

Oracle CRM On Demand

オンラインヘルプ°

リリース 19

2011年6月版

ORACLE®

Copyright © 2005, 2010, Oracle and/or its affiliates. All rights reserved.

このプログラム（ソフトウェアおよびドキュメントを含む）には、オラクル社およびその関連会社に所有権のある情報が含まれています。このプログラムの使用または開示は、オラクル社およびその関連会社との契約に記された制約条件に従うものとします。著作権、特許権およびその他の知的財産権と工業所有権に関する法律により保護されています。独立して作成された他のソフトウェアとの互換性を得るために必要な場合、もしくは法律によって規定される場合を除き、このプログラムのリバース・エンジニアリング、逆アセンブル、逆コンパイル等は禁止されています。

このドキュメントの情報は、予告なしに変更される場合があります。オラクル社およびその関連会社は、このドキュメントに誤りが無いことの保証は致し兼ねます。これらのプログラムのライセンス契約で許諾されている場合を除き、プログラムを形式、手段（電子的または機械的）、目的に関係なく、複製または転用することはできません。

このプログラムが米国政府機関、もしくは米国政府機関に代わってこのプログラムをライセンスまたは使用する者に提供される場合は、次の注意が適用されます。

U.S. GOVERNMENT RIGHTS

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

このプログラムは、核、航空産業、大量輸送、医療あるいはその他の危険が伴うアプリケーションへの用途を目的としておりません。このプログラムをかかる目的で使用する際、上述のアプリケーションを安全に使用するために、適切な安全装置、バックアップ、冗長性（**redundancy**）、その他の対策を講じることは使用者の責任となります。万一かかるプログラムの使用に起因して損害が発生いたしましても、オラクル社およびその関連会社は一切責任を負いかねます。

このプログラムは、第三者のWebサイトへリンクし、第三者のコンテンツ、製品、サービスへアクセスすることがあります。オラクル社およびその関連会社は第三者のWebサイトで提供されるコンテンツについては、一切の責任を負いかねます。当該コンテンツの利用は、お客様の責任になります。第三者の製品またはサービスを購入する場合は、第三者と直接の取引となります。オラクル社およびその関連会社は、第三者の製品およびサービスの品質、契約の履行（製品またはサービスの提供、保証義務を含む）に関しては責任を負いかねます。また、第三者との取引により損失や損害が発生いたしましても、オラクル社およびその関連会社は一切の責任を負いかねます。

Oracle、JD Edwards、PeopleSoftは米国Oracle

Corporationおよびその子会社、関連会社の登録商標です。その他の名称は、他社の商標の可能性がります。

内容

1 はじめに 25

はじめに	26
新規ユーザーとしてのサインイン	27
インターフェイスについて	28
Oracle CRM On Demandの各ページについての概要	32
アクションバーの表示または非表示	35
ホームページ (個人)	35
警告の確認	37
メッセージセンターの使用	38
RSSフィードアプレットの使用	39
レコードの使用	40
レコードの作成	41
レコードの検索	44
レコードのコピー	61
レコードのプレビュー	62
レコードの詳細の更新	63
選択したレコードへのレコードのリンク	64
メインレコードからリンクされたレコードの更新	71
[お気に入りのレコード] ページ	72
リストの使用	72
レコードの所有権の移動	87

レコードの共有（チーム）	88
レコードのグループの更新	90
レコードのマージ	91
メモの追加	92
メモのリストの使用	94
メモの登録	94
他のユーザーへのメモの送信	95
添付資料の使用	95
アセスメントスクリプトの使用	103
レコードの削除/復元	104
レコードの監査証跡の表示	110
レコード作成時の重複について	110
ページに表示される情報の印刷	115
Oracle CRM On Demandのサービス情報の表示	115
ユーザーサインインIDの取得またはパスワードのリセット	117
Oracle CRM On Demandセッション時間について	118
Oracle CRM On Demandのコンカレントセッションについて	119
Oracle CRM On Demandのシステム要件	120
Oracle CRM On Demandのリリースノート	120
Oracle への問い合わせ	120
Oracle CRM On Demandの終了	120

