifica valutazione, completare le informazioni.

Nella tabella riportata di seguito vengono descritte le informazioni dei campi per le valutazioni. L'amministratore può aggiungere, rietichettare o eliminare i campi, quindi è possibile che quelli qui visualizzati siano diversi da quelli riportati nella tabella.

Campo	Descrizione
Nome	Limite di 50 caratteri.  Utilizzare un nome descrittivo che includa lo scopo dello script. Se i dipendenti dell'azienda utilizzano più lingue, includere la lingua nel nome dello script.
Tipo	Determina il tipo di record al quale è collegato lo script. I valori predefiniti sono Script contatto, Qualif. lead, Valutazione opportunità, Richiesta di servizio - Script, Richiesta di servizio - Sondaggio e Valutazione attività.
Attivo	Sono disponibili agli utenti solo gli script attivi.
Filtro 1, 2, 3, 4	Visualizza l'etichetta impostata per la categoria di valutazione.
Punteggio soglia (1-100)	Utilizzato per calcolare il risultato degli script. Se il punteggio dello script è uguale o superiore alla soglia, il risultato è raggiunto.
Campo a cui mappare il punteggio	Determina il campo per la visualizzazione del punteggio nel record principale.

Campo	Descrizione
Valore risultato se la soglia è raggiunta	(Facoltativo) Determina il valore da visualizzare se il risultato è stato raggiunto. Ad esempio, se il lead soddisfa i criteri per la qualificazione, in questo campo può essere visualizzato <i>Qualificato</i> .
Valore risultato se la soglia non è raggiunta	(Facoltativo) Determina il valore da visualizzare se la soglia non è stata raggiunta. Ad esempio, se il lead non soddisfa i criteri per la qualificazione, in questo campo può essere visualizzato <i>Rifiutato</i> .
Campo a cui mappare il valore del risultato	(Facoltativo) Determina il campo per visualizzare il risultato nel record principale quando lo script viene completato.
Rimuovi casella commento	Selezionare questa casella di controllo per impedire l'aggiunta di commenti al termine di una valutazione. Se questa casella di controllo non è selezionata, la casella di commento sarà visibile e sarà quindi possibile immettere un commento al termine della valutazione.
Controllo risposta	Determina il controllo che verrà usato per l'aggiunta delle risposte ai criteri di valutazione. Le opzioni disponibili sono Elenco a discesa e Pulsante di opzione.

**NOTA:** uno script di valutazione deve essere attivo e avere almeno un criterio impostato per essere visualizzato nella pagina dei dettagli di un record.

- 6 Fare clic su Salva.
- 7 Nella pagina Dettaglio valutazione, nella sezione Criteri, fare clic su Nuovo o su Modifica.
- 8 Nella pagina Criteri, completare le informazioni riportate di seguito.

Nella tabella seguente sono descritti i campi da completare per i criteri.

Campo	Descrizione
Ordine	Determina la sequenza delle domande presentate all'utente quando l'utente completa la valutazione.
Nome criteri	Breve nome descrittivo che riepiloga la domanda. Questo campo ha un limite di 20 caratteri.
Domanda	Domanda a cui l'utente deve rispondere. Questo campo ha un limite di 50 caratteri.
Peso	Percentuale compresa tra 0 e 100 che indica l'importanza della domanda.  La somma dei pesi per tutte le domande deve essere uguale a 100.

Campo	Descrizione
Risposta da mappa a campo	Specificare un campo nel record principale per mappare la risposta alla domanda del campo Domanda. Effettuando la mappatura delle risposte al record principale si rendono i valori disponibili in integrazione, creazione di report ed elenchi.

**9** Nella pagina Dettaglio valutazione, fare clic su ciascun nome di criterio, quindi sul pulsante Nuovo o Modifica nella sezione Risposte.

**10** Nella pagina Risposte completare le informazioni riportate di seguito:

Campo	Descrizione
Ordine	Determina la sequenza delle risposte presentate all'utente quando l'utente completa la valutazione.
Risposta	Immettere una risposta valida che l'utente possa selezionare per la domanda. Il limite è di 30 caratteri.
Punteggio	Numero di punti associati alla risposta.  Il punteggio per la risposta selezionata viene moltiplicato per il peso della risposta associata per determinare il punteggio totale domande/risposte.

**11** Salvare le modifiche.

**NOTA:** per ciascun ruolo utente che deve utilizzare script di valutazione, è necessario configurare il ruolo utente per consentire l'accesso agli script di valutazione. Per informazioni sulle impostazioni necessarie per il ruolo utente, vedere [Informazioni sugli script di valutazione](#) (a pagina 1607).

**SUGGERIMENTO:** accertarsi che ciascun ruolo disponga di un layout di pagina che comprenda i nuovi campi aggiunti per la valutazione.

## Gestione di Life Sciences

In questo argomento vengono fornite informazioni sull'eliminazione e la gestione dei modelli di chiamata Smart.

Per ulteriori informazioni, vedere [Gestione di chiamate Smart](#) (a pagina 1614).

## Gestione di chiamate Smart

È possibile gestire le chiamate Smart se il proprio ruolo utente dispone del livello di accesso appropriato (Predefinito o Proprietario) per il tipo di record Chiamata Smart. Per rivedere, modificare e aggiornare i dettagli e gli elementi associati a una chiamata Smart si usa la pagina Gestione modelli chiamata Smart. Al termine della sessione di modifica, il modello di chiamata Smart rivisto potrà essere applicato secondo le esigenze e salvato come modello pubblico o privato.

**NOTA:** non è possibile duplicare un modello di chiamata Smart. Ogni modello di chiamata Smart deve essere univoco.

### **Per gestire chiamate Smart**

**1** Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.

**2** Fare clic sul collegamento Gestione chiamata Smart.

**3** Nella pagina Gestione modelli chiamata Smart, effettuare le seguenti operazioni:

- Per rivedere la chiamata Smart, fare clic sul collegamento nella colonna Oggetto.
- Per eliminare la chiamata Smart, fare clic su Elimina nella riga appropriata.
- Per modificare i dettagli di una chiamata Smart, fare clic su Modifica nella riga appropriata.

Per informazioni sui campi della pagina Modifica chiamata, vedere [Come tenere traccia delle visite \(visite di vendita\) ai clienti](#) (a pagina 139).

- Per modificare un elemento di una chiamata Smart, fare clic sul collegamento nella colonna Oggetto, scorrere alla sezione appropriata della pagina Dettaglio chiamata Smart, quindi fare clic su Modifica accanto all'elemento desiderato.
- Per eliminare un elemento di una chiamata Smart, fare clic sul collegamento nella colonna Oggetto, scorrere alla sezione appropriata della pagina Dettaglio chiamata Smart, quindi fare clic su Elimina accanto all'elemento desiderato.
- Per aggiungere un nuovo elemento alla chiamata Smart, fare clic sul collegamento nella colonna Oggetto.

Per ulteriori informazioni sull'aggiunta di elementi a una chiamata Smart, vedere i task riportati di seguito.

- I modelli di chiamata Smart rivisti possono essere applicati secondo la prassi consueta e salvati come modelli pubblici o privati, come descritto nei task seguenti in [Come tenere traccia delle visite \(visite di vendita\) ai clienti](#) (a pagina 139):
  - Per tenere traccia di una visita (visita di vendita) a un cliente
  - Per salvare le informazioni di visita come modello

**4** Nella pagina Gestione modelli chiamata Smart, fare clic sul pulsante Menu:

La tabella seguente descrive i task che è possibile eseguire mediante il pulsante Menu della pagina Gestione modelli chiamata Smart.

Operazione	Procedura
Registro assegnazioni batch	Nella barra del titolo Gestione modelli chiamata Smart, fare clic su Menu, quindi selezionare Registro assegnazioni batch. Completare i passi descritti nella sezione <a href="#">Assegnazione dei record ai registri</a> (a pagina 1305).
Limita elenco	Nella barra del titolo Gestione modelli chiamata Smart, fare clic su Menu e selezionare Limita elenco. Completare i passi descritti nella sezione <a href="#">Creazione e perfezionamento di elenchi</a> (vedere " <a href="#">Creazione e ridefinizione di elenchi</a> " a

Operazione	Procedura
	pagina 81).
Salva elenco	Nella barra del titolo Gestione modelli chiamata Smart, fare clic su Menu e selezionare Salva elenco.
Mostra filtro elenco	Nella barra del titolo Gestione modelli chiamata Smart, fare clic su Menu e selezionare Mostra filtro elenco. Completare i passi descritti nella sezione <a href="#">Visualizzare la pagina Elenco</a> (vedere "Pagina Visualizza Lista" a pagina 88).
Gestione elenchi	Nella barra del titolo Gestione modelli chiamata Smart, fare clic su Menu e selezionare Gestione elenchi. Completare i passi per il task desiderato come descritto nella sezione <a href="#">Pagina Gestione elenchi</a> (a pagina 87).
Crea nuovi elenchi	Nella barra del titolo Gestione modelli chiamata Smart, fare clic su Menu e selezionare Crea nuovo elenco. Completare i passi descritti nella sezione <a href="#">Creazione e perfezionamento di elenchi</a> (vedere "Creazione e ridefinizione di elenchi" a pagina 81).

La procedura seguente descrive le modalità di collegamento delle informazioni dettagliate sui prodotti a un record di chiamata Smart.

### ***Per collegare le informazioni dettagliate sui prodotti a un record di chiamata Smart***

- 1 Nella pagina Dettaglio chiamata Smart scorrere alla sezione Prodotti menzionati in dettaglio e fare clic su Nuovo.

**NOTA:** se la sezione Prodotti menzionati in dettaglio non è visibile nella pagina Dettaglio chiamata Smart, fare clic sul collegamento Modifica layout nell'angolo superiore destro della pagina e aggiungere la sezione Prodotti menzionati in dettaglio al layout. Se la sezione non è disponibile per l'aggiunta al layout della pagina, rivolgersi all'amministratore dell'azienda.

- 2 Nella pagina Modifica di Prodotti menzionati in dettaglio, immettere le informazioni necessarie.

Per ulteriori informazioni sui campi della pagina Modifica di Prodotti menzionati in dettaglio, vedere il task seguente in [Come tenere traccia delle visite \(visite di vendita\) ai clienti](#) (a pagina 139): Per collegare le informazioni dettagliate sui prodotti a un record di chiamata.

- 3 Salvare il record.

Se necessario, ripetere la procedura per aggiungere ulteriori elementi Prodotti menzionati in dettaglio al record di chiamata Smart.

La procedura seguente descrive le modalità di collegamento delle informazioni sui campioni lasciati a un record di chiamata Smart.

### ***Per collegare le informazioni sui campioni lasciati a un record di chiamata Smart***

- 1 Nella pagina Dettaglio chiamata Smart scorrere alla sezione Campioni lasciati e fare clic su Nuovo.



**NOTA:** se la sezione Campioni lasciati non è visibile nella pagina Dettaglio chiamata Smart, fare clic sul collegamento Modifica layout nell'angolo superiore destro della pagina e aggiungere la sezione Campioni lasciati al layout. Se la sezione non è disponibile per l'aggiunta al layout della pagina, rivolgersi all'amministratore dell'azienda.

- 2 Nella pagina Modifica di Campioni lasciati, immettere le informazioni necessarie.

Per ulteriori informazioni sui campi della pagina Modifica di Campioni lasciati, vedere il task seguente in [Come tenere traccia delle visite \(visite di vendita\) ai clienti](#) (a pagina 139): Per collegare le informazioni sui campioni lasciati a un record di chiamata.

- 3 Salvare il record.

Se necessario, ripetere la procedura per aggiungere ulteriori elementi Campioni lasciati al record di chiamata Smart. Per ulteriori informazioni sui campioni lasciati, vedere [Distribuzione di campioni durante una visita di vendita](#) (a pagina 517).

La procedura seguente descrive le modalità di collegamento degli articoli promozionali ed educativi, nonché di altri articoli marketing, a un record di chiamata Smart.

#### ***Per collegare articoli promozionali, educativi e di marketing a un record di chiamata Smart***

- 1 Nella pagina Dettaglio chiamata Smart scorrere alla sezione Articoli promozionali e fare clic su Nuovo.

**NOTA:** se la sezione Articoli promozionali non è visibile nella pagina Dettaglio chiamata Smart, fare clic sul collegamento Modifica layout nell'angolo superiore destro della pagina e aggiungere la sezione Articoli promozionali al layout. Se la sezione non è disponibile per l'aggiunta al layout della pagina, rivolgersi all'amministratore dell'azienda.

- 2 Nella pagina Modifica articolo promozionale lasciato immettere le necessarie informazioni.

Per ulteriori informazioni sui campi della pagina Modifica articolo promozionale lasciato, vedere il task seguente in [Come tenere traccia delle visite \(visite di vendita\) ai clienti](#) (a pagina 139): Per collegare gli articoli promozionali ed educativi, nonché altri articoli marketing, a un record di chiamata.

- 3 Salvare il record.

Se necessario, ripetere la procedura per aggiungere ulteriori elementi Articoli promozionali al record di chiamata Smart.

La procedura seguente descrive le modalità di collegamento delle informazioni sui registri a un record di chiamata Smart.

#### ***Per collegare le informazioni sui registri a un record di chiamata Smart***

- 1 Nella pagina Dettaglio chiamata Smart scorrere alla sezione Registri e fare clic su Nuovo.

**NOTA:** se la sezione Registri non è visibile nella pagina Dettaglio chiamata Smart, fare clic sul collegamento Modifica layout nell'angolo superiore destro della pagina e aggiungere la sezione Registri al layout. Se la sezione non è disponibile per l'aggiunta al layout della pagina, rivolgersi all'amministratore dell'azienda.

- 2 Immettere le necessarie informazioni nella pagina Registri.

Per ulteriori informazioni sui campi della pagina Modifica di Registri, vedere [Campi registro](#) (a pagina 1308).

- 3 Salvare il record.

Se necessario, ripetere la procedura per aggiungere ulteriori elementi Registro al record di chiamata Smart.

## Expression Builder

Fare clic su un argomento per visualizzare informazioni su Oracle On Demand Expression Builder (Expression Builder) e su come utilizzarlo.

- [Informazioni sul Expression Builder](#) (a pagina 1618)
- [Uso del Expression Builder](#) (vedere "[Uso di Expression Builder](#)" a pagina 1619)
- [Informazioni sulle espressioni](#) (a pagina 1622)
- [Tipi di dati in Expression Builder](#) (a pagina 1625)
- [Operatori di Expression Builder](#) (a pagina 1628)
- [Funzioni di Expression Builder](#) (a pagina 1632)
- [Esempi di Expression Builder](#) (vedere "[Esempi nel Expression Builder](#)" a pagina 1681)

## Informazioni sul Expression Builder

Il Oracle On Demand Expression Builder (Expression Builder) è uno strumento che consente di implementare regole aziendali utilizzando espressioni. Un'espressione è una combinazione valida di uno o più operatori, funzioni, campi, valori letterali che possono essere valutati da Oracle CRM On Demand.

Expression Builder viene utilizzato nelle seguenti aree di Oracle CRM On Demand:

- Gestione avanzata dei campi nei seguenti contesti:
  - Configurazione delle proprietà di convalida campi su un campo
  - Specifica dei valori di campo predefiniti

Quando si definiscono convalide a livello di campo e valori di campo predefiniti, l'amministratore di un'azienda può creare espressioni flessibili per gestire una vasta gamma di regole aziendali. Per ulteriori informazioni sulla convalida dei campi e sui valori predefiniti, vedere [Informazioni sulla gestione dei campi](#) (a pagina 1123).

- Le regole del workflow nei seguenti contesti:
  - Configurazione delle condizioni delle regole del workflow
  - Configurazione delle azioni Invia e-mail
  - Configurazione delle azioni Aggiorna valori

Nelle pagine del workflow, l'amministratore di un'azienda può impostare le regole del workflow che vengono valutate quando un record viene aggiornato, creato o eliminato. Le espressioni consentono di definire sia le condizioni nelle regole sia le azioni eseguite dalle regole. Per ulteriori informazioni sulle regole del workflow, vedere [Informazioni sulle regole del workflow](#) (a pagina 1318).

**NOTA:** il Expression Builder può verificare la sintassi di un'espressione, ma non può valutare o verificare l'accuratezza di un'espressione dal punto di vista matematico, logico o semantico.

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni relative al Expression Builder.

- [Uso del Expression Builder](#) (vedere "[Uso di Expression Builder](#)" a pagina 1619)
- [Informazioni sulle espressioni](#) (a pagina 1622)
- [Tipi di dati in Expression Builder](#) (a pagina 1625)
- [Operatori di Expression Builder](#) (a pagina 1628)
- [Funzioni di Expression Builder](#) (a pagina 1632)
- [Esempi di Expression Builder](#) (vedere "[Esempi nel Expression Builder](#)" a pagina 1681)

## Uso di Expression Builder

In Oracle CRM On Demand, è possibile utilizzare Expression Builder ogni volta che l'icona *fx* viene visualizzata accanto a una casella di testo. Facendo clic su tale icona Expression Builder viene avviato in una finestra separata.

### Per creare un'espressione

- 1 Fare clic sull'icona *fx* per avviare Expression Builder.
- 2 In Expression Builder, selezionare i campi e le funzioni dagli elenchi oppure immetterli nell'editor espressioni.

Quando si seleziona un campo dell'elenco, il campo viene incollato nell'editor espressioni. Ad esempio, quando si seleziona `CloseDate` dall'elenco dei campi Opportunità, [`<CloseDate>`] viene incollato nell'editor suddetto.

**NOTA:** se l'amministratore dell'azienda ha rinominato un campo, l'elenco di selezione Campi mostra il nuovo nome del campo. Tuttavia, il nome del campo originale (ovvero, il nome XML corrispondente) viene incollato nell'editor espressioni.

Le parentesi quadre che racchiudono il nome del campo indicano che il valore di quel determinato campo verrà valutato e restituito nel tipo di dati specifico. Per ulteriori informazioni sulla selezione dei campi e dei valori di campo, vedere la tabella seguente.

- 3 Modificare l'espressione aggiungendo gli operatori e i valori letterali necessari.

**NOTA:** se si desidera che l'espressione determini se un campo dell'elenco di selezione contenga o meno un determinato valore, non digitare il valore nell'espressione. Ad esempio, non digitare [`<AccountType>`] = "Customer". Selezionare, invece, il campo dell'elenco di selezione dall'elenco quindi fare clic sul collegamento **Mostra valori accettabili** in Expression Builder. Selezionare il valore che si desidera utilizzare nell'espressione dai valori visualizzati. L'aspetto dell'espressione sarà simile a quello riportato di seguito:

```
[<AccountType>]=LookupValue("ACCOUNT_TYPE", "Customer")
```

**4** (Facoltativo) Fare clic su **Verifica sintassi** e apportare eventuali correzioni.

**5** Salvare l'espressione.

Nella tabella riportata di seguito viene descritto Expression Builder.

Elemento dell'interfaccia	Descrizione
Campi del <i>tipo di record</i>	<p>Fornisce un elenco di selezione specifico del contesto dei campi (dal tipo di record del contesto) che sono consentiti in un'espressione. Se l'amministratore dell'azienda ha rinominato alcuni campi, l'elenco di selezione Campi mostra i nuovi nomi di campo.</p> <p>Tenere presente quanto riportato di seguito.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Se si sta creando una regola del workflow o si stanno creando azioni correlate a una regola del workflow, il tipo di record del contesto corrisponde al tipo di record specificato nella definizione della regola del workflow. Ad esempio, se si sta creando il corpo di una e-mail da inviare come azione in una regola del workflow per un record di tipo richiesta di servizio, il tipo di record di contesto per Expression Builder è Richiesta di servizio.</li> <li>Nella gestione dei campi avanzata, il tipo di record di contesto corrisponde al record principale del campo in cui viene creata l'espressione. Ad esempio, quando si definisce la convalida dei campi in un campo opportunità, il tipo di record di contesto per Expression Builder è Opportunità.</li> </ul>
Mostra valori accettabili	<p>Dopo aver selezionato un campo dall'elenco di selezione Campi, fare clic su <b>Mostra valori accettabili</b> per visualizzare i valori accettabili per tale campo.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Se il campo selezionato è un campo elenco di selezione, la selezione di <b>Mostra valori accettabili</b> determina la visualizzazione di tutte le opzioni configurate per tale elenco di selezione.</li> </ul> <p>È possibile selezionare solo un'opzione alla volta. La selezione di un'opzione determina la definizione di una funzione di ricerca che può essere utilizzata in un'espressione.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Se il campo selezionato non è un campo dell'elenco di selezione, la selezione di <b>Mostra valori accettabili</b> determina la visualizzazione di una finestra in cui vengono descritti i valori accettabili per i numerosi dati che possono essere memorizzati</li> </ul>

Elemento dell'interfaccia	Descrizione
	nel campo.
Funzioni	Fornisce un elenco a discesa delle funzioni speciali disponibili per la modifica, l'estrazione o l'elaborazione dei dati in un'espressione. Per un elenco delle funzioni disponibili, vedere <a href="#">Funzioni di Expression Builder</a> (a pagina 1632).
Espressione	<p>Una casella di testo modificabile costituita da più righe in cui viene visualizzata l'espressione.</p> <p>Per informazioni sulla lunghezza massima di un'espressione supportata, vedere <a href="#">Informazioni sulle espressioni</a> (a pagina 1622).</p> <p>I campi e le funzioni selezionati dagli elenchi di selezione vengono visualizzate nell'editor espressioni. È anche possibile digitare le espressioni direttamente nell'editor.</p> <p>La sintassi dell'espressione visualizza sempre i nomi di campo indipendenti dalla lingua (un nome di questo tipo non viene modificato quando cambia la lingua dell'utente). Nel caso dei campi personalizzati, i nomi di campo sono visualizzati nell'espressione con i tag integrazione aggiunti ai nomi indipendenti dalla lingua.</p>
Guida alla sintassi	Visualizza l'argomento Expression Builder della Guida in linea di Oracle CRM On Demand.
Espressioni di esempio	Visualizza l'argomento Esempi di Expression Builder, nella guida in linea di Oracle CRM On Demand.
Verifica sintassi	Convalida la sintassi dell'espressione creata.
Salva	Salva l'espressione.
Annulla	Chiude la finestra Expression Builder senza salvare le modifiche.

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni relative al Expression Builder.

- [Informazioni su Expression Builder](#) (vedere "[Informazioni sul Expression Builder](#)" a pagina 1618)
- [Informazioni sulle espressioni](#) (a pagina 1622)
- [Tipi di dati in Expression Builder](#) (a pagina 1625)
- [Operatori di Expression Builder](#) (a pagina 1628)
- [Funzioni di Expression Builder](#) (a pagina 1632)
- [Esempi di Expression Builder](#) (vedere "[Esempi nel Expression Builder](#)" a pagina 1681)

## Informazioni sulle espressioni

Un'espressione è una combinazione valida di uno o più operatori, funzioni, campi e valori letterali che possono essere valutati da Oracle CRM On Demand. In questo argomento vengono fornite informazioni sulla lunghezza delle espressioni, sulle espressioni condizionali e di convalida.

### Lunghezza delle espressioni

Per il testo del messaggio di un'e-mail configurata mediante l'azione Invia e-mail in una regola di workflow, la lunghezza massima supportata di un'espressione è 2000 caratteri, inclusi gli spazi. È possibile inserire un'interruzione di riga nel messaggio e-mail premendo Invio. Nelle caselle di testo un'interruzione di riga viene considerata come due caratteri.

In tutti gli altri casi in cui è utilizzato il Expression Builder, la lunghezza massima supportata di un'espressione è di 1024 caratteri inclusi gli spazi.

È inoltre necessario assicurarsi che il numero totale di caratteri nel campo in cui si sta salvando l'espressione non superi il limite stabilito per quel campo. Nei campi del workflow riportati di seguito, tre simboli di percentuale (%%%) sono posizionati prima e dopo i nomi delle funzioni e dei campi:

- Campi Oggetto e Testo messaggio in un'e-mail configurata tramite l'azione Invia e-mail
- Campi Oggetto e Descrizione in un task configurato tramite l'azione Crea task

I simboli di percentuale indicano che il nome del campo o della funzione deve essere convertito in un valore testo. Ogni simbolo di percentuale viene considerato un solo carattere nel campo in cui viene salvata l'espressione.

Se si digita un nome di funzione o di campo direttamente nel campo, è necessario digitare tre simboli di percentuale prima e dopo il nome. Se si utilizza il Generatore di espressioni per incorporare un nome di campo di funzione, i simboli di percentuale vengono inseriti automaticamente.

Se ad esempio si utilizza il Expression Builder per inserire il nome di campo seguente nel corpo del messaggio di un'e-mail in un'azione di workflow:

[<AccountName>]

Il Generatore di espressioni inserisce quanto riportato di seguito (per un totale di 21 caratteri) nel testo del messaggio dell'e-mail nell'azione del workflow:

%%[%<AccountName>]%%%

### Lunghezza dei valori

Quando si passa una stringa o un valore numerico a una funzione del Expression Builder, il valore non deve contenere più di 75 caratteri, spazi compresi. Se il valore supera il limite di 75 caratteri, il Expression Builder lo considera come un errore di sintassi. Quando si passa una stringa a una funzione mediante il riferimento a un nome campo, il limite di 75 caratteri non viene applicato alla lunghezza del valore nel campo passato al valore.

Quando si crea un'espressione per impostare il valore predefinito di un campo, il limite di 75 caratteri si applica a qualsiasi stringa o valore numerico passato a tutte le funzioni dell'espressione. Inoltre, il numero di caratteri nel risultato dell'espressione non deve superare il numero massimo di caratteri consentito per il campo.

## Espressioni condizionali

Un'espressione condizionale è un'espressione che, quando viene valutata dall'applicazione, restituisce sempre un valore booleano quale True o False.

**NOTA:** Yes, No, Y e N non sono valori booleani. Se si specifica True o False come valori restituiti per funzioni quali [Iif](#) (a pagina 1642), True e False sono restituiti come stringhe e non come valori booleani. L'uso di valori booleani non corretti nelle espressioni condizionali può avere come risultato un comportamento imprevisto.

Un'espressione utilizzata in uno qualsiasi dei contesti seguenti deve essere un'espressione condizionale:

- Per specificare un valore di convalida dei campi
- Per specificare una condizione in una regola del workflow
- Come primo parametro in una funzione [Iif](#) (a pagina 1642)

## Espressioni di convalida

Le espressioni di convalida vengono utilizzate per assicurarsi che i dati immessi nei campi siano validi.

Un'espressione di convalida deve essere un'espressione condizionale.

Un'espressione di convalida per un campo viene valutata quando viene creato un record e ogni volta che un record viene aggiornato da un utente, con l'eccezione delle circostanze riportate di seguito.

- Un campo viene lasciato vuoto durante la creazione del record. La convalida del campo non implica l'inserimento forzato di un valore.
- Un campo contiene un valore preesistente non valido e non viene modificato durante l'aggiornamento.

Se un'espressione di convalida non viene valutata o se un'espressione di convalida restituisce NULL, non viene generato alcun messaggio di errore. Un messaggio di errore viene generato solo quando l'espressione di convalida non riesce, ovvero l'espressione restituisce FALSE.

Un'espressione di convalida differisce dagli altri tipi di espressioni in quando può iniziare con un operatore condizionale. Ad esempio se Nome cliente è il campo che deve essere convalidato dall'espressione, l'espressione può iniziare con:

```
= 'Acme Hospital'
```

Questa espressione, sebbene non sia costruita in modo corretto, supererà una verifica della sintassi, poiché Oracle CRM On Demand inserisce il nome del campo da convalidare prima dell'espressione se non trova un nome di campo all'inizio dell'espressione. È anche possibile immettere l'espressione di convalida nel modo descritto di seguito:

```
[<AccountName>]= 'Acme Hospital'
```

dove [<AccountName>] è il campo da convalidare.

Se l'espressione richiede la convalida di altri campi oltre al campo da convalidare, la procedura standard prevede che il primo confronto nell'espressione venga eseguita nel campo da convalidare.

Le espressioni di convalida vengono utilizzate solo nella casella di testo Convalida campo nella gestione dei campi avanzata di Oracle CRM On Demand.

## Esempi di espressioni di convalida

Esempio 1: un processo aziendale richiede che la data di chiusura di un'opportunità debba essere successiva alla data di creazione dell'opportunità.

Per implementare questo processo, creare un'espressione di convalida per il campo Data di chiusura nella pagina Impostazione campo per le opportunità nel modo seguente:

> [`<CreatedDate>`]

In alternativa, è possibile utilizzare l'esempio seguente, ma tenere presente che il campo da valutare (Data di chiusura) deve essere il primo campo dell'espressione:

[`<CloseDate>`] > [`<CreatedDate>`]

Per informazioni sulla creazione e la modifica dei campi, vedere [Creazione e modifica di campi](#) (a pagina 1133).

Esempio 2: un processo aziendale richiede che il fatturato per un'opportunità debba essere un valore diverso da zero quando la probabilità dell'opportunità è pari al 40% o superiore.

La regola aziendale indica che la dipendenza si applica a entrambi i campi e può essere ridefinita nel modo seguente.

Per un'opportunità, il fatturato può essere pari a zero se l'opportunità è maggiore o uguale a 40. Al contrario, la probabilità non può essere maggiore o uguale a 40 se il fatturato è pari a zero.

Un'espressione di convalida per un campo viene valutata quando viene creato un record e ogni volta che il campo viene aggiornato da un utente. Poiché un aggiornamento del campo Probabilità o del campo Fatturato può influenzare entrambi i campi, è necessario disporre di regole di convalida su entrambi i campi Probabilità e Fatturato per implementare correttamente la regola aziendale. Per informazioni sulla creazione e sulla modifica dei campi, vedere [Creazione e modifica di campi](#) (a pagina 1133).

Di seguito sono indicati i passi necessari per implementare questo esempio.

- 1 Configurare la regola di convalida seguente per il campo Probabilità:

< 40 OR ([`<Probability>`] >= 40 AND [`<Revenue>`] > 0)

Tenere presente che il segno di percentuale (%) non viene utilizzato.

- 2 Aggiungere un messaggio di errore di convalida simile al seguente nel campo Probabilità:

Il fatturato deve essere maggiore di 0 quando la probabilità è maggiore o uguale a 40%.

- 3 Configurare la regola di convalida seguente per il campo Fatturato:

(> 0 AND [`<Probability>`] >= 40) OR [`<Probability>`] < 40

- 4 Aggiungere un messaggio di errore di convalida simile al seguente nel campo Fatturato:

Il fatturato deve essere maggiore di 0 quando la probabilità è maggiore o uguale a 40%.

## Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni relative al Expression Builder.

- [Informazioni sul Expression Builder](#) (a pagina 1618)



- [Uso del Expression Builder](#) (vedere "[Uso di Expression Builder](#)" a pagina 1619)
- [Funzioni di Expression Builder](#) (a pagina 1632)

## Tipi di dati in Expression Builder

In questo argomento vengono descritti i tipi di dati in Oracle CRM On Demand e il modo in cui vengono utilizzati nel Expression Builder.

### Tipi di dati in Oracle CRM On Demand

Nella tabella riportata di seguito è indicato il tipo di dati restituito quando un campo Oracle CRM On Demand viene utilizzato in un'espressione. Per ottenere il valore di un campo, utilizzare la sintassi [`<NomeCampo>`].

Tipo di campo Oracle CRM On Demand	Tipo restituito nelle espressioni
Numero intero	Numero intero
Elenco di selezione	Stringa
Valuta	Valuta
ID	Stringa
Testo	Stringa
Casella di controllo	Booleano Ad esempio, è possibile utilizzare [ <code>&lt;Active&gt;</code> ] direttamente nei punti in cui sono previste delle condizioni. È possibile utilizzare anche <code>FieldValue('&lt;Active&gt;') = 'Y'</code> .
Data	Data
Data e ora	Data e ora
Numero	Numero

**NOTA:** se l'amministratore dell'azienda ha rinominato i campi, nell'elenco Campi *tipo di record* saranno riportati i nuovi nomi, ma la sintassi dell'espressione mostrerà i nomi originali. Per i campi personalizzati, nella sintassi dell'espressione vengono utilizzati i nomi delle tag di integrazione che gli amministratori dell'azienda possono modificare. La sintassi è la seguente:

[`<CustomTag_ITAG>`] and `FieldValue('<CustomTag_ITAG>')`

## Tipo di dati aritmetico

Quando un'istruzione fa riferimento più valori di campo e i campi contengono tipi di dati diversi, l'ordine dei tipi di dati può influire sui calcoli. Quando un operatore (diverso dell'operatore esponenziale) viene applicato a due operandi di due tipi di dati diversi, l'operando a destra dell'operatore viene convertito nel tipo di dati dell'operando a sinistra prima che l'operazione venga valutata. Ad esempio, se `CLOSEDATE` è 02/09/2007, l'espressione seguente:

```
PRE('<CLOSEDATE>') + 30
```

restituisce 09/02/200730. Pertanto, la condizione seguente:

```
[<CLOSEDATE>] > PRE('<CLOSEDATE>') + 30
```

è valida dal punto di vista sintattico ma ha un significato non valido. La condizione corretta è la seguente:

```
[<CLOSEDATE>] - 30 > PRE('<CLOSEDATE>').
```

**NOTA:** quando viene utilizzato l'operatore esponenziale, l'operando a destra dell'operatore non viene convertito nel tipo di dati dell'operando a sinistra.

Le tabelle seguenti mostrano i possibili risultati delle diverse operazioni aritmetiche, utilizzando i valori di esempio.

Campo	Tipo di dati	Valore di esempio
Quantità	Numero intero	5
Prezzo elemento	Valuta	2.25

Calcolo	Risultato	
	Valore	Tipo di dati
[<Item Price>] + [<Quantity>]	7,25	Valuta
[<Quantity>] + [<Item Price>]	7	Numero intero
[<Item Price>] - [<Quantity>]	(2,75) <b>NOTA:</b> per i campi della valuta, le parentesi indicano che il valore è negativo.	Valuta
[<Quantity>] - [<Item Price>]	3	Numero intero
[<Item Price>] * [<Quantity>]	11.25	Valuta
[<Quantity>] * [<Item Price>]	10	Numero intero

Calcolo	Risultato	
	Valore	Tipo di dati
[<Item Price>] / [<Quantity>]	0.45	Valuta
[<Quantity>] / [<Item Price>]	2.50	Valuta

Quando viene utilizzato l'operatore esponenziale, l'operando a destra dell'operatore non viene convertito nel tipo di dati dell'operando a sinistra.

In questo esempio (in cui Quantità è un campo contenente un numero intero, valore 5 e Prezzo elemento è un campo della valuta, con valore 2.25), se l'operando a destra dell'operatore è convertito nel tipo di dati dell'operando a sinistra, il valore previsto di Quantità ^ Prezzo elemento deve essere 25 e il tipo di dati previsto deve essere un numero intero. Tuttavia, i risultati vengono visualizzati nella tabella seguente.

Calcolo	Risultato	
	Valore	Tipo di dati
[<Item Price>] ^ [<Quantity>]	57.67	Valuta
[<Quantity>] ^ [<Item Price>]	37.38	Valuta

L'operatore negativo (segno meno [-]) è supportato anche nel Expression Builder. Ad esempio:

Calcolo	Risultato	
	Valore	Tipo di dati
-1 * [<ItemPrice>]	(2.25)	Valuta

Se si converte un numero in una stringa, il risultato del calcolo non è corretto. Ad esempio:

Calcolo	Risultato		Descrizione
	Valore	Tipo di dati	
1234 + abcd	1234	Numero	La stringa "abcd" restituisce il numero 0 e viene aggiunta a 1234.
abcd + 1234	abcd1234	Stringa	Il numero 1234 restituisce la stringa "1234" e viene aggiunto alla stringa "abcd".

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni relative al Expression Builder.

■ [Informazioni sul Expression Builder](#) (a pagina 1618)

- [Uso del Expression Builder](#) (vedere "[Uso di Expression Builder](#)" a pagina 1619)
- [Funzioni di Expression Builder](#) (a pagina 1632)

## Operatori di Expression Builder

In questo argomento vengono descritti gli operatori che è possibile utilizzare in Expression Builder e l'ordine in cui vengono valutati.

### Operatori aritmetici

Nella tabella riportata di seguito viene descritto lo scopo di ciascun operatore aritmetico insieme ad un esempio del relativo utilizzo.

Operatore	Scopo	Esempio
+	Aggiungi	[<Record Number>] + 1
-	Sottrazione	[<Record Number>] - 1
-	Negativo	[<Revenue>] < -100
*	Moltiplicazione	[<Subtotal>] * 0.0625
/	Divisione	[<Total Items>] / [<Total Orders>]
^	Elevamento a potenza	[<Grid Height>] ^ 2

### Operatori logici

Nella tabella riportata di seguito vengono visualizzati i possibili risultati ottenuti dagli operatori logici in Expression Builder.

Operatore	Primo operando	Secondo operando	Risultato
NOT	TRUE		FALSE
	FALSE		TRUE
	NULL		NULL
AND	TRUE	TRUE	TRUE
	FALSE	FALSE	FALSE

Operatore	Primo operando	Secondo operando	Risultato
	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

## Operatori di confronto

Nella tabella riportata di seguito viene descritto lo scopo di ciascun operatore di confronto insieme a un esempio del relativo utilizzo.

Operatore	Scopo	Esempio
=	Verifica che il primo operando sia uguale al secondo operando.	[<Last Name>] = "Smith"
< >	Verifica che il primo operando sia diverso dal secondo operando.	[<Role>] <> "End-User"
>	Verificare che il primo operando sia maggiore del	[<Revenue>] > 5000

Operatore	Scopo	Esempio
	secondo operando.	
<	Verifica che il primo operando sia minore del secondo operando.	[<Probability>] < .7
> =	Verificare che il primo operando sia maggiore o uguale al secondo operando.	[<Revenue>] >= 5000
< =	Verifica che il primo operando sia minore o uguale al secondo operando.	[<Probability>] <= .7
LIKE	Verifica che il valore del primo operando corrisponda alla stringa specificata.	[<Last Name>] LIKE "Smith"  <b>SUGGERIMENTO:</b> è possibile utilizzare caratteri speciali corrispondenti al modello asterisco (*) e punto interrogativo (?) con l'operatore LIKE.
NOT LIKE	Verifica che il valore del primo operando non corrisponda alla stringa specificata.	[<Last Name>] NOT LIKE "Smith"  oppure  NOT ([<Last Name>] LIKE "Smith")  <b>NOTA:</b> in questo secondo esempio sono necessarie le parentesi.  <b>SUGGERIMENTO:</b> è possibile utilizzare caratteri speciali corrispondenti al modello asterisco (*) e punto interrogativo (?) con l'operatore NOT LIKE.
IS NULL	Verifica che l'operando sia nullo.	[<Last Name>] IS NULL
IS NOT NULL	Verifica che l'operando non sia nullo.	[<Last Name>] IS NOT NULL

## Caratteri speciali corrispondenti al modello

Nella tabella seguente vengono descritti i caratteri speciali corrispondenti al modello. Questi caratteri speciali possono essere utilizzati con gli operatori di confronto LIKE e NOT LIKE.

Carattere	Scopo	Esempio
*	Zero o più caratteri	[<Last Name>] LIKE "Sm*" restituisce tutti i record in cui il valore di [<Last Name>] inizia con i caratteri <i>Sm</i> , come in <i>Smith</i> , <i>Smythe</i> , <i>Smart</i> , e così via.  [<Last Name>] LIKE "*om*" restituisce tutti i record in cui il campo [<Last Name>] contiene i caratteri <i>om</i> , come in <i>Thomas</i> , <i>Thompson</i> , <i>Tomlin</i> e così via.
?	Un carattere	[<First Name>] NOT LIKE "Da?" restituisce tutti i record in cui il valore di [<First Name>] è composto da tre caratteri e non inizia con le lettere <i>Da</i> . Vengono restituiti i record contenenti <i>Ted</i> , <i>Tom</i> e <i>Sam</i> , ma non i record contenenti <i>Dax</i> e <i>Dan</i> .  NOT ([<First Name>] LIKE "?o?") restituisce tutti i record in cui il valore di [<First Name>] è composto da tre caratteri e non contiene <i>o</i> come carattere intermedio. Vengono restituiti i record contenenti <i>Ted</i> e <i>Sam</i> vengono restituiti, ma non i record contenenti <i>Tom</i> e <i>Bob</i> .

## Operatore di concatenazione

L'operatore + (più) viene utilizzato nelle e-mail per concatenare i valori di campo e il testo.

## Precedenza degli operatori

La precedenza è l'ordine in base al quale Oracle CRM On Demand valuta i vari operatori all'interno di una singola espressione. Sono applicabili le regole seguenti:

- Gli operatori con la precedenza più alta vengono valutati prima degli operatori con la precedenza più bassa.
- Gli operatori con uguale precedenza vengono valutati da sinistra a destra.
- I numeri di livello più basso indicano una precedenza più alta.
- L'utilizzo delle parentesi influisce sull'ordine di precedenza all'interno di un'espressione. L'espressione racchiusa tra parentesi viene calcolata prima di quella fuori dalle parentesi.

I livelli di precedenza sono elencati nella tabella riportata di seguito.

Livello	Operatore
1	( )
2	- (negativo)
3	^ (elevamento a potenza)

Livello	Operatore
4	* (moltiplicazione), / (divisione)
5	+ (addizione), - (sottrazione), operatore logico NOT
6	Operatore logico AND
7	Operatore logico OR
8	Operatori di confronto =, <>, >, <, >=, <=

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni relative al Expression Builder.

- [Informazioni sul Expression Builder](#) (a pagina 1618)
- [Uso del Expression Builder](#) (vedere "Uso di Expression Builder" a pagina 1619)
- [Funzioni di Expression Builder](#) (a pagina 1632)

## Funzioni di Expression Builder

Nella tabella che segue sono elencate le funzioni che è possibile utilizzare nel Expression Builder delle espressioni. Fare clic sul nome di una funzione per visualizzare ulteriori dettagli su di essa.