2 カレンダーおよび活動 123

カレンダーページの使用	123
カレンダーおよび活動の管理	125
活動の表示	126
活動の作成	126
活動の更新	127
活動リストの使用	127

表示される活動レコードの制限	130
タスクを完了とマーク	131
別の従業員への活動の割り当て	131
客先への訪問（セールスコール）の追跡	132
大量コール計画	139
メッセージ応答の調整	142
アポイントのスケジューリング	144
他ユーザーのカレンダーの表示	145
[カレンダー設定] ページ	147
カレンダーの共有	147
デフォルトカレンダービューの設定	147
カスタムカレンダービューの追加	148
グループタスクリストの表示	149
活動アセスメントスクリプトの使用	149
活動フィールド	150

3 マーケティング 153

マーケティングの管理	153
キャンペーンの処理プロセス	153
見込み客の処理プロセス	154
キャンペーン	154
[キャンペーンホームページ] の使用	155
キャンペーンの管理	157
キャンペーンフィールド	160
見込み客	162
[見込み客ホームページ] の使用	167
見込み客の管理	169
見込み客フィールド	176

4 セールス 181

販売管理	181
商談の管理プロセス	182
取引先の管理プロセス	182
担当者の管理プロセス	183
セールスユーザーの売上予想の管理プロセス	184
売上予想管理者の売上予想の管理プロセス	184
カレンダー/活動の管理プロセス	184
見込み客（セールス側）	185
取引先	185
[取引先ホームページ] の使用	185
取引先の管理	187
取引先フィールド	200
担当者	203
[担当者ホームページ] の使用	204
担当者の管理	206
担当者フィールド	216
商談	219
商談と売上予想について	220
[商談ホームページ] の使用	221
商談の管理	223
商談チームについて	234
商談フィールド	235
売上予想	237
[売上予想ホームページ] の使用	238
売上予想の管理	238
売上予想詳細ページ	246
売上予想フィールド	248

5 ビジネス計画 251

単一取引先に対する計画管理のシナリオ	252
取引先またはテリトリーのグループに対する計画管理のシナリオ	253
担当者に対する計画管理のシナリオ	253
目標および製品に対する計画管理のシナリオ	254
ビジネス計画	255
[ビジネス計画ホームページ] の使用	256
ビジネス計画の管理	257
ビジネス計画のフィールド	259
目標	261
[目標ホームページ] の使用	261
目標の管理	262
目標のフィールド	264
計画取引先	265
[計画取引先ホームページ] の使用	266
計画取引先の管理	267
計画取引先のフィールド	268
計画担当者	269
[計画担当者ホームページ] の使用	269
計画担当者の管理	271
計画担当者のフィールド	272
計画商談	273
[計画商談ホームページ] の使用	273
計画商談の管理	274
計画商談のフィールド	275

6 サービスとコミュニケーション 277

サービスとコミュニケーションの管理	277
サービスリクエストの作成プロセス	277

サービスリクエストの作業プロセス	278
サービスリクエストの解決プロセス	278
サービスリクエストのクローズプロセス	278
サービスリクエスト	279
[サービスリクエストホームページ] の使用	279
サービスリクエストの管理	281
サービスリクエストフィールド	285
解決策	286
解決策の管理について	286
[解決策ホームページ] の使用	288
解決策の管理	290
解決策フィールド	293
コミュニケーション	294
Oracle Contact On Demandについて	294
コールセンターの管理	297
[コミュニケーションホームページ] の使用	298
Oracle Contact On Demandの管理	300
コミュニケーションの活動リストページ (Oracle Contact On Demand)	319
コミュニケーション活動フィールド (Oracle Contact On Demand)	320
[コール詳細] ページ、[ボイスメール詳細] ページ、[電子メール詳細] ページ	322

7 パートナー関係管理とハイテク 325

PRMとハイテクの管理	325
パートナー	326
[パートナーホームページ] の使用	326
パートナー取引先の管理	328
パートナーフィールド	331
パートナープログラム	332