Funzioni booleane	Funzioni della data e dell'ora	Funzioni di stringa	Funzioni utente	Funzioni della data	Funzioni matematiche
<a href="#">IfNull</a> (a pagina 1641)	<a href="#">Durata</a> (vedere " <a href="#">Duration</a> " a pagina 1634)	<a href="#">FieldValue</a> (a pagina 1637)	<a href="#">Locale</a> (a pagina 1662)	<a href="#">ExcludeChannel</a> (a pagina 1636)	<a href="#">LN</a> (a pagina 1661)
<a href="#">Iif</a> (a pagina 1642)	<a href="#">JulianDay</a> (a pagina 1655)	<a href="#">FindNoneOf</a> (a pagina 1638)	<a href="#">LocaleListSeparator</a> (a pagina 1662)	<a href="#">GetGroupId</a> (a pagina 1640)	
	<a href="#">JulianMonth</a> (a pagina 1656)	<a href="#">FindOneOf</a> (a pagina 1639)	<a href="#">OrganizationName</a> (a pagina 1666)	<a href="#">GetParentId</a> (a pagina 1640)	
	<a href="#">JulianQtr</a> (a pagina 1657)	<a href="#">InStr</a> (a pagina 1643)	<a href="#">UserValue</a> (a pagina 1675)	<a href="#">JoinFieldValue</a> (a pagina 1644)	
	<a href="#">JulianWeek</a> (a pagina 1658)	<a href="#">Left</a> (a pagina 1643)		<a href="#">LookupName</a> (a pagina 1644)	



Funzioni booleane	Funzioni della data e dell'ora	Funzioni di stringa	Funzioni utente	Funzioni della data	Funzioni matematiche
	1657)	1659)		pagina 1663)	
	<a href="#">JulianYear</a> (a pagina 1658)	<a href="#">Len</a> (a pagina 1660)		<a href="#">LookupValue</a> (a pagina 1664)	
	<a href="#">Timestamp</a> (a pagina 1671)	<a href="#">Mid</a> (a pagina 1665)		<a href="#">PRE</a> (a pagina 1667)	
	<a href="#">Today</a> (a pagina 1675)	<a href="#">Right</a> (a pagina 1669)		<a href="#">RowIdToRowNum</a> (a pagina 1670)	
	<a href="#">UtcConvert</a> (a pagina 1679)	<a href="#">ToChar</a> (a pagina 1672)		<a href="#">RowNum</a> (a pagina 1671)	

Tenere presenti le informazioni seguenti relative alle altre funzioni.

- Alcune funzioni indicate nell'elenco a discesa nel campo Funzioni del generatore delle espressioni sono solo per uso interno. Non utilizzare le funzioni seguenti nelle espressioni:
  - [GetParentId](#)
  - [IsManagerPosition](#)
  - [Lookup](#)
  - [LookupMessage](#)
  - [LOVLanguage](#)
  - [PositionId](#)
  - [PositionName](#)
- Si consiglia di utilizzare la funzione [UserValue](#) (a pagina 1675) anziché le funzioni elencate nella tabella seguente in quanto diventeranno obsolete.

Funzioni	Funzione alternativa consigliata
Alias	<a href="#">UserValue</a> (' <Alias>')
Valuta	<a href="#">UserValue</a> (' <CurrencyCode>')
DivisionName	<a href="#">UserValue</a> (' <Division>')
FirstName	<a href="#">UserValue</a> (' (<FirstName>'
JobTitle	<a href="#">UserValue</a> (' <JobTitle>')
Language	<a href="#">UserValue</a> (' <LanguageCode>')

Funzioni	Funzione alternativa consigliata
LanguageName	UserValue('<Language>')
LastName	UserValue('<LastName>')
LocalCurrency	UserValue('<CurrencyCode>')
LocaleName	UserValue('<Locale>')
LoginId	UserValue('<UserId>')
LoginName	UserValue('<UserSignInId>')

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni relative al Expression Builder.

- [Informazioni sul Expression Builder](#) (a pagina 1618)
- [Uso del Expression Builder](#) (vedere "[Uso di Expression Builder](#)" a pagina 1619)

## Duration

La funzione Duration in Expression Builder restituisce un numero che indica un periodo espresso in giorni o frazioni di giorni indicato dall'argomento Period.

### Sintassi

Duration(period)

### Tipo di risultato

Numero

### Argomenti

Nella tabella seguente vengono descritti gli argomenti per questa funzione.

Argomento	Descrizione
Period	<p>Un valore di stringa nel seguente formato <i>PnYnMnDTnHnM</i>:</p> <p>dove:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ P è l'indicatore del periodo</li> </ul>

Argomento	Descrizione
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ <i>nY</i> specifica il numero di anni tra 0 e 5</li> <li>■ <i>nM</i> specifica il numero di mesi tra 0 e 12</li> <li>■ <i>nD</i> specifica il numero di giorni tra 0 e 200</li> <li>■ T separa le specifiche di data e ora</li> <li>■ <i>nH</i> specifica il numero di ore tra 0 e 200</li> <li>■ <i>nM</i> specifica il numero di minuti tra 0 e 59</li> </ul>

Tenere presente quanto riportato di seguito.

- Non specificare un segno più (+) per i valori positivi.
- È possibile specificare una durata negativa come -Duration(Period).
- La specifica dei secondi non è supportata.
- La durata massima supportata è 'P5Y12M200DT200H59M', ossia 5 anni, 12 mesi, 200 giorni, 200 ore e 59 minuti.
- Se il numero di anni, mesi, giorni, ore o minuti è zero, è possibile omettere il numero e il designatore corrispondente.
- Se il numero di anni, mesi o giorni è zero, è necessario che sia presente almeno uno dei componenti anno, mese o giorno (un numero e il relativo designatore).
- Se nel periodo non è presente alcun componente relativo al tempo, il designatore T non deve essere incluso.
- Il designatore *P* deve essere sempre presente nel periodo.

## Esempi

Di seguito vengono riportati esempi validi della funzione Duration.

Duration('P0Y1M1DT2H5M')

Duration('P0Y0DT1H')

Duration('P1D')

Duration('P0Y0M0DT0H0M')

Duration('P0DT1M')

## Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni relative al Expression Builder.

- [Informazioni sul Expression Builder](#) (a pagina 1618)
- [Uso del Expression Builder](#) (vedere "Uso di Expression Builder" a pagina 1619)
- [Funzioni di Expression Builder](#) (a pagina 1632)

## ExcludeChannel

La funzione ExcludeChannel del Expression Builder restituisce FALSE se il nome canale specificato è il canale dal quale proviene la richiesta.

### Sintassi

ExcludeChannel(nome canale)

### Tipo di risultato

Booleano

### Argomenti

Nella tabella seguente vengono descritti gli argomenti per questa funzione.

Argomento	Descrizione
nome canale	Il nome del canale da escludere.

Nella tabella seguente vengono descritte le stringhe valide da usare nell'argomento nome canale.

Stringa nome canale	Descrizione
Import	Questa stringa di canale esclude gli aggiornamenti eseguiti mediante la funzionalità di importazione e Oracle Data Loader On Demand.
Online	Questa stringa di canale esclude gli aggiornamenti eseguiti dalle interazioni utente tramite le finestre del browser.
Mass Update	Questa stringa di canale esclude gli aggiornamenti eseguiti mediante l'opzione Aggiornamento di massa sulle pagine Elenco.
Record Merge	Questa stringa di canale esclude gli aggiornamenti eseguiti mediante le unioni di record.
Offline	Questa stringa di canale esclude gli aggiornamenti provenienti da Oracle Offline On Demand.
Web Services	Questa stringa di canale esclude gli aggiornamenti provenienti da Web Services.

Stringa nome canale	Descrizione
Office	Questa stringa di canale esclude gli aggiornamenti provenienti da Oracle CRM On Demand Integration for Office.
OEI	Questa stringa di canale esclude gli aggiornamenti provenienti da Oracle Outlook Email Integration On Demand e Oracle Notes Email Integration On Demand.
PIM	Questa stringa di canale esclude gli aggiornamenti provenienti da Oracle PIM Sync On Demand.

## Esempi

Gli esempi seguenti non consentono l'attivazione di un processo da parte di una richiesta dei servizi Web:

```
ExcludeChannel("web services")
```

L'esempio riportato di seguito interrompe l'attivazione di un processo da parte di un'operazione di importazione o di Oracle Data Loader On Demand:

```
ExcludeChannel("Import")
```

## Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni relative al Expression Builder.

- [Informazioni sul Expression Builder](#) (a pagina 1618)
- [Uso del Expression Builder](#) (vedere "[Uso di Expression Builder](#)" a pagina 1619)
- [Funzioni di Expression Builder](#) (a pagina 1632)

## FieldValue

La funzione FieldValue nel Expression Builder restituisce il valore di un campo come stringa.

## Sintassi

```
FieldValue('<nome_campo>')
```

## Tipo di risultato

Stringa

## Argomenti

Nella tabella seguente vengono descritti gli argomenti per questa funzione.

Argomento	Descrizione
nome_campo	Il nome XML o la tag di integrazione personalizzata corrispondente al campo scelto.

## Esempi

L'esempio seguente:

```
Fieldvalue('<CreatedDate>')
```

restituisce il valore del campo CreatedData come stringa.

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni relative al Expression Builder.

- [Informazioni sul Expression Builder](#) (a pagina 1618)
- [Uso del Expression Builder](#) (vedere "[Uso di Expression Builder](#)" a pagina 1619)
- [Funzioni di Expression Builder](#) (a pagina 1632)

## FindNoneOf

La funzione FindNoneOf nel Expression Builder restituisce la posizione della prima istanza nel primo argomento (stringa1) che non corrisponde a qualsiasi carattere del secondo argomento (stringa2).

## Sintassi

FindNoneOf(stringa1, stringa2 )

## Tipo di risultato

Numero intero

## Argomenti

Nella tabella seguente vengono descritti gli argomenti per questa funzione.

Argomento	Descrizione
stringa1	Una stringa, un campo di testo o un'espressione di stringa da confrontare.

Argomento	Descrizione
stringa2	Una stringa, un campo di testo o un'espressione di stringa da ricercare.

## Esempi

L'esempio seguente restituisce il valore 4:

```
FindNoneOf ("abcdef", "abc")
```

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni relative al Expression Builder.

- [Informazioni sul Expression Builder](#) (a pagina 1618)
- [Uso del Expression Builder](#) (vedere "[Uso di Expression Builder](#)" a pagina 1619)
- [Funzioni di Expression Builder](#) (a pagina 1632)

## FindOneOf

La funzione FindOneOf nel Expression Builder restituisce la posizione della prima istanza nel primo argomento (stringa1) di un carattere nel secondo argomento (stringa2).

## Sintassi

```
FindOneOf(stringa1, stringa2 )
```

## Tipo di risultato

Numero intero

## Argomenti

Nella tabella seguente vengono descritti gli argomenti per questa funzione.

Argomento	Descrizione
stringa1	Una stringa, un campo di testo o un'espressione di stringa da confrontare.
stringa2	Una stringa, un campo di testo o un'espressione di stringa da ricercare.

## Esempi

L'esempio seguente restituisce il valore 3:

```
FindOneOf ("abcdef", "xyzc")
```

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni relative al Expression Builder.

- [Informazioni sul Expression Builder](#) (a pagina 1618)
- [Uso del Expression Builder](#) (vedere "[Uso di Expression Builder](#)" a pagina 1619)
- [Funzioni di Expression Builder](#) (a pagina 1632)

## GetGroupId

La funzione GetGroupId nel Expression Builder restituisce il gruppo di condivisione del calendario di Oracle CRM On Demand.

### Sintassi

GetGroupId()

### Tipo di risultato

Stringa

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni relative al Expression Builder.

- [Informazioni sul Expression Builder](#) (a pagina 1618)
- [Uso del Expression Builder](#) (vedere "[Uso di Expression Builder](#)" a pagina 1619)
- [Funzioni di Expression Builder](#) (a pagina 1632)

## GetParentId

La funzione GetParentId nel Expression Builder restituisce l'ID riga di un record principale.

### Sintassi

GetParentId()



## Tipo di risultato

Stringa

## Esempio

Se un contatto è associato a un cliente con ID riga 12-1A876B, la funzione GetParentId restituisce il valore seguente:

12-1A876B

## Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni relative al Expression Builder.

- [Informazioni sul Expression Builder](#) (a pagina 1618)
- [Uso del Expression Builder](#) (vedere "[Uso di Expression Builder](#)" a pagina 1619)
- [Funzioni di Expression Builder](#) (a pagina 1632)

## IfNull

La funzione IfNull nel Expression Builder restituisce il valore del primo argomento passato alla funzione. Se il primo argomento restituisce NULL, viene restituito il valore del secondo argomento.

## Sintassi

IfNull(espr1, espr2)

## Tipo di risultato

Il tipo di risultato della funzione IfNull è quello del primo argomento, anche quando questo è NULL. Il secondo argomento viene convertito nel tipo del primo argomento prima della restituzione del relativo valore.

## Argomenti

Nella tabella seguente vengono descritti gli argomenti per questa funzione.

Argomento	Descrizione
espr1	Un nome di campo o un'espressione.
espr2	Il nome di campo o l'espressione restituita se espr1 è NULL.

## Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni relative al Expression Builder.

- [Informazioni sul Expression Builder](#) (a pagina 1618)
- [Uso del Expression Builder](#) (vedere "[Uso di Expression Builder](#)" a pagina 1619)
- [Funzioni di Expression Builder](#) (a pagina 1632)

## IIf

La funzione IIf nel Expression Builder restituisce uno dei due parametri in base alla valutazione di un'espressione condizionale. IIf è l'abbreviazione di Immediate If.

## Sintassi

IIf(espr, risultato\_se\_true, risultato\_se\_false)

## Sintassi alternativa

IIf(espr, espr\_se\_true, espr\_se\_false)

## Sintassi mista

IIf(espr, risultato\_se\_true, espr\_se\_false)

IIf(espr, espr\_se\_true, risultato\_se\_false)

## Tipo di risultato

Il tipo di risultato della funzione IIf() è sempre il tipo del primo argomento. Se l'espressione restituisce FALSE, il secondo argomento viene convertito nel tipo del primo argomento prima della restituzione del relativo valore.

## Argomenti

Nella tabella seguente vengono descritti gli argomenti per questa funzione.

Argomento	Descrizione
espr	L'espressione condizionale che deve essere valutata.
risultato_se_true	Il valore restituito se l'espressione condizionale restituisce true.
risultato_se_false	Il valore restituito se l'espressione condizionale restituisce false.

Argomento	Descrizione
espr_se_true	Un'espressione da valutare se l'espressione condizionale restituisce true.
espr_se_false	Un'espressione da valutare se l'espressione condizionale restituisce false.

## Esempi

Di seguito è riportato un esempio di sintassi mista nella funzione IIf.

Un processo aziendale richiede che il campo Regione in una pagina di dettagli di un cliente debba essere aggiornato quando il campo Regione di fatturazione viene modificato nel modo seguente:

Se il campo Regione di fatturazione viene modificato in OK o TX, il campo Regione deve essere aggiornato in Centrale. Se il campo Stato di fatturazione viene modificato in CA, il campo Regione deve essere aggiornato in Occidentale. Per gli altri stati, il campo Regione deve essere aggiornato in Orientale.

```
IIf([<PrimaryBillToState>]='OK' OR [<PrimaryBillToState>]='TX', 'Centrale',
IIf([<PrimaryBillToState>]='CA', 'Occidentale', 'Orientale'))
```

## Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni relative al Expression Builder.

- [Informazioni sul Expression Builder](#) (a pagina 1618)
- [Uso del Expression Builder](#) (vedere "[Uso di Expression Builder](#)" a pagina 1619)
- [Funzioni di Expression Builder](#) (a pagina 1632)

## InStr

La funzione InStr nel Expression Builder restituisce la posizione della prima occorrenza di una stringa all'interno di un'altra stringa.

## Sintassi

Instr(stringa1, stringa2, inizio, fine)

## Tipo di risultato

Numero intero

## Argomenti

Nella tabella seguente vengono descritti gli argomenti per questa funzione.

Argomento	Descrizione
string1	Specifica la stringa da ricercare. Il valore può essere un valore di stringa oppure un nome di campo o un'espressione che restituisce una stringa.
string2	Specifica la stringa da ricercare. Il valore può essere un valore di stringa oppure un nome di campo o un'espressione che restituisce una stringa.  <b>NOTA:</b> la ricerca di una stringa distingue tra maiuscole e minuscole.
inizio	(Facoltativo) Un numero intero che specifica il punto iniziale nella stringa1.
fine	(Facoltativo) Un numero intero che specifica il punto finale nella stringa1.

## Esempi

L'esempio seguente restituisce il valore 9:

```
InStr('marco.rossi@oracle.com', '@')
```

Nell'esempio seguente vengono illustrate le modalità d'uso della funzione InStr in una condizione di regola del workflow. In una condizione di regola del workflow la funzione InStr viene usata per determinare se la stringa specificata è visualizzata in un campo del record. Se la stringa viene trovata nel campo, le azioni specificate nella regola del workflow verranno eseguite. In questo esempio, la funzione InStr determina se il campo Oggetto di un record contiene la parola *REVISIONE*. L'azione del regola del workflow verrà eseguita solo se il campo Oggetto contiene la parola *REVISIONE* in lettere maiuscole.

```
InStr([<Oggetto>], 'REVISIONE') > 0
```

## Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni relative al Expression Builder.

- [Informazioni sul Expression Builder](#) (a pagina 1618)
- [Uso del Expression Builder](#) (vedere "[Uso di Expression Builder](#)" a pagina 1619)
- [Funzioni di Expression Builder](#) (a pagina 1632)

## JoinFieldValue

È possibile che un tipo di record faccia riferimento a un altro tipo di record mediante una chiave esterna. un *campo unito* è un campo di un tipo di record che utilizza una chiave esterna per fare riferimento a un campo di un altro tipo di record. Ad esempio, per la maggior parte dei tipi di record, il campo OwnerId è una chiave esterna che fa riferimento al tipo di record Utente. Il campo Proprietario in molti record è un campo unito che utilizza la chiave esterna OwnerId per fare riferimento al campo Alias del tipo di record Utente.

La funzione JoinFieldValue in Expression Builder restituisce il valore di un campo unito quando il tipo di record cui viene fatto riferimento e i relativi campi di chiavi esterne vengono specificati nella funzione. La funzione JoinFieldValue consente anche di recuperare altri campi del tipo di record cui viene fatto riferimento che non sono uniti direttamente all'oggetto di riferimento, il che consente di cercare campi di diversi tipi di record dai tipi di record correlati.

## Sintassi

JoinFieldValue (tipo\_record\_rif, chiave\_esterna, nome\_campo)

## Tipo di risultato

Stringa.

Se si verifica un errore o il valore del campo richiesto è vuoto, viene restituita una stringa di lunghezza pari a zero.

## Argomenti

Nella tabella seguente vengono descritti gli argomenti per questa funzione.

Argomento	Descrizione
tipo_record_rif	<p>Il nome del tipo di record cui viene fatto riferimento indipendente dalla lingua (un <i>nome indipendente dalla lingua</i> non viene modificato quando cambia la lingua dell'utente).</p> <p>L'argomento deve essere contenuto negli identificatori di stringa dei campi. Ad esempio:</p> <p>'&lt;cliente&gt;'</p> <p>Per un elenco dei nomi dei tipi di record indipendenti dalla lingua, vedere la tabella riportata nella sezione Tipi di record di questo argomento.</p>
chiave_esterna	<p>Valore letterale o espressione che restituisce un ID riga valido nel tipo di record cui viene fatto riferimento (specificato nell'argomento tipo_record_rif). Se l'ID riga non è valido, la funzione restituisce una stringa di lunghezza pari a zero. I riferimenti diretti ai campi devono essere contenuti negli identificatori di campo. Ad esempio:</p> <p>[&lt;AccountId&gt;]</p>
nome_campo	<p>Nome indipendente dalla lingua di un campo del tipo di record cui viene fatto riferimento (specificato nell'argomento tipo_record_rif). Se il campo non esiste nel tipo di record cui viene fatto riferimento, viene</p>

Argomento	Descrizione
	restituito un errore. Il nome del campo deve essere contenuto negli identificatori di stringa del campo. Ad esempio:  '<Tipo>'

## Esempi

Esempio 1: un processo aziendale richiede una regola del workflow per la ricerca del nome del nuovo proprietario quando il proprietario di un record cambia. Quando il proprietario di un record cambia, viene aggiornato solo il campo della chiave esterna OwnerId del record. Di conseguenza, la condizione seguente in una regola del workflow non esegue la ricerca del nuovo proprietario del record:

```
PRE('<Proprietario>') <> [<Proprietario>]
```

È invece possibile utilizzare la condizione seguente nel workflow per eseguire la ricerca del nuovo proprietario del record:

```
PRE('<Proprietario>') <> JoinFieldValue('<Utente>', [<OwnerId>], '<Alias>')
```

Esempio 2: per ottenere l'indirizzo e-mail del proprietario precedente di un record, utilizzare l'espressione seguente:

```
JoinFieldValue('<Utente>', PRE('<OwnerId>'), '<EmailAddr>')
```

Esempio 3: per ottenere l'indirizzo e-mail del proprietario corrente di un record, utilizzare l'espressione seguente:

```
JoinFieldValue('<Utente>', [<OwnerId>], '<EmailAddr>')
```

Esempio 4: un processo aziendale richiede che una e-mail di richiesta di servizio venga inviata a un contatto. Prima dell'invio dell'e-mail, la regola del workflow controlla che il contatto abbia accettato di ricevere e-mail. La regola del workflow (in base al tipo di record della richiesta di servizio) presenta la condizione seguente:

```
JoinFieldValue('<Contatto>', [<ContactId>], '<NeverEmail>') <> 'Y'
```

Esempio 5: per ottenere il territorio del cliente principale per una richiesta di servizio, utilizzare l'espressione seguente:

```
JoinFieldValue('<Territorio>', JoinFieldValue('<Cliente>', [<AccountId>], '<TerritoryId>'), '<TerritoryName>')
```

## Tipi di record

Nella tabella riportata di seguito, la colonna Tipo di record con riferimento include i nomi, indipendenti dalla lingua, dei tipi di record che è possibile cercare tramite la funzione FieldValue. La colonna Chiave esterna riporta invece le chiavi esterne utilizzate per cercare il tipo di record con riferimenti, mentre la colonna Tipo di record indica i tipi di record utilizzati per configurare le regole del workflow per l'esposizione delle chiavi esterne.

Tipo di record con riferimento	Chiave esterna	Tipo di record
--------------------------------	----------------	----------------

Tipo di record con riferimento	Chiave esterna	Tipo di record
Cliente	ParentAccountId	Cliente
Campagna	SourceCampaignId	
Contatto	PrimaryContactId	
CustomObject1	CustomObject1Id	
CustomObject2	CustomObject2Id	
CustomObject3	CustomObject3Id	
Territorio	TerritoryId	
Utente	OwnerId	
Cliente	CompetitorId	Concorrente cliente
Contatto	PrimaryContactId	
Cliente	AccountId	Contatto del cliente
Contatto	ContactId	
Contatto	ContactId	Ruolo contatto cliente
Cliente	AccountId	Nota cliente
Cliente	AccountId	Team clienti
Utente	UserId	
Cliente	AccountId	Attività
Campagna	CampaignId	
Contatto	PrimaryContactId	
CustomObject1	CustomObject1Id	
CustomObject2	CustomObject2Id	
CustomObject3	CustomObject3Id	
Rivenditore	DealerId	
FundRequest	FundRequestId	
Lead	LeadId	
MedEdEvent	MedEdEventId	
Opportunità	OpportunityId	
Portafoglio	PortfolioId	

Tipo di record con riferimento	Chiave esterna	Tipo di record
ServiceRequest	ServiceRequestId	
Utente	DelegatedById	
Utente	OwnerId	
Contatto	ContactId	Valutazione
Lead	LeadId	
Opportunità	OpportunityId	
ServiceRequest	ServiceRequestId	
Cliente	ManufacturerId	Bene
Cliente	AccountId	
Contatto	CustomerContactId	
Prodotto	ProductId	
Cliente	AccountId	Marche di auto del rivenditore
Cliente	AccountId	Ore vendite automatiche
Prodotto	ProductId	Ore manutenzione auto
Prodotto	ProductId	Dettaglio prodotto
Utente	OwnerId	Campione lasciato
Campagna	CampaignId	Campagna
CustomObject1	CustomObject1Id	
CustomObject2	CustomObject2Id	
CustomObject3	CustomObject3Id	
Utente	OwnerId	
Contatto	ContactId	Destinatari campagna
Contatto	CampaignContactId	
Campagna	CampaignId	
Cliente	AccountId	Contatto
Campagna	SourceCampaignId	
Contatto	ManagerId	
Contatto	ContactId	



Tipo di record con riferimento	Chiave esterna	Tipo di record
CustomObject1	CustomObject1Id	
CustomObject2	CustomObject2Id	
CustomObject3	CustomObject3Id	
Territorio	TerritoryId	
Utente	OwnerId	
Contatto	ContactId	Nota contatto
Contatto	ContactId	Team del contatto
Utente	UserId	
Cliente	AccountId	Oggetto personalizzato 01
Attività	ActivityId	
Campagna	CampaignId	
Contatto	ContactId	
CustomObject1	ParentId	
CustomObject2	CustomObject2Id	
CustomObject3	CustomObject3Id	
Rivenditore	DealerId	
Fondo	FundId	
Nucleo familiare	HouseholdId	
Lead	LeadId	
MedEdEvent	MedEdEventId	
Opportunità	OpportunityId	
Portafoglio	PortfolioId	
Prodotto	ProductId	
ServiceRequest	ServiceRequestId	
Soluzione	SolutionId	
Utente	OwnerId	
Veicolo	VehicleId	
Cliente	AccountId	Oggetto personalizzato 02

Tipo di record con riferimento	Chiave esterna	Tipo di record
Attività	ActivityId	
Campagna	CampaignId	
Contatto	ContactId	
CustomObject1	CustomObject1Id	
CustomObject2	ParentId	
CustomObject3	CustomObject3Id	
Rivenditore	DealerId	
Fondo	FundId	
Nucleo familiare	HouseholdId	
Lead	LeadId	
MedEdEvent	MedEdEventId	
Opportunità	OpportunityId	
Portafoglio	PortfolioId	
Prodotto	ProductId	
ServiceRequest	ServiceRequestId	
Soluzione	SolutionId	
Utente	OwnerId	
Veicolo	VehicleId	
Cliente	AccountId	Oggetto personalizzato 03
Attività	ActivityId	
Campagna	CampaignId	
Contatto	ContactId	
CustomObject1	CustomObject1Id	
CustomObject2	CustomObject2Id	
CustomObject3	ParentId	
Rivenditore	DealerId	
Fondo	FundId	
Nucleo familiare	HouseholdId	

Tipo di record con riferimento	Chiave esterna	Tipo di record
Lead	LeadId	
MedEvent	MedEdEventId	
Opportunità	OpportunityId	
Portafoglio	PortfolioId	
Prodotto	ProductId	
ServiceRequest	ServiceRequestId	
Soluzione	SolutionId	
Utente	OwnerId	
Veicolo	VehicleId	
CustomObject1	CustomObject1Id	Rivenditore
CustomObject2	CustomObject2Id	
CustomObject3	CustomObject3Id	
Rivenditore	ParentDealerId	
Territorio	PrimaryTerritoryId	
Utente	OwnerId	
Rivenditore	ChannelPartnerId	Territorio rivenditore
CustomObject1	CustomObject1Id	Fondo
CustomObject2	CustomObject2Id	
CustomObject3	CustomObject3Id	
Fondo	FundId	
Utente	PrimaryOwnerId	
Fondo	FundId2	Partecipante fondo
Campagna	CampaignId	Richiesta di fondi
Contatto	PrimaryContactId	
Fondo	FundId	
FundRequest	OwnedByEmployeeId	
Utente	FundOwnerId	
Utente	OwnerId	

Tipo di record con riferimento	Chiave esterna	Tipo di record
Cliente	AccountID	Nucleo familiare
Contatto	PrimaryContactId	
CustomObject1	CustomObject1Id	
CustomObject2	CustomObject2Id	
CustomObject3	CustomObject3Id	
Nucleo familiare	OwnerGroupId	
Campagna	CampaignId	Contatto del nucleo familiare
Cliente	AccountId	Lead
Campagna	CampaignId	
Contatto	ContactId	
CustomObject1	CustomObject1Id	
CustomObject2	CustomObject2Id	
CustomObject3	CustomObject3Id	
Opportunità	OpportunityId	
Utente	OwnerId	
Utente	SalesRepId	
Utente	ReferredById	
Prodotto	ProductId	Evento medico
Utente	OwnerId	
Cliente	AccountId	Opportunità
Campagna	SourceCampaignId	
Contatto	KeyContactId	
Contatto	ContactId	
CustomObject1	CustomObject1Id	
CustomObject2	CustomObject2Id	
CustomObject3	CustomObject3Id	
Rivenditore	DealerId	
Territorio	TerritoryId	

Tipo di record con riferimento	Chiave esterna	Tipo di record
Utente	OwnerId	
Contatto	PrimaryContactId	Concorrente opportunità
Opportunità	CompetitorId	
Contatto	ContactId	Ruolo contatto opportunità
Opportunità	OpportunityId	
OpportunityId	OptyId	Nota opportunità
Contatto	PrimaryContactId	Partner opportunità
Opportunità	PartnerId	
Utente	OwnerId	
Opportunità	OptyId	Team delle opportunità
Utente	UserId	
Cliente	ParentAccountId	Partner
Campagna	SourceCampaignId	
Territorio	TerritoryId	
Utente	ChannelAccountManagerId	
Utente	OwnerId	
Cliente	AccountId	Portafoglio
Cliente	InstitutionId	
Contatto	PrimaryContactId	
CustomObject1	CustomObject1Id	
CustomObject2	CustomObject2Id	
CustomObject3	CustomObject3Id	
Portafoglio	OwnerGroupId	
Portafoglio	ParentPortfolioAccountId	
Prodotto	ParentProductId	
Prodotto	ProductId	
Utente	OwnerId	
Contatto	ContactId	Proprietario portafoglio

Tipo di record con riferimento	Chiave esterna	Tipo di record
Portafoglio	PortfolioId	
Prodotto	ParentProductId	Prodotto
Cliente	OpportunityAccountId	Fatturato
Bene	AssetId	
Contatto	ContactId	
Opportunità	OpportunityId	
Prodotto	ProductId	
Utente	OwnerId	
Cliente	AccountId	Richiesta di servizio
Bene	AssetId	
Contatto	ContactId	
CustomObject1	CustomObject1Id	
CustomObject2	CustomObject2Id	
CustomObject3	CustomObject3Id	
Rivenditore	DealerId	
Prodotto	ProductId	
Utente	OwnerId	
CustomObject1	CustomObject1Id	Soluzione
CustomObject2	CustomObject2Id	
CustomObject3	CustomObject3Id	
Prodotto	ProductId	
Cliente	AccountId	Veicolo
Contatto	PrimaryContactId	
CustomObject1	CustomObject1Id	
CustomObject2	CustomObject2Id	
CustomObject3	CustomObject3Id	
Prodotto	ProductId	
Rivenditore	SellingDealerId	

Tipo di record con riferimento	Chiave esterna	Tipo di record
Rivenditore	ServicingDealerId	
Utente	OwnerId	

Va inoltre specificato che i campi delle chiavi esterne riportati di seguito sono comuni a tutti i tipi di record e fanno riferimento ai seguenti tipi di record utente:

- CreatedById
- ModifiedById

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni relative al Expression Builder.

- [Informazioni sul Expression Builder](#) (a pagina 1618)
- [Uso del Expression Builder](#) (vedere "[Uso di Expression Builder](#)" a pagina 1619)
- [Funzioni di Expression Builder](#) (a pagina 1632)

## JulianDay

La funzione JulianDay nel Expression Builder restituisce il numero di giorni trascorsi da mezzogiorno Ora UTC del primo gennaio 4713 a.C.

### Sintassi

JulianDay(data)

### Tipo di risultato

Numero intero

### Argomenti

Nella tabella seguente vengono descritti gli argomenti per questa funzione.

Argomento	Descrizione
data	<p>Un nome di campo che restituisce un tipo di dati per la data.</p> <p>Per restituire il valore della data odierna, utilizzare la sintassi seguente:</p> <p>JulianDay(Today())</p>

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni relative al Expression Builder.

- [Informazioni sul Expression Builder](#) (a pagina 1618)
- [Uso del Expression Builder](#) (vedere "[Uso di Expression Builder](#)" a pagina 1619)
- [Funzioni di Expression Builder](#) (a pagina 1632)

## JulianMonth

La funzione JulianMonth nel Expression Builder restituisce un numero intero uguale a:

$$JulianYear * 12 + mese_corrente$$

dove *JulianYear* è l'anno restituito dalla funzione [JulianYear](#) (a pagina 1658), *mese\_corrente* è un numero intero compreso tra 1 e 12 e gennaio corrisponde al numero 1.

### Sintassi

JulianMonth(data)

### Tipo di risultato

Numero intero

### Argomenti

Nella tabella seguente vengono descritti gli argomenti per questa funzione.

Argomento	Descrizione
data	Un nome di campo che restituisce un tipo di dati per la data.  Per restituire il valore della data odierna, utilizzare la sintassi seguente:  JulianMonth(Today())

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni relative al Expression Builder.

- [Informazioni sul Expression Builder](#) (a pagina 1618)
- [Uso del Expression Builder](#) (vedere "[Uso di Expression Builder](#)" a pagina 1619)
- [Funzioni di Expression Builder](#) (a pagina 1632)



## JulianQtr

La funzione JulianQtr nel Expression Builder restituisce un numero intero uguale a:

$$JulianYear * 4 + trimestre_corrente$$

dove *JulianYear* è l'anno restituito dalla funzione [JulianYear](#) (a pagina 1658) e *trimestre\_corrente* è:

$$(mese_corrente - 1) / 3 + 1$$

arrotondato al numero intero successivo.

## Sintassi

JulianQtr(data)

## Tipo di risultato

Numero intero

## Argomenti

Nella tabella seguente vengono descritti gli argomenti per questa funzione.

Argomento	Descrizione
data	<p>Un nome di campo che restituisce un tipo di dati per la data.</p> <p>Per restituire il valore della data odierna, utilizzare la sintassi seguente:</p> <p>JulianQtr(Today())</p>

## Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni relative al Expression Builder.

- [Informazioni sul Expression Builder](#) (a pagina 1618)
- [Uso del Expression Builder](#) (vedere "[Uso di Expression Builder](#)" a pagina 1619)
- [Funzioni di Expression Builder](#) (a pagina 1632)

## JulianWeek

La funzione JulianWeek nel Expression Builder restituisce un numero intero uguale a:

$$JulianDay / 7$$

arrotondato al numero intero successivo, dove *JulianDay* è il giorno restituito dalla funzione [JulianDay](#) (a pagina 1655).

## Sintassi

JulianWeek(data)

## Tipo di risultato

Numero intero

## Argomenti

Nella tabella seguente vengono descritti gli argomenti per questa funzione.

Argomento	Descrizione
data	<p>Un nome di campo che restituisce un tipo di dati per la data.</p> <p>Per restituire il valore della data odierna, utilizzare la sintassi seguente:</p> <p>JulianWeek(Today())</p>

## Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni relative al Expression Builder.

- [Informazioni sul Expression Builder](#) (a pagina 1618)
- [Uso del Expression Builder](#) (vedere "[Uso di Expression Builder](#)" a pagina 1619)
- [Funzioni di Expression Builder](#) (a pagina 1632)

## JulianYear

La funzione JulianYear nel Expression Builder restituisce un numero intero uguale a:

*anno\_corrente* + 4713

## Sintassi

JulianYear(data)

## Tipo di risultato

Numero intero

## Argomenti

Nella tabella seguente vengono descritti gli argomenti per questa funzione.

Argomento	Descrizione
data	<p>Un nome di campo che restituisce un tipo di dati per la data.</p> <p>Per restituire il valore della data odierna, utilizzare la sintassi seguente:</p> <p>JulianYear(Today())</p>

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni relative al Expression Builder.

- [Informazioni sul Expression Builder](#) (a pagina 1618)
- [Uso del Expression Builder](#) (vedere "[Uso di Expression Builder](#)" a pagina 1619)
- [Funzioni di Expression Builder](#) (a pagina 1632)

## Left

La funzione Left nel Expression Builder restituisce un numero specificato di caratteri dal lato sinistro di una stringa.

### Sintassi

Left(stringa, lunghezza)

### Tipo di risultato

Stringa

### Argomenti

Nella tabella seguente vengono descritti gli argomenti per questa funzione.

Argomento	Descrizione
stringa	La stringa dalla quale vengono restituiti i caratteri a sinistra. Se la stringa contiene valori nulli, vengono restituiti valori nulli.
lunghezza	Un numero intero che indica il numero di caratteri da restituire. Se questo argomento è pari a 0 (zero), viene restituita una stringa vuota. Se questo argomento è maggiore o uguale al numero di caratteri della stringa, viene restituita l'intera stringa.

## Esempi

Se l'indirizzo e-mail dell'utente corrente è mario.rossi@oracle.com, l'esempio seguente restituisce il valore mario:

```
Left(UserValue('<EmailAddr>'), 4)
```

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni relative al Expression Builder.

- [Informazioni sul Expression Builder](#) (a pagina 1618)
- [Uso del Expression Builder](#) (vedere "Uso di Expression Builder" a pagina 1619)
- [Funzioni di Expression Builder](#) (a pagina 1632)

## Len

La funzione Len nel Expression Builder restituisce il numero di caratteri di una stringa specificata.

## Sintassi

Len(stringa)

## Tipo di risultato

Numero intero

## Argomenti

Nella tabella seguente vengono descritti gli argomenti per questa funzione.

Argomento	Descrizione
stringa	Il nome di campo o l'espressione di stringa da cui vengono conteggiati i caratteri. Se la stringa è vuota, viene restituito 0 (zero). Se la stringa contiene valori nulli, vengono restituiti valori nulli.

## Esempi

L'esempio seguente restituisce il valore 18:

```
Len("Oracle Corporation")
```

L'esempio seguente restituisce il valore 19 se il campo contiene un timestamp valido:

```
Len([<CreateDate>])
```

L'esempio seguente restituisce il valore 19:

```
Len(Timestamp()) returns 19
```

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni relative al Expression Builder.

- [Informazioni sul Expression Builder](#) (a pagina 1618)
- [Uso del Expression Builder](#) (vedere "[Uso di Expression Builder](#)" a pagina 1619)
- [Funzioni di Expression Builder](#) (a pagina 1632)

## LN

La funzione LN nel Expression Builder restituisce il logaritmo naturale del numero passato nell'argomento.

### Sintassi

LN(numero)

### Tipo di risultato

Numero

### Argomenti

Nella tabella seguente vengono descritti gli argomenti per questa funzione.

Argomento	Descrizione
numero	Il numero per il quale deve essere restituito il logaritmo naturale.

### Esempi

L'esempio seguente:

```
LN(10)
```

restituisce il valore 2,30.

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni relative al Expression Builder.

- [Informazioni sul Expression Builder](#) (a pagina 1618)

- [Uso del Expression Builder](#) (vedere "[Uso di Expression Builder](#)" a pagina 1619)
- [Funzioni di Expression Builder](#) (a pagina 1632)

## Locale

La funzione Locale nel Expression Builder restituisce il codice delle impostazioni nazionali per l'utente che ha eseguito l'accesso, ad esempio ENU.

## Sintassi

Locale()

## Tipo di risultato

Stringa

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni relative al Expression Builder.

- [Informazioni sul Expression Builder](#) (a pagina 1618)
- [Uso del Expression Builder](#) (vedere "[Uso di Expression Builder](#)" a pagina 1619)
- [Funzioni di Expression Builder](#) (a pagina 1632)

## LocaleListSeparator

La funzione LocaleListSeparator nel Expression Builder restituisce il carattere di separazione elenco per le impostazioni nazionali correnti, ad esempio una virgola (,).

## Sintassi

LocaleListSeparator()

## Tipo di risultato

Stringa

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni relative al Expression Builder.

- [Informazioni sul Expression Builder](#) (a pagina 1618)
- [Uso del Expression Builder](#) (vedere "[Uso di Expression Builder](#)" a pagina 1619)

- [Funzioni di Expression Builder](#) (a pagina 1632)

## LookupName

La funzione LookupName nel Expression Builder trova una riga nella tabella Elenco di valori in cui tutti gli elementi seguenti sono impostati su True:

- Il campo TYPE corrisponde all'argomento tipo.
- Il campo CODE corrisponde all'argomento codice\_indipendente\_dalla\_lingua.
- Il campo LANG\_ID corrisponde al codice della lingua attualmente attiva.

Questa funzione restituisce il valore non tradotto (il codice indipendente dalla lingua) del valore visualizzato nell'Elenco di valori specificato.

**SUGGERIMENTO:** quando si specificano i parametri per la funzione LookupName, fare clic su Mostra valori accettabili per visualizzare i valori accettabili per il campo selezionato nell'elenco Campi. Se un campo è un elenco di selezione, la selezione di Mostra valori accettabili determina la visualizzazione di tutte le opzioni configurate per tale elenco di selezione. Se un campo non è un elenco di selezione, la selezione di Mostra valori accettabili determina l'apertura di una finestra in cui vengono descritti i valori accettabili per i numerosi dati che possono essere memorizzati nel campo.

## Sintassi

LookupName(tipo, codice\_indipendente\_dalla\_lingua)

## Tipo di risultato

Stringa

## Argomenti

Nella tabella seguente vengono descritti gli argomenti per questa funzione.

Argomento	Descrizione
tipo	Il tipo di riga in cui eseguire la ricerca.
codice_indipendente_dalla_lingua	Il valore visualizzato.

## Esempio

Se CALIFORNIA è il valore visualizzato e CALIF è il codice indipendente dalla lingua, entrambi gli esempi seguenti restituiscono il valore CALIF:

```
LookupName('STATE_ABBREV', 'CALIFORNIA')
```

```
LookupName('STATE_ABBREV', 'CALIF')
```

## Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni relative al Expression Builder.

- [Informazioni sul Expression Builder](#) (a pagina 1618)
- [Uso del Expression Builder](#) (vedere "[Uso di Expression Builder](#)" a pagina 1619)
- [Funzioni di Expression Builder](#) (a pagina 1632)

## LookupValue

La funzione LookupValue nel Expression Builder restituisce un valore dell'elenco di selezione specificato che viene tradotto nella lingua attualmente attiva.

I valori dell'elenco di selezione vengono memorizzati nella tabella Elenco di valori. La funzione LookupValue restituisce il valore nella colonna VAL di una riga in cui tutti gli elementi seguenti sono impostati su True:

- La colonna TYPE corrisponde all'argomento tipo.
- La colonna CODE corrisponde all'argomento codice\_indipendente\_dalla\_lingua.
- La colonna LANG\_ID corrisponde al codice della lingua attualmente attiva.

La funzione LookupValue consente a Oracle CRM On Demand di valutare le espressioni contenenti valori di elenchi di selezione in modo uniforme tra le impostazioni nazionali. Ad esempio, il valore *White* in inglese viene valutato allo stesso modo del valore *Bianco* in italiano.

**SUGGERIMENTO:** quando si specificano i parametri per la funzione LookupValue, fare clic su [Mostra valori accettabili per visualizzare i valori accettabili per il campo selezionato nell'elenco Campi](#). Se un campo è un elenco di selezione, la selezione di [Mostra valori accettabili](#) determina la visualizzazione di tutte le opzioni configurate per tale elenco di selezione. Se un campo non è un elenco di selezione, la selezione di [Mostra valori accettabili](#) determina l'apertura di una finestra in cui vengono descritti i valori accettabili per i numerosi dati che possono essere memorizzati nel campo.

**NOTA::** il campo Fase di vendita nei record di opportunità non è un campo di elenco di selezione impostato su True. La funzione LookupValue non funziona in questo campo.