パートナープログラムホームページの使用	332
パートナープログラムの管理	334
パートナープログラムフィールド	339
申込書類	340
[申込書類ホームページ] の使用	340
申込書類の管理	342
申込書類のフィールド	347
取引交渉登録	349
[取引交渉登録ホームページ] の使用	349
取引交渉登録の管理	351
取引交渉登録のフィールド	361
MDFリクエスト	363
[MDF リクエストホームページ] の使用	364
MDFリクエストの管理	366
MDFリクエストのフィールド	372
特別価格リクエスト	374
[特別価格リクエストホームページ] の使用	375
特別価格リクエストの管理	377
特別価格製品を関連項目として管理	385
特別価格リクエストのフィールド	388
資金	391
[資金ホームページ] の使用	391
資金の管理	393
資金項目	401
コース	402
[コースホームページ] の使用	403
コースの管理	405
コースフィールド	408

コース登録フィールド	411
試験	412
[試験ホームページ] の使用	412
試験の管理	414
試験のフィールド	418
試験登録のフィールド	421
認定レベル	422
[認定レベルホームページ] の使用	422
認定レベルの管理	424
認定レベルのフィールド	428
[認定レベルリクエスト] のフィールド	430
認定	431
[認定ホームページ] の使用	432
認定の管理	433
認定のフィールド	437
[認定リクエスト] のフィールド	440

8 ライフサイエンス 443

ライフサイエンスプロセス	443
医学教育	446
[医学教育イベントホームページ] の使用	446
医学教育イベントの管理	449
医学教育イベントのフィールド	450
担当者の州免許	452
[担当者の都道府県免許ホームページ] の使用	452
担当者の州免許の管理	453
担当者の州免許フィールド	454
サンプルの管理	455
在庫期間	457

[在庫期間ホームページ] の使用	458
在庫期間の管理	460
在庫期間のフィールド	465
サンプル在庫	466
在庫監査レポート	471
サンプルトランザクション	474
[サンプルトランザクションホームページ] の使用	475
サンプルトランザクションの管理	477
サンプルトランザクションのフィールド	489
トランザクション項目	493
製品のフィールド	495
割当	497
[割当ホームページ] の使用	498
割当の管理	499
割当のフィールド	501
サンプルロット	502
[サンプルロットホームページ] の使用	502
サンプルロットの管理	504
サンプルロットのフィールド	505
サンプル免責条項	506
[サンプル免責条項ホームページ] の使用	506
サンプル免責条項の管理	508
サンプル免責条項のフィールド	509
パーソナライズコンテンツ配信	510
メッセージプラン	511
[メッセージプランホームページ] の使用	512
メッセージプランの管理	513
メッセージプランのフィールド	516

メッセージプラン項目	518
[メッセージプラン項目ホームページ] の使用	518
メッセージプラン項目の管理	519
メッセージプラン項目のフィールド	521
メッセージプラン項目関係	522
[メッセージプラン項目関係ホームページ] の使用	523
メッセージプラン項目関係の管理	524
メッセージプラン項目関係のフィールド	525

9 蓄財管理 527

世帯	527
[世帯ホームページ] の使用	528
世帯の管理	530
世帯のフィールド	532
ポートフォリオ	534
ポートフォリオ口座ホームページの使用	534
ポートフォリオ口座の管理	536
ポートフォリオ口座のフィールド	538
金融口座	540
[金融口座ホームページ] の使用	542
金融口座の管理	543
金融口座フィールド	544
金融口座名義人	546
[金融口座名義人ホームページ] の使用	546
金融口座名義人の管理	547
金融口座名義人フィールド	548
金融口座保有状況	549
[金融口座保有状況ホームページ] の使用	549