## Sintassi

LookupValue (tipo, codice\_indipendente\_dalla\_lingua)

## Tipo di risultato

Stringa

## Argomenti

Nella tabella seguente vengono descritti gli argomenti per questa funzione.

Argomento	Descrizione



Argomento	Descrizione
tipo	Il tipo di riga in cui eseguire la ricerca.
codice_indipendente_dalla_lingua	Il valore non tradotto nell'elenco di valori.

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni relative al Expression Builder.

- [Informazioni sul Expression Builder](#) (a pagina 1618)
- [Uso del Expression Builder](#) (vedere "[Uso di Expression Builder](#)" a pagina 1619)
- [Funzioni di Expression Builder](#) (a pagina 1632)

## Mid

La funzione Mid nel Expression Builder restituisce un numero specificato di caratteri da una stringa.

**SUGGERIMENTO:** per determinare il numero di caratteri di una stringa, utilizzare la funzione [Len](#) (a pagina 1660).

## Sintassi

Mid(stringa, inizio, lunghezza)

## Tipo di risultato

Stringa

## Argomenti

Nella tabella seguente vengono descritti gli argomenti per questa funzione.

Argomento	Descrizione
stringa	Il nome di campo o l'espressione di stringa da cui vengono restituiti i caratteri. Se la stringa contiene valori nulli, viene restituita una stringa vuota.
inizio	Il nome di campo o l'espressione di stringa che specifica la posizione dei caratteri nella stringa in corrispondenza della quale inizia il conteggio della lunghezza. Se il valore dell'argomento inizio è maggiore del numero di caratteri nella stringa, la funzione Mid restituisce una stringa vuota.

Argomento	Descrizione
lunghezza	Facoltativo. Il nome di campo o l'espressione che specifica il numero di caratteri da restituire. Se questo argomento non viene utilizzato o la lunghezza specificata è maggiore del numero di caratteri che possono essere restituiti, vengono restituiti tutti i caratteri dalla posizione iniziale alla fine della stringa.

## Esempi

L'esempio seguente restituisce sette caratteri (Builder), iniziando dal dodicesimo carattere di una stringa.

```
Mid("Expression Builder is easy!!", 12, 7)
```

Gli esempi seguenti restituiscono sette caratteri, iniziando dal dodicesimo carattere di un campo di testo contenente la stringa: *Expression Builder is easy!!*

```
Mid('<TextFieldName>',12, 7)
```

oppure

```
Mid([<TextFieldName>],12, 7)
```

L'esempio seguente estrae il nome del dominio da un indirizzo e-mail:

```
Mid([<CreatedbyEmailAddress>],FindOneOf([<CreatedbyEmailAddress>], "@" ) + 1,  
Len([<CreatedbyEmailAddress>]))
```

## Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni relative al Expression Builder.

- [Informazioni sul Expression Builder](#) (a pagina 1618)
- [Uso del Expression Builder](#) (vedere "[Uso di Expression Builder](#)" a pagina 1619)
- [Funzioni di Expression Builder](#) (a pagina 1632)

## OrganizationName

La funzione OrganizationName nel Expression Builder restituisce il nome dell'organizzazione dell'utente che ha eseguito l'accesso.

## Sintassi

OrganizationName()

## Tipo di risultato

Stringa

## Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni relative al Expression Builder.

- [Informazioni sul Expression Builder](#) (a pagina 1618)
- [Uso del Expression Builder](#) (vedere "[Uso di Expression Builder](#)" a pagina 1619)
- [Funzioni di Expression Builder](#) (a pagina 1632)

## PRE

La funzione PRE nel Expression Builder restituisce il valore precedente del campo specificato quando il valore del campo viene modificato e prima dell'aggiornamento del valore nel database.

**ATTENZIONE:** si consiglia di non utilizzare la funzione PRE con le regole di workflow contenenti un'azione Attendi, in quanto l'azione Attendi ha effetto sulla funzione PRE. Qualsiasi azione successiva all'azione Attendi non viene eseguita prima della scadenza del periodo di attesa specificato. Le azioni rimanenti vengono eseguite in un'operazione batch diversa da quella in cui la regola è stata generata in origine e i valori dei campi del record precedenti all'azione che ha generato la regola del workflow non vengono conservati. Pertanto, il valore precedente e quello corrente del campo vengono considerati sempre uguali.

## Sintassi

PRE('<nomecampo>')

## Tipo di risultato

Stringa

## Argomenti

Nella tabella seguente vengono descritti gli argomenti per questa funzione.

Argomento	Descrizione
nomecampo	Il nome del campo modificato.

Quando si utilizza la funzione PRE, tenere presenti le considerazioni riportate di seguito.

- Nelle espressioni condizionali, quali ad esempio le condizioni e le istruzioni di convalida del workflow, quando si usa la funzione PRE per recuperare il valore precedente di un campo, ricordare che il valore iniziale del campo può essere vuoto (ovvero essere un valore nullo). Se il valore iniziale è nullo, qualsiasi confronto con un valore non nullo può restituire risultati imprevedibili. Per garantire che le espressioni condizionali vengano valutate in modo corretto in casi del genere, usare la funzione PRE con la funzione IfNull come mostrato nell'esempio seguente:

```
IfNull([<NomeCampo>], "Non valido") <> IfNull(PRE('<NomeCampo>'), "Non valido")
```

In questo esempio, per sostituire il valore nullo viene usata la stringa di testo *Non valido*, ma è possibile usare una stringa qualsiasi a condizione che non esista come valore nel campo esaminato.

- Se viene usata in una regola o in un'azione del workflow richiamata dopo un'azione Attendi, la funzione PRE non restituisce il valore precedente di un campo. È tuttavia possibile che esista un processo aziendale che richieda questo tipo di confronto. In casi del genere è possibile usare una regola del workflow con l'evento trigger Prima del salvataggio record modificato per memorizzare il valore precedente di un campo in un campo inutilizzato qualsiasi del tipo di record. Il valore memorizzato potrà essere quindi usato per qualsiasi confronto richiesto nelle regole del workflow che prevedono l'azione Attendi.

Quando si crea la regola del workflow per memorizzare il valore precedente di un campo in un campo inutilizzato del tipo di record, ricordare che il valore precedente del campo originale potrebbe essere vuoto (ovvero essere un valore nullo). Per questo motivo, per memorizzare un valore predefinito nel caso venga rilevato un valore vuoto, è necessario usare un'espressione come quella seguente:

```
IsNull([<NomeCampo>], "Non valido")
```

In questo esempio, la stringa di testo *Non valido* è il valore predefinito usato per sostituire un valore nullo, ma è possibile usare una stringa qualsiasi a condizione che non esista come valore nel campo originale.

### Esempio di creazione di una regola del workflow che invia una e-mail al proprietario precedente di un record cliente

Di seguito viene riportato un esempio di creazione di una regola del workflow che invia una e-mail al proprietario precedente di un record cliente quando il proprietario del record cambia.

#### **Per creare una regola del workflow che invia una e-mail al proprietario precedente di un record cliente**

- 1 Creare una regola del workflow per il tipo di record Cliente con l'evento trigger Al salvataggio record modificato.
- 2 Salvare la regola del workflow.
- 3 Creare un'azione Aggiungi e-mail nella regola del workflow.
- 4 Nell'azione del workflow, effettuare le operazioni riportate di seguito.
  - a Nel campo A, selezionare Indirizzo e-mail specifico.
  - b Nella casella di testo di espressione del campo A, immettere l'espressione seguente:

```
JoinFieldValue('<Utente>', IfNull(PRE('<OwnerId>'),  
"admin@mycompany.com"), '<EMailAddr>')
```
  - c Aggiungere il testo necessario nell'oggetto e nel corpo dell'e-mail.
  - d Salvare l'azione del workflow.

#### **Argomenti correlati**

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni relative al Expression Builder.

- [Informazioni sul Expression Builder](#) (a pagina 1618)
- [Uso del Expression Builder](#) (vedere "Uso di Expression Builder" a pagina 1619)
- [Funzioni di Expression Builder](#) (a pagina 1632)

## Right

La funzione Right nel Expression Builder restituisce un numero specificato di caratteri dal lato destro di una stringa.

### Sintassi

Right(stringa, lunghezza)

### Tipo di risultato

Stringa

### Argomenti

Nella tabella seguente vengono descritti gli argomenti per questa funzione.

Argomento	Descrizione
stringa	La stringa dalla quale vengono restituiti i caratteri a destra. Se la stringa contiene valori nulli, vengono restituiti valori nulli.
lunghezza	Un numero intero che indica il numero di caratteri da restituire. Se questo argomento è pari a 0 (zero), viene restituita una stringa vuota. Se questo argomento è maggiore o uguale al numero di caratteri della stringa, viene restituita l'intera stringa.

### Esempi

Se l'indirizzo e-mail dell'utente corrente è mario.rossi@oracle.com, l'esempio seguente restituisce il valore oracle.com:

```
Right(UserValue('<EmailAddr>'),  
Len(UserValue('<EmailAddr>'))-Instr(UserValue('<EmailAddr>'),'@'))
```

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni relative al Expression Builder.

- [Informazioni sul Expression Builder](#) (a pagina 1618)

- [Uso del Expression Builder](#) (vedere "[Uso di Expression Builder](#)" a pagina 1619)
- [Funzioni di Expression Builder](#) (a pagina 1632)

## RowIdToRowNum

La funzione RowIdToRowNum nel Expression Builder converte un ID riga alfanumerico in un formato numerico.

**NOTA:** gli ID riga vengono generati da Oracle CRM On Demand utilizzando un algoritmo proprietario e dispongono di completa integrità referenziale nel database Oracle CRM On Demand. L'algoritmo utilizza la codifica in base 36, un sistema numerico posizionale in cui la radice è 36. L'uso di 36 come radice consente di rappresentare le cifre con i numeri compresi tra 0 e 9 e le lettere dalla A alla Z. Si tratta di un sistema alfanumerico ottimizzato che non fa distinzione tra maiuscole e minuscole, basato su caratteri ASCII.

## Sintassi

RowIdToRowNum('id\_riga')

## Tipo di risultato

Stringa

## Argomenti

Nella tabella seguente vengono descritti gli argomenti per questa funzione.

Argomento	Descrizione
id_riga	Il valore di stringa, il nome di campo o l'espressione che restituisce un ID riga alfanumerico.

## Esempi

L'esempio seguente:

```
RowIdToRowNum('12-6RX8L').
```

restituisce il valore 38-8021253.

L'esempio seguente:

```
RowIdToRowNum('12-Y09KG')
```

restituisce il valore 38-57119344.

Se il campo <AccountID> contiene '12-Y09KG', l'esempio seguente:

```
RowIdToRowNum('<AccountID>')
```

restituisce il valore 38-57119344.

**Argomenti correlati**

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni relative al Expression Builder.

- [Informazioni sul Expression Builder](#) (a pagina 1618)
- [Uso del Expression Builder](#) (vedere "[Uso di Expression Builder](#)" a pagina 1619)
- [Funzioni di Expression Builder](#) (a pagina 1632)

## RowNum

La funzione RowNum nel Expression Builder restituisce la posizione del record nell'insieme attivo di record.

**Sintassi**

RowNum()

**Tipo di risultato**

Numero intero

**Argomenti correlati**

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni relative al Expression Builder.

- [Informazioni sul Expression Builder](#) (a pagina 1618)
- [Uso del Expression Builder](#) (vedere "[Uso di Expression Builder](#)" a pagina 1619)
- [Funzioni di Expression Builder](#) (a pagina 1632)

## Timestamp

La funzione Timestamp nel Expression Builder restituisce la data e l'ora del server convertite nell'impostazione del fuso orario dell'utente corrente. Ad esempio, se il fuso orario dell'utente corrente è impostato su Ora legale fuso orientale -0400 UTC, la funzione Timestamp converte l'ora del server nell'Ora legale fuso orientale. La funzione TimeStamp esegue la conversione UTC (Universal Time Code).

**NOTA:** le operazione aritmetiche (ad esempio, l'addizione o la sottrazione) non sono supportate dalla funzione TimeStamp().

**Sintassi**

Timestamp()

## Tipo di risultato

Data e ora

## Esempi

L'esempio seguente restituisce la data e l'ora correnti nel formato mese/giorno/anno 24 ore:minuti:secondi:

```
Timestamp()
```

## Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni relative al Expression Builder.

- [Informazioni sul Expression Builder](#) (a pagina 1618)
- [Uso del Expression Builder](#) (vedere "[Uso di Expression Builder](#)" a pagina 1619)
- [Funzioni di Expression Builder](#) (a pagina 1632)

## ToChar

La funzione ToChar nel Expression Builder converte una data o un'espressione numerica specificata in una stringa formattata.

## Sintassi

ToChar(espressione, formato)

**ATTENZIONE:** non utilizzare i formati della data e i formati numerici in un'istanza della funzione ToChar. Questa operazione può determinare risultati non validi.

## Tipo di risultato

Stringa

## Argomenti

Nella tabella seguente vengono descritti gli argomenti per questa funzione.

Argomento	Descrizione
espressione	Un'espressione o un campo che restituisce una data, una data e un'ora o un valore numerico.
formato	Una stringa che rappresenta il formato della data o numerico.

Nella tabella seguente vengono descritti i formati della data per la funzione.



Codice formato	Descrizione
DD	Il giorno del mese costituito da due cifre (01-31).
DDDD dddd	Il nome del giorno.
MM	Un numero a due cifre (01-12 in cui 01 è GEN). È necessario utilizzare <i>MM</i> in maiuscolo, perché <i>mm</i> in minuscolo indica i minuti.
MMMM mmmm	Il nome del mese. Tenere presente che se si utilizzano le lettere minuscole, è necessario utilizzare mmmm (ossia la lettera m in minuscolo ripetuta quattro volte), poiché mm (ossia, la lettera m in minuscolo ripetuta due volte) indica i minuti.
Y	L'ultima cifra dell'anno.
YY	Le ultime due cifre dell'anno.
YYYY	Un anno a quattro cifre.
hh12	L'ora del giorno nel formato di 12 ore.
hh24	L'ora del giorno nel formato di 24 ore.
hh	L'ora del giorno. È possibile specificare AM o PM per regolare l'ora di conseguenza, ad esempio:  hh:mm:ss PM  Se non si specifica AM o PM, per impostazione predefinita viene utilizzato il formato di 24 ore.
mm	I minuti. Tenere presente che mm (ossia la lettera m in minuscolo ripetuta due volte) indica sempre i minuti e non può essere utilizzata per specificare un giorno del mese costituito da due cifre.
ss	I secondi.

Nella tabella seguente vengono descritti i formati numerici per la funzione.

Codice formato	Esempio	Descrizione
#	####	Restituisce il valore con il numero specificato di cifre, con un segno meno iniziale se il valore è negativo.
0	####.00	Restituisce i valori iniziali e finali.
\$	\$####.00	Restituisce i valori con il simbolo del dollaro iniziale.
,	#,###	Restituisce una virgola nella posizione specificata. Non

Codice formato	Esempio	Descrizione
		è possibile visualizzare una virgola a destra del separatore decimale. Il modello di formato non deve iniziare con una virgola.
.	###.##	Restituisce un separatore decimale nella posizione specificata. È consentito un solo separatore decimale nel parametro del formato. Se il numero di cifre specificato dopo il separatore decimale è minore del numero di cifre disponibili dopo il separatore decimale, il numero decimale viene arrotondato.

## Esempi di uso di formati numerici

L'esempio seguente restituisce il valore 10.

```
ToChar (10, '##.##')
```

L'esempio seguente restituisce il valore 10.

```
ToChar (10, '##.00')
```

L'esempio seguente restituisce il valore 10.24.

```
ToChar (10.2388, '##.00')
```

L'esempio seguente restituisce il valore -10.24.

```
ToChar (-10.2388, '##.##')
```

## Esempi di uso di formati data

L'esempio seguente converte il valore restituito dalla funzione Timestamp() nel formato DD/MM/YYYY:

```
ToChar(Timestamp(), 'DD/MM/YYYY')
```

Ad esempio, se la funzione Timestamp() restituisce il valore 02/29/2008 10:58:37, l'espressione precedente restituirà 29/02/2008.

Gli esempi riportati di seguito mostrano come viene visualizzata la mezzanotte utilizzando vari formati:

```
ToChar(Today(), YYYY/MM/DD hh:mm:ss PM) restituisce 2009/05/22 12:00:00 AM
```

```
ToChar(Today(), YYYY/MM/DD hh:mm:ss) restituisce 2009/05/22 00:00:00
```

```
ToChar(Today(), YYYY/MM/DD hh:mm:ss) restituisce 2009/05/22 00:00:00:00
```

## Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni relative al Expression Builder.

■ [Informazioni sul Expression Builder](#) (a pagina 1618)

■ [Uso del Expression Builder](#) (vedere "Uso di Expression Builder" a pagina 1619)

■ [Funzioni di Expression Builder](#) (a pagina 1632)

## Today

La funzione Today nel Expression Builder restituisce la data odierna in base all'impostazione del fuso orario dell'utente corrente. Ad esempio, se il fuso orario dell'utente corrente è impostato su Ora legale fuso orientale -0400 UTC, la funzione Today() converte il giorno del server nell'Ora legale fuso orientale. La funzione Today() esegue la conversione UTC (Universal Time Code).

## Sintassi

Today()

## Tipo di risultato

Data

## Esempi

Se la data corrente è 27/11/2007, l'esempio seguente:

Today() - 30

restituisce il valore 28/10/2007.

## Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni relative al Expression Builder.

- [Informazioni sul Expression Builder](#) (a pagina 1618)
- [Uso del Expression Builder](#) (vedere "[Uso di Expression Builder](#)" a pagina 1619)
- [Funzioni di Expression Builder](#) (a pagina 1632)

## UserValue

La funzione UserValue nel Expression Builder restituisce il valore di un attributo specificato per l'utente corrente.

I campi nella vista Dettaglio utente costituiscono gli attributi dell'utente selezionato.

## Sintassi

UserValue('<attributo>')

## Tipo di risultato

Stringa

## Argomenti

Nella tabella seguente vengono descritti gli argomenti per questa funzione.

Argomento	Descrizione
attributo	Il nome indipendente dalla lingua o la tag di integrazione personalizzata che corrisponde al nome della visualizzazione degli attributi dell'utente corrente.

## Esempi

Esempio 1: un processo aziendale richiede che in un campo di testo personalizzato denominato Origine in una richiesta di servizio debba essere visualizzato per impostazione predefinita il paese dell'utente che ha creato il record (l'utente corrente) durante la creazione del record stesso.

Per implementare la regola aziendale, nella pagina Impostazione campo per le richieste di servizio, impostare il valore predefinito per il campo Origine su `UserValue('<PersonalCountry>')` e selezionare la casella di controllo Invia valore predefinito.

Per informazioni sulla creazione e la modifica dei campi, vedere [Creazione e modifica di campi](#) (a pagina 1133).

Esempio 2: un processo aziendale richiede che venga attivata una determinata regola del workflow se il proprietario di un'opportunità non è l'amministratore.

Per implementare questa regola aziendale, impostare la condizione seguente nella regola del workflow:

```
UserValue('<EMailAddr>') <> 'administrator@testdata.com'
```

## Attributi

Nella tabella seguente vengono elencati gli attributi che è possibile utilizzare come argomenti nella funzione `UserValue` e i nomi visualizzazione corrispondenti.

Attributo	Nome visualizzazione	Valore di esempio
Alias	Alias	Amministrazione
AuthenticationType	Tipo di autenticazione	ID utente/solo password
BusinessUnit	Unità aziendale	Unità aziendale
BusinessUnitLevel1	Unità aziendale livello 1	Unità aziendale L1
BusinessUnitLevel2	Unità aziendale livello 2	Unità aziendale L2
BusinessUnitLevel3	Unità aziendale livello 3	Unità aziendale L3

Attributo	Nome visualizzazione	Valore di esempio
BusinessUnitLevel4	Unità aziendale livello 4	Unità aziendale L4
CellPhone	N. cell.	+1 333 2368978
CreatedBy	Creazione di	Amministratore CSR Oracle CRM On Demand
CreatedById	Non disponibile	1E1263-IZBZ
CreatedDate	Data di creazione	01/08/2007 21:21:33
CurrencyCode	Valuta	EUR
Department	Reparto	Reparto
Division	Divisione	Divisione
EMailAddr	E-mail	mario.rossi@oracle.com
EmployeeNumber	Numero dipendente	12345
EnableTeamContactsSync	Abilita sincronizzazione dei contatti del team	Y
ExternalIdentifierForSingleSignOn	Identificatore esterno per accesso singolo	UID=ADMIN,O=ORACLE
ExternalSystemId	ID esterno univoco	EXTUID123
FirstName	Nome	Mario
FundApprovalLimit	Limite di approvazione del fondo	50000
IntegrationId	ID integrazione	INTUID123
JobTitle	Qualifica	Responsabile del prodotto
Language	Lingua	Italiano
LastLoggedIn	Ultimo accesso	31/10/2007 19.39.01
LastName	Cognome	Rossi
LeadLimit	Limite lead	2345679
Locale	Impostazioni internazionali	Italiano
ManagerFullName	Riporta a	Mario Rossi
ManagerId	Non disponibile	1E4763-IZAU
Market	Mercato	Mercato

Attributo	Nome visualizzazione	Valore di esempio
MiddleName	Secondo nome	Secondo nome
MiscellaneousNumber1	Numero generico 1	2312
MiscellaneousNumber2	Numero generico 2	2312
MiscellaneousText1	Testo generico 1	DUNS # (Webcat) = 10461
MiscellaneousText2	Testo generico 2	a7cff064-6566-47a2-8629-8b32d92de222
ModifiedBy	Modifica di	Mario Rossi
ModifiedById	Non disponibile	1E1263-IZBZ
ModifiedDate	Data di modifica	31/10/2007 19.32.58
MrMrs	Sig./Sig.ra	Sig.
NeverCall	Non richiamare	S
NeverEmail	Non inviare e-mail	S
NeverMail	Non inviare posta	S
PasswordState	Stato password	Attivo
PersonalCity	Città	Roma
PersonalCountry	Paese	Canada
PersonalPostalCode	Codice postale	00100
PersonalProvince	Provincia	Ontario
PersonalState	Regione/provincia	CA
PersonalStreetAddress	Via	Viale Mazzini 13
PersonalStreetAddress2	Indirizzo 2	Appartamento 17
PersonalStreetAddress3	Indirizzo 3	Scarborough
PhoneNumber	N. telefono ufficio	+1 06 2365555
PrimaryGroup	Gruppo principale	Gruppo utenti A
Regione	Regione	La mia regione
Role	Ruolo	Funzionario comm. campo
RoleId	ID ruolo	1E1263-IYG1
SecondaryEmail	E-mail secondario	mario.rossi2@oracle.com

Attributo	Nome visualizzazione	Valore di esempio
ShowWelcomePage	Mostra pagina di benvenuto all'accesso	N
Stato	Stato	Attivo
SubMarket	Mercato secondario	Il mio mercato secondario
SubRegion	Regione secondaria	La mia regione secondaria
TempPasswordFlag	Password temporanea e-mail dopo aver fatto clic su Salva	Y
TimeZoneName	Fuso orario	(GMT -05:00) Ora solare fuso orientale (Stati Uniti e Canada)
UserId	ID riga	1E1263-IZAU
UserLoginId	ID riga	1E1263-IZAU
UserSignInId	ID di accesso utente	PTE169-14/ADMIN
WorkFax	N. fax ufficio	+1 06 2365556

### Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni relative al Expression Builder.

- [Informazioni sul Expression Builder](#) (a pagina 1618)
- [Uso del Expression Builder](#) (vedere "[Uso di Expression Builder](#)" a pagina 1619)
- [Funzioni di Expression Builder](#) (a pagina 1632)

## UtcConvert

La funzione UtcConvert nel Expression Builder converte la data e l'ora specificate dall'impostazione del fuso orario dell'utente corrente e restituisce la data e l'ora nel fuso orario specificato.

### Sintassi

UtcConvert (data\_ora\_utc, fuso\_orario)

### Tipo di risultato

Ora

## Argomenti

Nella tabella seguente vengono descritti gli argomenti per questa funzione.

Argomento	Descrizione
data_ora_utc	La data e l'ora in base all'impostazione del fuso orario dell'utente corrente nel formato: DD/MM/YYYY 24HH.MM.SS
fuso_orario	Il nome di un fuso orario.

## Esempi

Se l'impostazione del fuso orario dell'utente corrente è (GMT -05:00) Fuso orientale (USA e Canada), l'esempio seguente:

```
UtcConvert('14/12/2007 17.07.05', 'Ora solare Pacifico')
```

restituisce il valore seguente:

```
14/12/2007 12.07.05
```

Se l'impostazione del fuso orario dell'utente corrente è (GMT +05:30) Calcutta, Chennai, Mumbai, Nuova Delhi, l'esempio seguente:

```
UtcConvert('12/14/2007 15.07.05', 'Ora solare fuso orientale')
```

restituisce il valore seguente:

```
14/12/2007 04.37.05
```

Gli esempi riportati di seguito mostrano come ottenere l'ora UTC corrispondente per l'ora dell'Europa occidentale:

```
UtcConvert(Timestamp(),"(GMT+01:00) Amsterdam, Berlino, Berna, Roma, Stoccolma, Vienna")
```

```
UtcConvert(Timestamp(),"Ora legale Europa occidentale")
```

```
UtcConvert(Timestamp(),"Ora solare Europa occidentale")
```

Gli esempi riportati di seguito mostrano come ottenere l'ora UTC corrispondente per l'ora del Sudafrica:

```
UtcConvert(Timestamp(),"(GMT+02:00) Harare, Pretoria")
```

```
UtcConvert(Timestamp(),"Ora legale Sudafrica")
```

```
UtcConvert(Timestamp(),"Ora solare Sudafrica")
```

Se il nome di un fuso orario contiene un carattere speciale, ad esempio un apice (') o una virgola (,), è necessario racchiudere il nome del fuso orario o il carattere speciale tra virgolette. Ad esempio:

```
%%UtcConvert('08/03/2009 12:01:33'," (GMT+13:00) Nuku" + "'" + "alofa")%%
```

```
%%UtcConvert('08/03/2009 12:01:33', "(GMT+13:00) Nuku'alofa")%%
```

## Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni relative al Expression Builder.



- [Informazioni sul Expression Builder](#) (a pagina 1618)
- [Uso del Expression Builder](#) (vedere "Uso di Expression Builder" a pagina 1619)
- [Funzioni di Expression Builder](#) (a pagina 1632)

## Esempi nel Expression Builder

Nel Expression Builder è possibile utilizzare le espressioni di esempio descritte nella tabella riportata di seguito.

Espressioni di esempio nel Expression Builder	
<b>Aggiornamento del campo Margine opportunità</b>	
Descrizione	Aggiornamento del campo Margine opportunità
Sintassi	[OpportunityMargin] = [<OpportunityRevenue>]- [<OpportunityCost>]
<b>Convalida trattative di piccole dimensioni</b>	
Descrizione	Convalida di campo. Il fatturato di 'Small Deal' non può essere maggiore di 1.000.000.
Sintassi	<= IIf (FieldValue('<OpportunityCategory>') = 'Small Deal', 1000000, [<Revenue>])
<b>Assegnazione della richiesta di servizio appena creata al relativo creatore</b>	
Descrizione	Quando viene creata una richiesta di servizio, impostare UserId come valore predefinito per il campo 'Di proprietà dell'ID' della richiesta di servizio.
Sintassi	[<OwnerId>] = UserValue('<UserId>')
<b>Verifica dell'eventuale modifica dei valori dei campi specificati</b>	
Descrizione	Verifica di modifiche nei valori dei campi
Sintassi	(PRE('<ActualCost>') <> [<ActualCost>]) OR (PRE('<BudgetedCost>') <> [<BudgetedCost>])
<b>Attivazione di un workflow in base a una data di chiusura</b>	
Descrizione	Se la data di chiusura viene modificata di più di un mese, il workflow viene eseguito.
Sintassi	[( <CloseDate>] - PRE('<CloseDate>')) > 30
<b>Attivazione di un workflow se un'opportunità raggiunge una determinata fase senza un contatto</b>	

Descrizione	Se un'opportunità raggiunge una fase di vendita Chiusa/vinta senza avere un contatto, il workflow viene eseguito.
Sintassi	FieldValue('<SalesStage>') = "Chiusa/vinta" AND PRE('<SalesStage>') <> [<SalesStage>] AND [<KeyContactId>] = "No Match Row Id"
<b>Attivazione di un workflow quando una casella di controllo è selezionata</b>	
Descrizione	Se il campo personalizzato della casella di controllo Pronto per revisione è selezionato, il workflow viene eseguito.
Sintassi	FieldValue('<bReady_for_Review_ITAG>') = 'Y' AND (PRE('<bReady_for_Review_ITAG>') = 'N' OR IsNull(bReady_for_Review_ITAG, 'Y') = 'Y' )
<b>Invio di un'e-mail quando il workflow delle attività viene creato da una persona diversa dal proprietario</b>	
Descrizione	Invio di un'e-mail al proprietario delle attività quando un workflow delle attività viene creato da un'altra persona.
Sintassi	[<OwnerId>]<>UserValue('<UserId>')
<b>Invio di un'e-mail quando il tipo cliente viene modificato</b>	
Descrizione	Invio di un'e-mail quando il tipo cliente viene modificato da "Potenziale" a "Cliente".
Sintassi	PRE('<AccountType>') = "Potenziale" AND FieldValue('<AccountType>') = "Cliente"
<b>Esclusione di un canale specifico da un workflow</b>	
Descrizione	Consente di non eseguire un workflow per un record online.
Sintassi	PRE('<CampaignType>') = "Annunci" AND ExcludeChannel("Online")

**Argomenti correlati**

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni relative al Expression Builder.

- [Informazioni sul Expression Builder](#) (a pagina 1618)
- [Uso del Expression Builder](#) (vedere "[Uso di Expression Builder](#)" a pagina 1619)
- [Funzioni di Expression Builder](#) (a pagina 1632)

# Indice

---

## A

- Abilitazione dei registri per gli utenti e i ruoli utente • 1302
- Abilitazione dei registri per l'azienda • 1301
- Abilitazione del tipo di prodotto del veicolo • 651
- Abilitazione dell'associazione del veicolo nelle richieste di servizio • 650
- Abilitazione di report personalizzati nella home page personale • 1192
- Accesso a Elaborazione informazioni • 240
- Accesso agli strumenti dati e integrazione • 680
- Accesso come nuovo utente • 27
- Aggiornamento dei dati personali • 660
- Aggiornamento dei dettagli del record • 65
- Aggiornamento dei record collegati dai record principali • 74
- Aggiornamento del record di iscrizione al corso • 433
- Aggiornamento del record di registrazione a esame • 443
- Aggiornamento del record di richiesta di certificazione • 454
- Aggiornamento del record di richiesta di riconoscimento • 465
- Aggiornamento della definizione della previsione • 1385
- Aggiornamento della proprietà dei veicoli • 653
- Aggiornamento delle previsioni • 258
- Aggiornamento di attività • 134
- Aggiornamento di gruppi di record • 94
- Aggiornamento di registrazioni operazioni • 378
- Aggiunta degli elementi dei piani di messaggistica • 549
- Aggiunta del contenuto salvato nel catalogo di presentazione alle pagine dei dashboard interattivi • 1054
- Aggiunta di campi personalizzati ai report • 905
- Aggiunta di collegamenti ad azioni ai risultati • 926
- Aggiunta di collegamenti di navigazione guidata alle pagine dei dashboard interattivi • 1050
- Aggiunta di collegamenti di testo e immagine alle pagine dei dashboard interattivi • 1050
- Aggiunta di colonne ai report • 905
- Aggiunta di crediti ai fondi • 419
- Aggiunta di delegati per gli utenti (amministratore) • 1223
- Aggiunta di elementi di transazione a una transazione campioni • 516
- Aggiunta di e-mail da Microsoft Outlook e Lotus Notes • 714
- Aggiunta di filtri alle colonne • 905
- Aggiunta di legende ai report mediante la vista Legenda • 973
- Aggiunta di licenze di stato del contatto • 229
- Aggiunta di note • 96
- Aggiunta di pagine ai dashboard interattivi • 1045
- Aggiunta di partecipanti al fondo • 419
- Aggiunta di referenze • 227
- Aggiunta di registri a un periodo di magazzino • 492
- Aggiunta di registri a un piano di messaggistica • 549
- Aggiunta di registri a una soluzione • 313
- Aggiunta di registri ai layout di pagina dei dettagli dei record • 1304
- Aggiunta di relazioni degli elementi dei piani di messaggistica • 555
- Aggiunta di richieste di filtro delle colonne • 986
- Aggiunta di richieste di immagine • 988
- Aggiunta di ruoli • 1275
- Aggiunta di soluzioni alle richieste di servizio • 303
- Aggiunta di tabelle ai risultati • 936
- Aggiunta di testo descrittivo ai risultati • 978
- Aggiunta di testo markup ai risultati • 971
- Aggiunta di tipi di record • 1196
- Aggiunta di titoli ai risultati • 935
- Aggiunta di transazioni campioni a un periodo di magazzino • 491
- Aggiunta di un magazzino campioni a un periodo di magazzino • 490
- Aggiunta di utenti delegati • 674
- Aggiunta di viste delle cartelle del catalogo di presentazione alle pagine dei dashboard interattivi • 1053
- Aggiunta di viste di calendario personalizzate • 156
- Aggiunta e aggiornamento di record nel Offline Client • 693
- Aggiunta e visualizzazione di contenuto nelle pagine dei dashboard interattivi • 1046
- Allocazione di campioni agli utenti finali • 533
- Allocazioni • 530
- Amministrazione automatica partner • 1226
- Amministrazione azienda • 1079
- Amministrazione conversione lead • 1374
- Amministrazione dell'impostazione Copia abilitata • 1137
- Amministrazione di Oracle CRM On Demand • 1069
- Analisi dei contatti • 228
- Analisi dei piani di messaggistica consigliati per le attività • 550
- Analisi dei risultati dell'esportazione • 1585
- Analisi del follow-up dei lead • 188
- Analisi della pipeline • 246
- Analisi dell'attività dei fondi • 425
- Analisi dell'attività di accesso • 672

- Analisi dell'attività di accesso per tutti gli utenti • 1104
- Analisi dell'attività di accesso per un utente • 1221
- Analisi delle attività correlate alla sicurezza per gli utenti • 1222
- Analisi delle modifiche dello storico modifiche con lo storico modifiche principale • 1112
- Analisi delle prestazioni dei clienti • 213
- Analisi dell'utilizzo delle risorse dell'azienda • 1105
- Analisi dell'utilizzo di Web Services • 1589
- Annullamento delle richieste • 366
- Annullamento delle richieste MDF • 393
- Annullamento dell'invio delle previsioni • 261
- Annullamento di registrazioni operazioni • 377
- Annullamento di richieste prezzi speciali • 406
- Anteprima dei record • 64
- Applicazione della formattazione ai dashboard interattivi • 1057
- Applicazione di debiti ai fondi • 424
- Approvazione delle richieste • 365
- Approvazione delle richieste MDF • 392
- Approvazione di registrazioni operazioni • 375
- Approvazione di richieste per MDF • 394
- Approvazione di richieste prezzi speciali • 405, 408
- Approvazione e pubblicazione delle soluzioni • 312
- Archiviazione di lead • 183
- Area argomenti analitica Analisi registrazione utilizzo • 831
- Area argomenti analitica Cronologia fatturato prodotto opportunità • 819
- Area argomenti analitica Cronologia fatturato prodotto registrazione operazione • 801
- Area argomenti analitica Cronologia prodotti a prezzi speciali • 829
- Area argomenti analitica degli indirizzi dei contatti • 795
- Area argomenti analitica della cronologia degli eventi medici • 811
- Area argomenti analitica della cronologia degli interessi dei contatti • 796
- Area argomenti analitica della cronologia dei beni • 788
- Area argomenti analitica della cronologia dei clienti • 784
- Area argomenti analitica della cronologia dei contatti • 795
- Area argomenti analitica della cronologia dei contatti cliente • 783
- Area argomenti analitica della cronologia dei lead • 807
- Area argomenti analitica della cronologia dei nuclei familiari • 805
- Area argomenti analitica della cronologia dei partner • 820
- Area argomenti analitica della cronologia dei prodotti • 825
- Area argomenti analitica della cronologia del fatturato del contatto • 797
- Area argomenti analitica della cronologia del portafoglio • 823
- Area argomenti analitica della cronologia del rivenditore • 804
- Area argomenti analitica della cronologia del team cliente • 786
- Area argomenti analitica della cronologia del team del contatto • 799
- Area argomenti analitica della cronologia della campagna • 792
- Area argomenti analitica della cronologia della fase di vendita • 826
- Area argomenti analitica della cronologia della pipeline • 822
- Area argomenti analitica della cronologia dell'attività • 787
- Area argomenti analitica della cronologia dell'attività visite • 790
- Area argomenti analitica della cronologia delle opportunità • 817
- Area argomenti analitica della cronologia delle registrazioni operazioni • 799
- Area argomenti analitica della cronologia delle richieste di servizio • 827
- Area argomenti analitica della cronologia delle richieste MDF • 808
- Area argomenti analitica della cronologia delle risposte della campagna • 793
- Area argomenti analitica della cronologia di clienti e clienti correlati • 780
- Area argomenti analitica della cronologia di clienti e concorrenti • 775
- Area argomenti analitica della cronologia di clienti e partner • 778
- Area argomenti analitica della cronologia di opportunità e concorrenza • 812
- Area argomenti analitica della cronologia di opportunità e partner • 814
- Area argomenti analitica Indirizzi cliente • 774
- Area argomenti reporting degli oggetti personalizzati • 872
- Area argomenti reporting degli oggetti personalizzati avanzati • 849
- Area argomenti reporting dei beni • 857
- Area argomenti reporting dei clienti • 838
- Area argomenti reporting dei contatti • 863
- Area argomenti reporting dei lead • 882
- Area argomenti reporting dei nuclei familiari • 879
- Area argomenti reporting dei partner • 893
- Area argomenti reporting dell'attività • 848

- Area argomenti reporting delle attività condivise • 900
- Area argomenti reporting delle campagne • 860
- Area argomenti Reporting delle consegne PCD (Personalized Content Delivery) • 895
- Area argomenti reporting delle opportunità • 884
- Area argomenti reporting delle previsioni • 874
- Area argomenti reporting delle relazioni del contatto • 862
- Area argomenti reporting delle richieste di servizio • 899
- Area argomenti reporting di clienti e concorrenti • 840
- Area argomenti reporting di clienti e partner • 843
- Area argomenti reporting di oggetti personalizzati e clienti • 864
- Area argomenti reporting di oggetti personalizzati e contatti • 867
- Area argomenti reporting di oggetti personalizzati e opportunità • 868
- Area argomenti reporting di oggetti personalizzati e richieste di servizio • 870
- Area argomenti reporting di opportunità e concorrenti • 886
- Area argomenti reporting di opportunità e partner • 889
- Area argomenti reporting Fatturati cliente • 836
- Area argomenti reporting Fatturati prodotto opportunità • 891
- Area argomenti reporting Pianificazione aziendale • 858
- Area argomenti reporting su clienti e clienti correlati • 845
- Area argomenti reporting Team opportunità • 892
- Assegnazione dei record ai registri • 1305
- Assegnazione delle attività a un altro dipendente • 138
- Assegnazione delle richieste di servizio • 302
- Assicurazione • 603
- Associazione degli esami a corsi e certificazioni • 441
- Associazione degli esami a prodotti, categorie di prodotti e soluzioni • 440
- Associazione dei corsi a esami e certificazioni • 431
- Associazione dei corsi a prodotti, categorie di prodotti e soluzioni • 430
- Associazione dei riconoscimenti a prodotti, categorie di prodotti e soluzioni • 461
- Associazione delle certificazioni a esami e corsi • 452
- Associazione delle certificazioni a prodotti, categorie di prodotti e soluzioni • 451
- Associazione di registrazioni operazioni a opportunità • 380
- Associazione di utenti a registri • 1296
- Attivazione delle lingue • 1091
- Attivazione di una dichiarazione di non responsabilità campione • 542
- Attivazione e disattivazione di clienti partner • 349
- Automotive • 641
- Avvisi • 1106
- C**
- Calcolo del totale corrente del magazzino campioni • 498
- Calcolo del volume operazione • 379
- Calendario e attività • 129
- Campagne • 164
- Campi allocazione • 534
- Campi Allocazione
  - Preparazione all'importazione • 1451
- Campi appuntamento, task e chiamata
  - Preparazione all'importazione • 1456
- Campi attività • 158
- Campi attività di comunicazione (Oracle Contact On Demand) • 342
- Campi avviso • 1107
- Campi bene
  - Preparazione all'importazione • 1459
- Campi campagna
  - Preparazione all'importazione • 1462
- Campi Campagna • 170
- Campi categoria prodotto
  - Preparazione all'importazione • 1552
- Campi certificazione • 455
  - Preparazione all'importazione • 1465
- Campi cliente • 214
  - Preparazione all'importazione • 1442
- Campi cliente piano • 288
- Campi Cliente piano
  - Preparazione all'importazione • 1541
- Campi contatto • 230
  - Preparazione all'importazione • 1471
- Campi contatto appuntamento
  - Preparazione all'importazione • 1454
- Campi contatto piano • 292
- Campi Contatto piano
  - Preparazione all'importazione • 1542
- Campi contatto task
  - Preparazione all'importazione • 1567
- Campi contatto veicolo
  - Preparazione all'importazione • 1572
- Campi conto portafoglio • 575
- Campi copertura • 617
  - Preparazione all'importazione • 1484
- Campi corso • 433
  - Preparazione all'importazione • 1482
- Campi danni • 620
  - Preparazione all'importazione • 1490