金融口座保有状況の管理	551
金融口座保有フィールド	551
財務計画	552
[財務計画ホームページ] の使用	553
財務計画の管理	554
財務計画フィールド	555
金融製品	556
[金融製品ホームページ] の使用	558
金融製品の管理	560
金融商品フィールド	561
Financial Transactions (金融トランザクション)	562
[金融トランザクションホームページ] の使用	563
金融トランザクションの管理	564
金融トランザクションフィールド	564
10 保険 567	
保険の管理	567
チャネル計画の実行のプロセス	568
損害の第一報の請求を生成するプロセス	568
エージェント/ブローカーの関係の採用と設定のプロセス	568
エージェント/ブローカーの関係の管理のプロセス	569
セールスと予算の計画のプロセス	569
サービスリクエストの管理のプロセス	569
Producer Success Modelでの保険見込み客からクライアントへの変換のプロセス	570
請求	571
[請求ホームページ] の使用	572
請求の管理	573
請求フィールド	574

補償内容	578
[補償内容ホームページ] の使用	578
補償内容の管理	580
補償内容フィールド	580
損傷	582
[損傷ホームページ] の使用	582
損傷の管理	584
損傷フィールド	584
Insurance Properties (保険対象物)	585
[保険不動産ホームページ] の使用	586
保険不動産の管理	587
保険対象物フィールド	588
Involved Parties (関係者)	588
[関連パーティホームページ] の使用	589
関連パーティの管理	590
[Involved Party (関係者)] のフィールド	590
保険証券	592
[保険証券ホームページ] の使用	592
保険証券の管理	594
[Policy (保険証券)] のフィールド	595
証券所有者	596
[保険保有者ホームページ] の使用	597
保険契約者の管理	598
Policy Holder (保険契約者) フィールド	599
ブローカープロファイル	600
[ブローカープロファイルホームページ] の使用	600
ブローカープロファイルの管理	602
ブローカープロファイルのフィールド	602

11 自動車 605

自動車ディーラー	605
[自動車ディーラーホームページ] の使用	605
自動車ディーラーの管理	607
自動車ディーラーのフィールド	608
カスタムフィールド	610
車両	611
[車両ホームページ] の使用	611
車両の管理	613
車両のフィールド	619

12 アプリケーションのパーソナライズ 623

個人詳細の更新	624
ユーザーのプロファイル設定について	630
[役割ベースですべてのレコードを読み取れます] 設定について	631
デフォルトの検索レコードタイプの設定	632
テーマの設定	633
レコードプレビューモードの設定	633
言語設定の変更	634
監査証跡フィールドの表示	635
目標の管理	635
サインイン活動の確認	636
パスワードの変更	636
セキュリティに関する質問の設定	637
委任ユーザーの追加	638
PIM Sync Client活動の確認	638
テクニカルサポートへのサインインアクセスの許可	639
タブの表示	639
詳細ページレイアウトの変更	640
ホームページレイアウトの変更	641

アクションバーレイアウトの変更	641
カレンダーの設定	642
データ&統合ツールへのアクセス	643
On Demandウィジェットについて	644
お気に入りリストウィジェットの埋め込み	645
メッセージセンターウィジェットの埋め込み	645
レポートウィジェットの埋め込み	646
シンプルリストウィジェットの埋め込み	647
13 他のアプリケーションとの連携	649
Offline Clientの使用	650
オフラインで利用できるレコード	651
Offline Clientのインストール	652
Offline Clientの設定	654
Offline Clientの管理について	655
Offline Clientへのレコードのダウンロード	655
Offline Clientへのレコードの追加と更新	657
Offline Clientからのレコードのアップロード	658
Offline Clientを使用した競合の解決について	659
PIMとの同期	659
同期エンジンとフィールドのマッピングについて	662
Oracle CRM On DemandとPIM間のデータの同期のプロセス	665
PIM との初期同期の実行	666
同期設定の変更	673
追加の同期セッションの実行	674
同期の結果の確認	674
PIMを使用した競合の解決について	675
Microsoft OutlookおよびLotus Notesからの電子メールの追加	676

Oracle CRM On Demand Integration for Officeの使用	683
Mail Merge for Wordの使用	684
Mail Merge for WordのOn Demand Integrationツールバーについて	684
Mail Merge for Wordのテンプレートのダウンロード	685
Mail Merge for Wordのテンプレートの作成	686
Mail Merge for Wordでのダイレクトメールまたは一括電子メールの作成	687
Reports and Analysis for Excelの使用	688
Reports and Analysis for ExcelのOn Demand Integrationツールバーについて	689
Reports and Analysis for Excel によるレポートの作成について	689
Reports and Analysis for Excelテンプレートのダウンロード	690
Reports and Analysis for Excelを使用したレポートの作成	690
Segmentation Wizard (セグメント化ウィザード) の使用	693
Segmentation Wizard (セグメント化ウィザード) のTarget Builder (ターゲットビルダー) ツールバーについて	693
Segmentation Wizard (セグメント化ウィザード) について	693
Segmentation Wizard (セグメント化ウィザード) のダウンロード	694
セグメントの作成	695
セグメントのアップロード	697
セグメントのエクスポート	698

14 レポート 699

分析のレコードの表示について	700
組み込みレポートについて	706
Oracle CRM On Demand Answersのカスタム会計カレンダーについて	710
レポートの管理	711
レポートフォルダの設定	712
共有レポートフォルダへのユーザー参照の設定	713
レポートデータの確認	715
レポートの印刷	716

レポートの実行	717
レポートのダウンロード	719
レポートの削除	720
レポートの名前変更	720
レポートのコピーと移動	721
Answersの概要（カスタムレポート）	722
レポートの制限について	724
レポートのサブジェクトエリアについて	727
レポートの外観の変更	856
ステップ1：条件の定義	859
レポートへのカラムの追加	859
カスタムフィールドのレポートへの追加	860
カラムへのフィルターの追加	860
カラムのプロパティの編集	868
カラム式の設定	879
結果へのアクションリンクの追加	880
カラムの並べ替え	883
レポートでの住所の使用について	884
Set操作を使用した複数レポートの結果の結合	884
ステップ2：レイアウトの作成	885
結果へのタイトルの追加	888
結果へのテーブルの追加	889
チャートでの結果の表示	891
ピボット表での結果の表示	903
ゲージビューを使用して結果をゲージとして表示	912
結果に適用されるフィルターの表示	918
結果へのマークアップテキストの追加	918

凡例ビューを使用したレポートへの凡例の追加	920
レポート内のカラムをユーザーが変更できるようにする	921
ビューの選択ビューを使用した、ユーザーによる特定ビューの選択	922
ファンネルチャートでの結果の表示	923
結果へのナレーティブテキストの追加	924
スクロールティッカーでの結果の表示	927
データがないことをユーザーに警告する	930
ステップ3：プロンプトの定義（オプション）	931
カラムフィルタープロンプトの追加	932
イメージプロンプトの追加	934
ステップ4：レポートのレビュー	936
カスタムレポートの公開	936
分析の終了	937
分析での関数の使用	938
リテラルの表し方	939
集合関数	940
動的集合関数	946
文字列関数	950
数学関数	957
カレンダーの日時関数	963
変換関数	971
システム関数	972
演算子	972
Case ステートメント	973
セッション変数	976
レポートのパフォーマンスについて	978
実績の最適化	979

15 ダッシュボード 985

ダッシュボードの管理	987
インタラクティブダッシュボードの作成	988
ダッシュボードエディターへの移動	989
インタラクティブダッシュボードへのページの追加	989
インタラクティブダッシュボードページへのコンテンツの追加と表示	990
インタラクティブダッシュボードページの外観の管理	991
ダッシュボードページへのコンテンツの条件付き表示	993
インタラクティブダッシュボードページへのガイド付きナビゲーションリンクの追加	993
インタラクティブダッシュボードページへのテキストリンクと画像リンクの追加	994
インタラクティブダッシュボードページへのプレゼンテーションカタログフォルダのビューの追加	997
プレゼンテーションカタログに保存されたコンテンツのインタラクティブダッシュボードページへの追加	997
ユーザーがインタラクティブダッシュボードページをドリルダウンしたときの結果の表示方法の管理	998
インタラクティブダッシュボードプロンプトとレポートのプロパティの編集	999
インタラクティブダッシュボードへのフォーマットの適用	1000
ダッシュボードオブジェクトの名前変更	1001
ダッシュボードオブジェクトの削除	1001
インタラクティブダッシュボードのPDFおよび印刷オプションの変更	1002
インタラクティブダッシュボードのプロパティの変更	1003
インタラクティブダッシュボードのプロンプトの作成	1005
インタラクティブダッシュボードの名前または説明の変更	1008
ダッシュボードの表示	1009
インタラクティブダッシュボードのガイド付きナビゲーションについて	1009
サブジェクトエリアの使用上の注意	1010