- Campi dei conti finanziari • 581
  - Preparazione all'importazione • 1501
- Campi dei piani finanziari • 592
  - Preparazione all'importazione • 1506
- Campi dei prodotti finanziari • 598
- Campi della polizza • 631
- Campi delle istanze di workflow • 1362
- Campi delle transazioni finanziarie • 601
- Campi destinatario campagna
  - Preparazione all'importazione • 1464
- Campi dichiarazione di non responsabilità campione
  - 543
  - Preparazione all'importazione • 1555
- Campi Elemento listino prezzi
  - Preparazione all'importazione • 1551
- Campi elemento piano di messaggistica • 556
  - Preparazione all'importazione • 1526
- Campi elemento transazione • 528
- Campi Elemento transazione
  - Preparazione all'importazione • 1568
- Campi esame • 444
  - Preparazione all'importazione • 1498
- Campi eventi medici • 478
- Campi fatturato prodotto opportunità
  - Preparazione all'importazione • 1535
- Campi Firma
  - Preparazione all'importazione • 1561
- Campi fondo • 425
- Campi iscrizione al corso • 436
  - Preparazione all'importazione • 1481
- Campi iscrizione programma • 357
- Campi lead • 188
  - Preparazione all'importazione • 1516
- Campi licenza di stato contatto • 483
- Campi Licenza stato contatto
  - Preparazione all'importazione • 1480
- Campi Listino prezzi
  - Preparazione all'importazione • 1551
- Campi lotto campione • 538
- Campi Lotto campione
  - Preparazione all'importazione • 1556
- Campi magazzino campioni • 501
- Campi Magazzino campioni
  - Preparazione all'importazione • 1556
- Campi nota
  - Preparazione all'importazione • 1528
- Campi nucleo familiare • 568
- Campi obiettivo • 283
- Campi Obiettivo
  - Preparazione all'importazione • 1529
- Campi opportunità • 251
  - Preparazione all'importazione • 1532
- Campi opportunità piano • 295
- Campi Opportunità piano
  - Preparazione all'importazione • 1543
- Campi parte coinvolta • 627
  - Preparazione all'importazione • 1514
- Campi partecipazione conti finanziari • 589
  - Preparazione all'importazione • 1505
- Campi partner • 351
- Campi Partner
  - Preparazione all'importazione • 1537
- Campi periodo di magazzino • 496
- Campi Periodo di magazzino
  - Preparazione all'importazione • 1514
- Campi piano aziendale • 278
- Campi Piano aziendale
  - Preparazione all'importazione • 1461
- Campi piano di messaggistica • 551
  - Preparazione all'importazione • 1524
- Campi polizza
  - Preparazione all'importazione • 1543
- Campi portafoglio
  - Preparazione all'importazione • 1548
- Campi predefiniti della ricerca per parola chiave • 55
- Campi previsione • 266
- Campi prodotto • 529
  - Preparazione all'importazione • 1553
- Campi prodotto a prezzi speciali • 410
- Campi Prodotto a prezzi speciali
  - Preparazione all'importazione • 1563
- Campi prodotto finanziario
  - Preparazione all'importazione • 1508
- Campi profilo broker • 639
  - Preparazione all'importazione • 1460
- Campi programma partner • 359
- Campi proprietà dell'assicurazione • 624
  - Preparazione all'importazione • 1512
- Campi registrazione a esame • 447
  - Preparazione all'importazione • 1500
- Campi registrazione operazione • 383
  - Preparazione all'importazione • 1491
- Campi registro • 1308
- Campi relazione elemento piano messaggistica
  - Preparazione all'importazione • 1527
- Campi relazioni elemento piano messaggistica • 561
- Campi report di verifica magazzino • 503
  - Preparazione all'importazione • 1513
- Campi Richiesta
  - Preparazione all'importazione • 1452
- Campi richiesta di certificazione • 457
  - Preparazione all'importazione • 1466
- Campi richiesta di riconoscimento • 468
  - Preparazione all'importazione • 1450
- Campi richiesta di servizio
  - Preparazione all'importazione • 1559
- Campi richiesta MDF
  - Preparazione all'importazione • 1521



- Campi richiesta prezzi speciali • 412
- Campi Richiesta prezzi speciali
  - Preparazione all'importazione • 1565
- Campi richieste • 367
- Campi richieste di servizio • 305
- Campi richieste MDF • 395
- Campi riconoscimento • 465
  - Preparazione all'importazione • 1448
- Campi Risposta messaggio
  - Preparazione all'importazione • 1523
- Campi rivenditore • 644
  - Preparazione all'importazione • 1496
- Campi ruolo contatto opportunità
  - Preparazione all'importazione • 1531
- Campi sinistro • 611
  - Preparazione all'importazione • 1468
- Campi soluzione • 314
  - Preparazione all'importazione • 1562
- Campi team del cliente
  - Preparazione all'importazione • 1447
- Campi team del contatto
  - Preparazione all'importazione • 1480
- Campi titolare conto finanziario • 585
- Campi titolare polizza • 636
  - Preparazione all'importazione • 1546
- Campi titolari conti finanziari
  - Preparazione all'importazione • 1503
- Campi Transazione campioni • 522
  - Preparazione all'importazione • 1558
- Campi transazioni finanziarie
  - Preparazione all'importazione • 1510
- Campi utente • 1209
  - Preparazione all'importazione • 1569
- Campi utente appuntamento
  - Preparazione all'importazione • 1455
- Campi utente task
  - Preparazione all'importazione • 1567
- Campi veicolo • 655
  - Preparazione all'importazione • 1572
- Campo oggetto personalizzato
  - Preparazione all'importazione • 1486
- Caricamento delle estensioni lato client • 1184
- Caricamento di record dal Offline Client • 694
- Caricamento di segmenti • 735
- Caso di gestione di piani per un gruppo di clienti o territori • 271
- Certificazione • 448
- Chiusura delle campagne • 170
- Chiusura di richieste di servizio risolte • 304
- Clienti • 197
- Clienti piano • 285
- Codice rifiuto per i lead • 1378
- Collegamento dei clienti portafoglio • 204
- Collegamento dei contatti a più clienti • 224
- Collegamento dei record ai clienti • 202
- Collegamento di prodotti a opportunità • 241
- Collegamento di prodotti a registrazioni operazioni • 379
- Collegamento di prodotti a richieste prezzi speciali • 401
- Collegamento di programmi a richieste prezzi speciali • 402
- Collegamento di record a piani aziendali • 277
- Collegamento di record agli obiettivi • 283
- Collegamento di record al record selezionato • 67
- Collegamento di record durante l'importazione • 1432
- Combinazione dei risultati di più report mediante la pagina Imposta operazioni • 932
- Come allegare file e URL ai record • 103
- Come allegare i file ai record tramite i campi allegato • 107
- Come avvisare gli utenti dell'assenza di dati • 984
- Come consentire agli utenti di modificare le colonne dei report • 974
- Come correlare gli esami ad altri esami • 441
- Come correlare i corsi ad altri corsi • 431
- Come correlare i riconoscimenti ad altri riconoscimenti • 462
- Come correlare le certificazioni ad altre certificazioni • 452
- Come effettuare le chiamate • 329
- Come mostrare o nascondere la barra delle azioni • 35
- Come rendere gli esami visibili per i partner • 442
- Come rendere i corsi visibili per i partner • 432
- Come rendere i riconoscimenti visibili per i partner • 463
- Come rendere le certificazioni visibili per i partner • 453
- Come rendere pubblici i report personalizzati • 990
- Come richiamare le richieste • 366
- Come richiamare le richieste MDF • 390
- Come scalare le richieste di servizio • 304
- Come tenere traccia degli interessi del contatto • 227
- Come tenere traccia degli invitati ai congressi medici • 478
- Come tenere traccia degli orari migliori per chiamare • 228
- Come tenere traccia dei beni • 209
- Come tenere traccia dei contatti chiave per clienti portafoglio • 574
- Come tenere traccia dei conti finanziari principali • 581
- Come tenere traccia dei membri del nucleo familiare • 567

- Come tenere traccia dei prodotti finanziari principali • 597
- Come tenere traccia dei ruoli contatto per un cliente • 201
- Come tenere traccia dei sinistri principali • 611
- Come tenere traccia delle cronologie di servizio dei veicoli • 654
- Come tenere traccia delle cronologie di vendita dei veicoli • 653
- Come tenere traccia delle informazioni finanziarie per i veicoli • 655
- Come tenere traccia delle polizze principali • 631
- Come tenere traccia delle relazioni tra clienti • 208
- Come tenere traccia delle relazioni tra contatti • 225
- Come tenere traccia delle richieste di servizio per i veicoli • 652
- Come tenere traccia delle visite (visite di vendita) ai clienti • 139
- Come tenere traccia di partner e concorrenti di clienti • 206
- Come tenere traccia di partner e concorrenti di opportunità • 239
- Completamento dell'analisi • 991
- Comunicazioni • 315
- Concessione dell'accesso al supporto tecnico • 676
- Conclusione delle attività di comunicazione • 334
- Condivisione del calendario • 155
- Condivisione di record (team) • 92
- Conferma della ricezione completa di un trasferimento di campioni • 511
- Conferma della ricezione del magazzino campioni • 499
- Conferma della ricezione parziale di un trasferimento di campioni • 512
- Configurazione delle impostazioni di sincronizzazione di PIM Sync Client • 705
- Configurazione di Offline Client • 689
- Configurazione workflow • 1317
- Congressi medici • 474
- Consegna PCD (Personalized Content Delivery) • 545
- Consentire agli utenti di selezionare una vista specifica utilizzando la vista Selettore vista • 975
- Consultazione dei risultati della sincronizzazione • 712
- Contatti • 217
- Contatti Oracle • 127
- Contatti piano • 289
- Conteggio dei record negli elenchi • 89
- Conti finanziari • 577
- Contrassegnare i task come completati • 138
- Controllo degli agenti • 339
- Controllo della modalità di visualizzazione dei risultati quando gli utenti eseguono l'espansione nelle pagine dei dashboard interattivi • 1055
- Controllo dell'aspetto delle pagine dei dashboard interattivi • 1047
- Controllo delle firme elettroniche • 519
- Conversione di clienti in clienti partner • 349
- Conversione di lead in clienti, contatti, registrazioni operazioni o opportunità • 183
- Conversione di registrazioni operazioni in clienti, contatti od opportunità • 380
- Coperture • 614
- Copia di record • 63
- Copia e spostamento di report • 761
- Correzione delle discrepanze tra i conteggi fisici ed elettronici • 517
- Correzione delle transazioni campioni • 513
- Correzione di un record Rettifica di magazzino esistente • 513
- Corsi • 427
- Creazione dei layout di conversione lead • 1376
- Creazione del profilo dei nuclei familiari • 567
- Creazione delle code degli eventi di integrazione • 1595
- Creazione delle richieste • 363
- Creazione di applet Web • 1153
- Creazione di applet Web globali • 1181
- Creazione di applet Web personalizzate • 1174
- Creazione di attività • 133
- Creazione di azioni del workflow
  - Aggiorna campo dopo attesa • 1345
  - Aggiorna valori • 1347
  - Assegna un registro • 1333
  - Attendi • 1349
  - Crea evento di integrazione • 1335
  - Crea task • 1337
  - Invia e-mail • 1342
- Creazione di dashboard interattivi • 1044
- Creazione di iscrizioni al programma partner • 356
- Creazione di layout home page di record • 1162
- Creazione di modelli Mail Merge for Word • 724
- Creazione di nuovi temi • 1189
- Creazione di periodi di magazzino per gli utenti • 1224
- Creazione di prodotti a prezzi speciali come elementi correlati • 409
- Creazione di profili di accesso per i registri • 1300
- Creazione di programmi partner • 355
- Creazione di prompt per dashboard interattivi • 1062
- Creazione di record • 42
- Creazione di registrazioni operazioni • 373
- Creazione di registri e gerarchie di registri • 1294
- Creazione di regole del workflow • 1329



Creazione di report mediante Reports and Analysis for Excel • 728  
Creazione di report personalizzati per home page • 1160  
Creazione di script di valutazione • 1611  
Creazione di segmenti • 733  
Creazione di servizi di direct mailing ed e-mail di massa con Stampa unione per Word • 725  
Creazione di tipi di registri e di ruoli utente per i registri • 1294  
Creazione di transazioni campioni perse e trovate • 515  
Creazione di un nuovo record Rettifica di magazzino • 514  
Creazione di un report di verifica magazzino per un periodo di magazzino • 492  
Creazione di un trasferimento di campioni • 510  
Creazione di una Registrazione operazione da un'opportunità • 248  
Creazione di una Richiesta prezzi speciali da un'opportunità • 246  
Creazione e gestione dei layout della barra delle azioni • 1180  
Creazione e modifica di campi • 1133  
Creazione e ridefinizione di elenchi • 81

**D**

Danni • 618  
Dashboard • 1041  
Definizione degli elenchi di selezione a catena • 1155  
Definizione dei controlli delle password dell'azienda • 1094  
Definizione dell'esecuzione delle sessioni di sincronizzazione • 709  
Definizione di un calendario fiscale personalizzato • 1101  
Dichiarazione di non responsabilità campione • 540  
Disabilitazione della barra degli strumenti  
Comunicazioni in una sessione del browser • 328  
Disattivazione delle regole e delle azioni del workflow • 1354  
Disattivazione di utenti • 1225  
Disattivazione di utenti (Partner) • 1231  
Distribuzione di campioni durante una visita di vendita • 517  
Download dei record nel Offline Client • 691  
Download del modello Mail Merge for Word • 723  
Download del modello Reports and Analysis for Excel • 728  
Download della utility client Oracle Data Loader On Demand • 1586  
Download della utility client Oracle Migration Tool On Demand • 1592  
Download di file WSDL e di schema • 1587

Download di report • 759  
Download di Segmentation Wizard • 733  
Duration • 1634  
**E**  
Elaborazione dei sinistri • 423  
Elementi correlati di allegato • 105  
Elementi dei piani di messaggistica • 553  
Elementi di transazione • 526  
Eliminazione degli oggetti dashboard • 1058  
Eliminazione dei clienti partner • 350  
Eliminazione dei programmi partner • 358  
Eliminazione delle iscrizioni al programma partner • 357  
Eliminazione delle istanze da Workflow Monitor • 1361  
Eliminazione delle regole e delle azioni del workflow • 1356  
Eliminazione delle richieste • 366  
Eliminazione di report • 760  
Eliminazione e ripristino dei record • 110  
Esami • 437

Esecuzione della sincronizzazione iniziale con l'applicazione PIM • 703  
Esecuzione della sincronizzazione iniziale con Oracle PIM Sync On Demand • 710  
Esecuzione di altre sessioni di sincronizzazione • 711  
Esecuzione di funzioni aggregate • 1001  
Esecuzione di report • 757  
Esempi di calcoli dei livelli di accesso • 1254  
Esempi di tipi di record collegati ad altri tipi di record • 69  
Esempi nel Expression Builder • 1681  
Esempio 1  
uso del livello di accesso Visualizzazione • 1255  
Esempio 2  
uso del livello di accesso Eredita principale • 1260  
Esempio 3  
protezione dei dati tramite i registri • 1263  
Esempio di configurazione di regole del workflow per la creazione di task di follow-up per le attività • 1341  
Esempio di e-mail dei risultati dell'importazione e file di log • 1581  
Esempio di impostazione di un'applet Web per feed RSS • 1182  
Esportazione dei dati • 1583  
Esportazione di record in elenchi • 90  
Esportazione di segmenti • 736  
Espressione di letterali • 993  
ExcludeChannel • 1636  
Expression Builder • 1618  
**F**  
FieldValue • 1637

- Filtro di elenchi • 86
- FindNoneOf • 1638
- FindOneOf • 1639
- Fondi • 415
- Frazionamento del fatturato dell'opportunità tra membri del team • 249
- Funzioni aggregate • 994
- Funzioni data/ora di calendario • 1019
- Funzioni di conversione • 1027
- Funzioni di Expression Builder • 1632
- Funzioni di sistema • 1028
- Funzioni di stringa • 1005
- Funzioni matematiche • 1013
- G**
- Gestione degli allegati dell'azienda • 1606
- Gestione degli elementi dei piani di messaggistica • 555
- Gestione degli elementi di transazione • 526
- Gestione degli elenchi • 76
- Gestione degli esami • 440
- Gestione degli eventi medici • 477
- Gestione degli obiettivi • 282
- Gestione degli utenti nell'organizzazione partner (Partner) • 1227
- Gestione dei beni • 563
- Gestione dei campioni • 484
- Gestione dei clienti • 199
- Gestione dei clienti partner • 348
- Gestione dei clienti piano • 287
- Gestione dei contatti • 219
- Gestione dei contatti piano • 291
- Gestione dei conti finanziari • 580
- Gestione dei conti portafoglio • 573
- Gestione dei corsi • 430
- Gestione dei dashboard • 1043
- Gestione dei fondi • 418
- Gestione dei gruppi • 1310
- Gestione dei layout di ricerca • 1157
- Gestione dei lead • 180
- Gestione dei lotti campione • 538
- Gestione dei messaggi vocali • 331
- Gestione dei periodi di magazzino • 489
- Gestione dei piani aziendali • 276
- Gestione dei piani di messaggistica • 548
- Gestione dei piani finanziari • 592
- Gestione dei processi aziendali • 1316
- Gestione dei profili broker • 639
- Gestione dei programmi partner • 354
- Gestione dei record • 41
- Gestione dei registri • 1280
- Gestione dei report di verifica magazzino • 503
- Gestione dei riconoscimenti • 461
- Gestione dei rivenditori • 643
- Gestione dei titolari dei conti finanziari • 584
- Gestione dei titolari polizza • 635
- Gestione dei veicoli • 649
- Gestione del call center • 319
- Gestione del contenuto • 1598
- Gestione del funzionamento delle finestre di ricerca • 1170
- Gestione del marketing • 163
- Gestione del servizio e delle comunicazioni • 297
- Gestione della home page Conto finanziario • 579
- Gestione della home page Copertura • 615
- Gestione della home page Danno • 618
- Gestione della home page evento medico • 475
- Gestione della home page Parte coinvolta • 625
- Gestione della home page Partecipazione conto finanziario • 587
- Gestione della home page Piano finanziario • 590
- Gestione della home page Polizza • 629
- Gestione della home page Prodotti finanziari • 595
- Gestione della home page Proprietà assicurazione • 622
- Gestione della home page Registrazione operazione • 370
- Gestione della home page Richieste • 609
- Gestione della home page Titolare conto finanziario • 583
- Gestione della home page Titolare polizza • 634
- Gestione della home page Transazione finanziaria • 600
- Gestione della pagina Elenco ruoli • 1271
- Gestione della quota • 672
- Gestione dell'accesso all'elenco e ordine dell'elenco • 1159
- Gestione dell'assicurazione • 603
- Gestione delle allocazioni • 532
- Gestione delle campagne • 167
- Gestione delle certificazioni • 451
- Gestione delle chiamate telefoniche • 325
- Gestione delle coperture • 616
- Gestione delle dichiarazioni di non responsabilità campione • 542
- Gestione delle e-mail • 332
- Gestione delle impostazioni dell'evento di integrazione • 1596
- Gestione delle iscrizioni al programma partner • 356
- Gestione delle licenze di stato contatto • 482
- Gestione delle opportunità • 238
- Gestione delle opportunità piano • 294
- Gestione delle partecipazioni conto finanziario • 588
- Gestione delle parti coinvolte • 627
- Gestione delle polizze • 631
- Gestione delle previsioni • 255
- Gestione delle previsioni del team • 263
- Gestione delle proprietà assicurazione • 624
- Gestione delle quote • 261

Gestione delle RegISTRAZIONI operazioni • 372  
 Gestione delle relazioni degli elementi dei piani di  
 messaggistica • 560  
 Gestione delle richiamate (Web e telefono) • 330  
 Gestione delle richieste • 362, 610  
 Gestione delle richieste di servizio • 301  
 Gestione delle richieste MDF • 388  
 Gestione delle soluzioni • 311  
 Gestione delle transazioni campioni • 509  
 Gestione delle valute • 1108  
 Gestione delle vendite • 193  
 Gestione di calendari e attività • 131  
 Gestione di chiamate Smart • 1614  
 Gestione di danni • 620  
 Gestione di Life Sciences • 1614  
 Gestione di nuclei familiari • 566  
 Gestione di Oracle Contact On Demand • 322  
 Gestione di PRM e High Tech • 345  
 Gestione di prodotti a prezzi speciali come elementi  
 correlati • 409  
 Gestione di prodotti finanziari • 597  
 Gestione di report • 750  
 Gestione di richieste prezzi speciali • 400  
 Gestione di transazioni finanziarie • 601  
 Gestione di un magazzino campioni • 498  
 Gestione profili di accesso • 1232  
 Gestione ruolo • 1269  
 Gestione territorio • 1314  
 Gestione utenti • 1206  
 Gestione utenti e controlli degli accessi • 1204  
 Gestione dell'elenco di note • 99  
 GetGroupID • 1640  
 GetParentID • 1640  
 Guida introduttiva • 25  
 Guida introduttiva a Answers (report personalizzati) •  
 762

## H

Home page personale • 36

## I

IfNull • 1641  
 If • 1642  
 Importazione dei dati • 1576  
 Importazione delle richieste • 367  
 Importazione di contatti • 220  
 Impostazione degli indicatori di integrazione dei  
 campi personalizzati • 1138  
 Impostazione degli script di valutazione • 1607  
 Impostazione dei prodotti dell'azienda • 1600  
 Impostazione dei profili di accesso • 1265  
 Impostazione dei registri predefiniti per tipo di record  
 per un utente • 1219  
 Impostazione del calendario • 679  
 Impostazione del profilo dell'azienda e dei valori  
 predefiniti globali • 1079

Impostazione del tema • 669  
 Impostazione del tipo di record predefinito per la  
 ricerca • 668  
 Impostazione della definizione della previsione •  
 1379  
 Impostazione della modalità di anteprima dei record  
 • 670  
 Impostazione della visibilità utente sulle cartelle di  
 report condivise • 753  
 Impostazione della vista di calendario predefinita •  
 156  
 Impostazione delle cartelle report • 751  
 Impostazione delle categorie prodotto • 1599  
 Impostazione delle domande di sicurezza • 673  
 Impostazione delle formule di colonna • 925  
 Impostazione delle quote di vendita degli utenti •  
 1218  
 Impostazione delle regole di assegnazione • 1368  
 Impostazione di avvisi per le assegnazioni di servizio  
 • 1116  
 Impostazione di collegamenti Web • 1139  
 Impostazione di gruppi • 1312  
 Impostazione di istruzioni, categorie e processi di  
 vendita • 1387  
 Impostazione di listini prezzo per PRM • 1602  
 Impostazione di territori • 1315  
 Impostazione di utenti • 1207  
 Impostazione di utenti (partner) • 1227  
 Impostazioni del profilo di accesso e del ruolo per la  
 conversione di lead • 185  
 Impostazioni del profilo di accesso e del ruolo per la  
 conversione di registrazioni operazioni • 382  
 Individuazione dei contatti per le campagne • 168  
 Informazioni su campi, elenchi di selezione e metrica  
 • 1199  
 Informazioni su duplicati di record e ID esterni •  
 1417  
 Informazioni su impostazioni profilo per gli utenti •  
 666  
 Informazioni su opportunità e previsioni • 234  
 Informazioni su Oracle Contact On Demand • 316  
 Informazioni su Segmentation Wizard • 732  
 Informazioni sugli allegati • 101  
 Informazioni sugli eventi di integrazione • 1594  
 Informazioni sugli script di valutazione • 1607  
 Informazioni sui calendari fiscali • 1099  
 Informazioni sui campi personalizzati • 1129  
 Informazioni sui criteri di accesso e di password •  
 1092  
 Informazioni sui dati dei campi modificati nei record •  
 1166  
 Informazioni sui duplicati quando si creano i record •  
 117  
 Informazioni sui layout di pagina utente • 1217

- Informazioni sui livelli di accesso per i tipi di record correlati • 1245
- Informazioni sui livelli di accesso per i tipi di record principali • 1244
- Informazioni sui privilegi nei ruoli • 1274
- Informazioni sui profili di accesso in team, gruppi e registri • 1235
- Informazioni sui profili di accesso nei ruoli • 1233
- Informazioni sui report precostituiti • 745
- Informazioni sui team di opportunità • 250
- Informazioni sui valori di filtro • 61
- Informazioni sui widget On Demand • 681
- Informazioni sul calendario fiscale personalizzato in Oracle CRM On Demand Answers • 749
- Informazioni sul Expression Builder • 1618
- Informazioni sul motore di sincronizzazione e la mappatura dei campi • 698
- Informazioni sul supporto dei servizi Web per i registri • 1289
- Informazioni sulla barra degli strumenti del builder di destinazione in Segmentation Wizard • 731
- Informazioni sulla barra degli strumenti di On Demand Integration in Mail Merge for Word • 722
- Informazioni sulla barra degli strumenti di On Demand Integration in Reports and Analysis for Excel • 727
- Informazioni sulla creazione di report mediante Reports and Analysis for Excel • 727
- Informazioni sulla delega di utenti • 1222
- Informazioni sulla durata della sessione di Oracle CRM On Demand • 125
- Informazioni sulla gestione dei campi • 1123
- Informazioni sulla gestione delle soluzioni • 307
- Informazioni sulla navigazione guidata nei dashboard interattivi • 1066
- Informazioni sulla progettazione delle strutture dei registri • 1284
- Informazioni sulla propagazione dell'accesso tramite l'ereditarietà del team • 1236
- Informazioni sulla protezione dalla falsificazione delle richieste di più siti • 1091
- Informazioni sulla registrazione utilizzo in Oracle CRM On Demand • 1077
- Informazioni sulla risoluzione dei conflitti con il Offline Client • 695
- Informazioni sulla risoluzione dei conflitti con PIM • 713
- Informazioni sulla risoluzione dei problemi dei registri • 1310
- Informazioni sulla utility client Oracle Data Loader On Demand • 1586
- Informazioni sulla utility client Oracle Migration Tool On Demand • 1591
- Informazioni sulla visibilità dei record in Analytics • 738
- Informazioni sull'accesso dei tipi di record nei ruoli • 1272
- Informazioni sull'amministrazione di Offline Client • 691
- Informazioni sull'amministrazione di Oracle PIM Sync On Demand • 709
- Informazioni sulle applet Web personalizzate • 1174
- Informazioni sulle aree argomenti nei report • 768
- Informazioni sulle assegnazioni di servizio • 1113
- Informazioni sulle azioni del workflow • 1325
- Informazioni sulle condizioni di filtro • 56
- Informazioni sulle configurazioni degli allegati • 1199
- Informazioni sulle espressioni • 1622
- Informazioni sulle firme elettroniche • 519
- Informazioni sulle limitazioni nei report • 764
- Informazioni sulle mappature degli indirizzi e dei paesi • 1399
- Informazioni sulle prestazioni di report • 1034
- Informazioni sulle regole del workflow • 1318
- Informazioni sulle regole del workflow basate sul tempo • 1327
- Informazioni sulle regole di assegnazione • 1364
- Informazioni sulle relazioni molti a molti per gli oggetti personalizzati • 1202
- Informazioni sulle ricerche negli elenchi di selezione a scelta multipla • 62
- Informazioni sulle sessioni concorrenti in Oracle CRM On Demand • 125
- Informazioni sull'impostazione Lettura di tutti i record basata su ruolo • 668
- Informazioni sull'interfaccia • 29
- Informazioni sull'uso degli indirizzi nei report • 931
- Informazioni sull'utilizzo di collegamenti Web per creare nuovi scenari di integrazione • 1141
- Installazione del Offline Client • 688
- Installazione e disinstallazione di Oracle PIM Sync On Demand • 704
- InStr • 1643
- Integrazione dei servizi Web • 1586
- Integrazione di un widget Centro messaggi • 682
- Integrazione di un widget Elenchi preferiti • 682
- Integrazione di un widget Elenco semplice • 684
- Integrazione di un widget Report • 683
- Invio delle previsioni • 260
- Invio delle richieste MDF per l'approvazione • 389
- Invio delle richieste per l'approvazione • 363
- Invio di note ad altri utenti • 100
- Invio di registrazioni operazioni per approvazione • 374
- Invio di richieste per MDF • 393
- Invio di richieste prezzi speciali • 407

Invio di richieste prezzi speciali per approvazione • 402

Iscrizione ai corsi • 432

Istruzioni Case • 1029

Istruzioni per la verifica dei dati • 1433

## **J**

JoinFieldValue • 1644

JulianDay • 1655

JulianMonth • 1656

JulianQtr • 1657

JulianWeek • 1657

JulianYear • 1658

## **L**

Lead • 172

Lead (aspetti vendite) • 197

Left • 1659

Len • 1660

Licenze di stato contatto • 480

Life Sciences • 471

Limitazione dei record attività visualizzati • 137

Limitazione dei record cliente visualizzati • 205

Limitazione dell'utilizzo a determinati indirizzi IP • 1104

Limitazione di regole del workflow a canali o ruoli specifici • 1333

Linee guida per l'impostazione dei ruoli • 1270

Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati • 1434

LN • 1661

Locale • 1662

LocaleListSeparator • 1662

LookupName • 1663

LookupValue • 1664

Lotti campione • 535

## **M**

Magazzino campioni • 497

Mappatura di campi aggiuntivi durante la conversione di lead • 1375

Marketing • 163

Mid • 1665

Misurazione dell'efficacia della campagna • 170

Modalità di determinazione dei diritti di accesso per la visualizzazione dei record di tipo correlato • 1240

Modalità di determinazione dei diritti di accesso per la visualizzazione dei record di tipo principale • 1237

Modalità di determinazione dei diritti di accesso per l'uso dei record di tipo correlato • 1241

Modalità di determinazione dei diritti di accesso per l'uso dei record di tipo principale • 1238

Modifica dei layout delle home page • 677

Modifica dei valori dell'elenco di selezione • 1146

Modifica del campione in un elemento di transazione • 526

Modifica del campione in un'allocazione • 534

Modifica del layout della barra delle azioni • 678

Modifica del layout della pagina Dettaglio • 677

Modifica del lotto campione in un elemento di transazione • 527

Modifica del nome o della descrizione di un dashboard interattivo • 1065

Modifica della password • 673

Modifica dell'aspetto dei report • 901

Modifica delle impostazioni di sincronizzazione • 711

Modifica delle opzioni di stampa e PDF nei dashboard interattivi • 1059

Modifica delle proprietà dei dashboard interattivi • 1060

Modifica delle proprietà dei prompt dei dashboard interattivi e dei report • 1055

Modifica delle proprietà delle colonne • 914

Modifica delle risposte messaggio • 150

Modifica dell'icona per un tipo di record • 1195

Modifica dell'ID utente di un utente • 1220

Modifica dell'ID utente di un utente (Partner) • 1230

Modifica dell'impostazione della lingua • 671

Modifica dello stato di iscrizione al programma partner • 356

Modifica dell'ordine delle azioni nelle regole del workflow • 1352

Modifica dell'ordine delle regole del workflow • 1353

Modifica di un contatto principale del cliente • 201

Monitoraggio del fatturato in base ai clienti • 210

Monitoraggio del fatturato in base ai contatti • 226

Monitoraggio delle attività dei campioni • 521

## **N**

Note di rilascio per Oracle CRM On Demand • 126

Note d'uso nelle aree argomenti • 1067

Nuclei familiari • 563

## **O**

Obiettivi • 280

Operatori • 1028

Operatori di Expression Builder • 1628

Operazioni di liquidazione per un periodo di magazzino • 494

Opportunità • 234

Opportunità piano • 293

Ordinamento di colonne • 930

OrganizationName • 1666

Ottimizzazione delle prestazioni • 1035

## **P**

Pagina Coda eliminazione batch • 1592

Pagina Coda registro assegnazioni batch • 1593

Pagina Dettaglio previsione • 263

Pagina di personalizzazione applicazioni del tipo di record • 1120



- Pagina Elenchi preferiti • 89
- Pagina Elenco allegati • 106
- Pagina Elenco attività di comunicazione (Oracle Contact On Demand) • 340
- Pagina Gestione elenchi • 87
- Pagina Impostazioni calendario • 155
- Pagina Modifica nota • 98
- Pagina Nota (elenco) • 98
- Pagina Record preferiti • 75
- Pagina relativa alla gerarchia dei registri • 1307
- Pagina Visualizza Lista • 88
- Pagine di dettagli chiamate, messaggi vocali ed e-mail • 343
- Partecipazioni conti finanziari • 586
- Parti coinvolte • 625
- Partner • 346
- Passaggio all'Editor dashboard • 1045
- Passo 1
  - Definizione dei criteri • 904
- Passo 2
  - Creazione di layout • 933
- Passo 3
  - Definizione delle richieste (facoltativa) • 985
- Passo 4
  - Revisione dei report • 990
- Periodo di magazzino • 486
- Personalizzazione applicazioni • 1119
- Personalizzazione dei layout degli elementi correlati • 1148
- Personalizzazione dei layout di pagina statici • 1149
- Personalizzazione della home page personale per l'azienda • 1187
- Personalizzazione dell'applicazione • 659
- Personalizzazione dell'elenco dei settori dell'azienda • 1394
- Personalizzazione dello storico modifiche • 1163
- Piani aziendali • 274
- Piani finanziari • 590
- Piani messaggistica • 546
- Pianificazione aziendale • 269
- Pianificazione di appuntamenti con altri • 152
- Pianificazione di visite di massa • 147
- Polizze • 628
- Portafogli • 570
- PRE • 1667
- Preparazione all'importazione dei dati • 1440
- Preparazione per l'interazione con i clienti • 322
- Presentazione di Oracle CRM On Demand pagina per pagina • 33
- Previsioni • 253
- Prime operazioni • 26
- PRM (Partner Relationship Management) e High Tech • 345
- Procedura di esportazione • 1583

- Procedura di importazione • 1575
- Processi Life Sciences • 471
- Processo di amministrazione di Oracle CRM On Demand • 1074
- Processo di assunzione e determinazione delle relazioni agente/broker • 604
- Processo di chiusura di una richiesta di servizio • 298
- Processo di conversione dei lead di assicurazione in clienti fissi con il modello PSM (Producer Success Model) • 606
- Processo di creazione di una richiesta di servizio • 297
- Processo di elaborazione di una richiesta di servizio • 298
- Processo di esecuzione della pianificazione del canale • 604
- Processo di gestione dei clienti • 194
- Processo di gestione dei contatti • 195
- Processo di gestione dei lead • 164
- Processo di gestione delle campagne • 163
- Processo di gestione delle opportunità • 194
- Processo di gestione delle previsioni per amministratori di previsioni • 196
- Processo di gestione delle previsioni per utenti delle vendite • 196
- Processo di gestione delle relazioni agente/broker • 605
- Processo di gestione delle richieste di servizio • 606
- Processo di gestione di calendari e attività • 196
- Processo di impostazione conversione lead • 1374
- Processo di impostazione degli amministratori dei partner (Amministratore) • 1226
- Processo di impostazione dei registri • 1289
- Processo di pianificazione vendite e budget • 605
- Processo di produzione delle richieste prima dichiarazione di sinistro • 604
- Processo di riconciliazione del magazzino • 500
- Processo di risoluzione di una richiesta di servizio • 298
- Processo di sincronizzazione dei dati tra Oracle CRM On Demand e PIM • 702
- Prodotti finanziari • 593
- Profilo broker • 637
- Programmi partner • 352
- Proprietà dell'assicurazione • 622
- Pubblicazione di avvisi a livello aziendale • 1106
- Q**
  - Qualificare i lead • 181
- R**
  - Record che è possibile utilizzare offline • 687
  - Recupero dell'ID di accesso utente o reimpostazione della password • 123

Registrazione dei requisiti di certificazione per un riconoscimento • 463  
Registrazione delle risposte alla campagna • 169  
Registrazione per gli esami • 443  
Registrazioni operazioni • 369  
Regole dati e assegnazione • 1363  
Reimpostazione della password di un utente • 1221  
Reimpostazione della password di un utente (Partner) • 1230  
Reimpostazione di tutte le password • 1103  
Reinvio di registrazioni operazioni • 377  
Relazioni degli elementi dei piani di messaggistica • 558  
Report • 737  
Report di verifica magazzino • 502  
Requisiti di sistema per Oracle CRM On Demand • 126  
Restituzione delle richieste MDF • 391  
Restituzione di registrazioni operazioni • 376  
Restituzione di richieste prezzi speciali • 404  
Revisione degli avvisi • 38  
Revisione dei dati di un report • 755  
Revisione dei risultati dell'importazione • 1581  
Revisione dell'attività del PIM Sync Client • 675  
Revisione delle previsioni • 256  
Revisione delle richieste • 364  
Revisione delle soluzioni • 312  
Revisione delle statistiche • 337  
Riassegnazione di lead • 181  
Ricerca di clienti partner • 350  
Ricerca di record • 45  
Richiamo di richieste prezzi speciali • 403  
Richiesta di certificazione • 454  
Richiesta di riconoscimento • 464  
Richiesta di un conteggio di magazzino temporaneo • 493  
Richieste • 360  
Richieste di elaborazione per i fondi • 420  
Richieste di servizio • 299  
Richieste MDF • 386  
Richieste prezzi speciali • 398  
Riconciliazione di un periodo di magazzino • 495  
Riconoscimento • 458  
Ridenominazione degli oggetti dashboard • 1058  
Ridenominazione dei tipi di record • 1194  
Ridenominazione dei titoli delle sezioni dei campi • 1152  
Ridenominazione di campi • 1142  
Ridenominazione di report • 761  
Rifiuto delle richieste • 365  
Rifiuto delle richieste MDF • 391  
Rifiuto di lead • 187  
Rifiuto di registrazioni operazioni • 376  
Rifiuto di richieste per MDF • 394

Rifiuto di richieste prezzi speciali • 405, 408  
Right • 1669  
Ripristino delle impostazioni predefinite • 1145  
Rivenditori • 641  
RowIdToRowNum • 1670  
RowNum • 1671  
**S**  
Scenario di gestione dei piani per i contatti • 272  
Scenario di gestione dei piani per obiettivi e prodotti • 273  
Scenario di gestione di piani per un singolo cliente • 270  
Servizio e comunicazioni • 297  
Sincronizzazione con le applicazioni PIM • 695  
Sinistri • 608  
Soluzioni • 306  
Sottoscrizione alle note • 99  
Specifica dei clienti portafoglio secondari • 574  
Specifica dei clienti principali • 205  
Specifica dei layout di pagina dinamici • 1166  
Specifica delle opportunità principali e secondarie • 247  
Stampa delle informazioni visualizzate nelle pagine • 121  
Stampa di report • 756  
Strumenti di gestione dati • 1395  
Strumenti di importazione ed esportazione • 1395  
**T**  
Termine del periodo per registrazioni operazioni • 378  
Timestamp • 1671  
Tipi di dati in Expression Builder • 1625  
Titolari conti finanziari • 583  
Titolari polizze • 633  
ToChar • 1672  
Today • 1675  
Transazioni campioni • 506  
Transazioni finanziarie • 599  
Trasferimento della proprietà dei record • 92  
**U**  
Unione di record • 95  
Uscita da Oracle CRM On Demand • 127  
UserValue • 1675  
Uso degli script di valutazione attività • 158  
Uso del Offline Client • 686  
Uso della home page Allocazione • 531  
Uso della home page Dichiarazione di non responsabilità campione • 540  
Uso della home page Elemento piano messaggistica • 553  
Uso della home page Licenza di stato contatto • 481  
Uso della home page Lotto campione • 536  
Uso della home page Periodo di magazzino • 488  
Uso della home page Piano messaggistica • 546

Uso della home page Relazioni elemento piano  
messaggistica • 558  
Uso della home page Richieste • 361  
Uso della home page Richieste MDF • 386  
Uso della home page Rivenditore • 641  
Uso della home page Transazione campioni • 507  
Uso della home page Veicolo • 647  
Uso della pagina Elenco profili di accesso • 1243  
Uso delle funzioni nelle analisi • 992  
Uso di Expression Builder • 1619  
Uso di Oracle CRM On Demand Integration for  
Office • 721  
Uso di Reports and Analysis for Excel • 726  
Uso di Segmentation Wizard • 731  
UtcConvert • 1679  
Utility client Oracle Data Loader On Demand • 1586  
Utility client Oracle Migration Tool On Demand •  
1591  
Utilizzo degli allegati • 100  
Utilizzo degli elenchi attività • 134  
Utilizzo degli script di qualificazione per lead • 182  
Utilizzo degli script di richieste di servizio • 303  
Utilizzo dei modelli dell'amministratore durante  
l'impostazione • 1077  
Utilizzo del Centro messaggi • 39  
Utilizzo del Selettore Registro • 62  
Utilizzo della Home page campagna • 165  
Utilizzo della home page Certificazione • 448  
Utilizzo della Home page cliente • 197  
Utilizzo della Home page cliente piano • 285  
Utilizzo della Home page comunicazioni • 320  
Utilizzo della Home page contatti • 217  
Utilizzo della Home page contatto piano • 289  
Utilizzo della Home page conto portafoglio • 571  
Utilizzo della home page Corso • 427  
Utilizzo della home page Esame • 438  
Utilizzo della Home page fondi • 415  
Utilizzo della Home page lead • 177  
Utilizzo della Home page nucleo familiare • 564  
Utilizzo della Home page obiettivo • 280  
Utilizzo della Home page opportunità • 236  
Utilizzo della Home page opportunità piano • 293  
Utilizzo della Home page partner • 347  
Utilizzo della Home page piano aziendale • 274  
Utilizzo della Home page previsione • 254  
Utilizzo della home page Profili broker • 637  
Utilizzo della Home page programmi partner • 353  
Utilizzo della Home page richiesta di servizio • 299  
Utilizzo della Home page richiesta prezzi speciali •  
398  
Utilizzo della home page Riconoscimento • 459  
Utilizzo della Home page soluzione • 309  
Utilizzo della ricerca avanzata • 51  
Utilizzo delle pagine Calendario • 129

Utilizzo di altre applicazioni • 685  
Utilizzo di applet per feed RSS • 40  
Utilizzo di campi personalizzati indicizzati • 1143  
Utilizzo di Mail Merge for Word • 721  
Utilizzo di script di valutazione • 109  
**V**  
Valutazione delle soluzioni • 313  
Variabili di sessione • 1032  
Veicoli • 647  
Vendite • 193  
Verifica degli stati delle licenze e degli utenti attivi •  
1092  
Verifica dell'impostazione dei registri per il ruolo di  
amministratore • 1290  
Visualizzazione condizionale del contenuto nelle  
pagine dei dashboard interattivi • 1049  
Visualizzazione dei calendari di altri • 154  
Visualizzazione dei campi storico modifiche • 671  
Visualizzazione dei dashboard • 1066  
Visualizzazione dei filtri applicati ai risultati • 970  
Visualizzazione dei risultati come indicatori mediante  
la vista Indicatore • 964  
Visualizzazione dei risultati nei diagrammi • 938  
Visualizzazione dei risultati nei diagrammi imbuto •  
976  
Visualizzazione dei risultati nei ticker a scorrimento •  
981  
Visualizzazione dei risultati nelle tabelle pivot • 954  
Visualizzazione della cronologia delle previsioni •  
260  
Visualizzazione delle attività • 132  
Visualizzazione delle cronologie delle interazioni •  
338  
Visualizzazione delle informazioni di utilizzo dei file e  
dei record • 1117  
Visualizzazione delle istanze di workflow • 1359  
Visualizzazione delle schede • 676  
Visualizzazione delle transazioni con esborso • 515  
Visualizzazione dello storico modifiche per i record •  
116  
Visualizzazione dell'utilizzo cronologico delle  
assegnazioni di servizio • 1115  
Visualizzazione dell'utilizzo delle assegnazioni di  
servizio dell'azienda • 1114  
Visualizzazione di Informazioni servizio di Oracle  
CRM On Demand • 122  
Visualizzazione di pagine Web esterne nelle schede  
• 1171  
Visualizzazione e modifica di una previsione con  
l'utilizzo di una valuta diversa • 259  
Visualizzazione Elenchi task gruppo • 157  
**W**  
Workflow Monitor • 1357