16 Oracle CRM On Demandの管理 1011

Oracle CRM On Demandの管理プロセス	1015
設定時における管理者テンプレートの使用	1018

Oracle CRM On Demandの使用状況追跡について	1018
企業管理	1019
企業プロフィールとグローバルデフォルトの設定	1020
サイト間リクエストの偽造保護について	1030
言語の有効化	1030
ライセンスの状況と有効なユーザーの確認	1031
サインインおよびパスワードポリシーについて	1031
企業のパスワード管理の定義	1033
会計カレンダーについて	1037
カスタム会計カレンダーの定義	1038
すべてのパスワードのリセット	1040
すべてのユーザーのサインイン活動の確認	1041
IPアドレスの使用制限	1042
企業のリソース使用状況の確認	1042
警告	1043
全社レベルの警告の公開	1043
警告フィールド	1044
通貨の管理	1045
マスター監査証跡による監査証跡変更の確認	1048
サービス割当について	1049
企業のサービス割当使用量の表示	1050
履歴サービス割当使用量の表示	1051
サービス割当の警告の設定	1052
ファイルおよびレコード利用情報の表示	1053
アプリケーションカスタマイズ	1054
レコードタイプ別の [アプリケーションカスタマイズ] ページ	1056
外部Webページのタブでの表示	1103

カスタムWebアプレットについて	1105
カスタムWebアプレットの作成	1106
アクションバーレイアウトの作成と管理	1111
グローバルWebアプレットの作成	1113
RSSフィードWebアプレットの設定例	1113
クライアント側拡張のアップロード	1116
企業の [個人ホームページ] のカスタマイズ	1119
新規テーマの作成	1120
[ホームページ (個人)] でのカスタムレポートの有効化	1123
レコードタイプの名前変更	1124
レコードタイプのアイコンの変更	1126
レコードタイプの追加	1126
フィールド、ピックリスト、基準について	1129
添付資料設定について	1129
カスタムオブジェクトの多対多の関係について	1132
ユーザー管理とアクセス制御	1134
ユーザー管理	1136
パートナー自己管理	1154
アクセスプロファイル管理	1159
役割管理	1194
ブックの管理	1204
グループの管理	1231
テリトリー管理	1236
ビジネスプロセスの管理	1237
ワークフロー設定	1238
ワークフローモニター	1275
データルールおよび割当	1281

データ管理ツール	1310
インポートツールとエクスポートツール	1310
一括削除キューページ	1495
バッチ割当ブックキューページ	1496
統合イベントについて	1496
統合イベントキューの作成	1498
統合イベント設定の管理	1499
コンテンツ管理	1500
製品カテゴリーの設定	1501
自社製品の設定	1502
PRMの価格リストの設定	1504
企業の添付資料の管理	1507
アセスメントスクリプトの設定	1508
ライフサイエンス管理	1515
スマートコールの管理	1515
Expression Builder	1518
Expression Builderについて	1519
Expression Builderの使用	1520
式について	1522
Expression Builderのデータタイプ	1525
Expression Builderの演算子	1528
Expression Builderの関数	1532
Expression Builderの例	1578

索引 **1581**

1 はじめに

Oracle CRM On Demandは、**Web**経由でアクセスするカスタマーリレーションシップ管理ソリューションです。**Oracle CRM On Demand**は、企業の営業、カスタマーサービス、マーケティングに関する全情報を管理するのに役立ちます。

- セールスプロフェッショナルは、**Oracle CRM On Demand**を使用して、販売戦略を分析したり、より正確な売上予想を行ったり、チーム全体で重要な販売情報を共有したりすることにより、セールスの効率と効果を最適化できます。
- カスタマーサービス要員は、**Oracle CRM On Demand**を使用して、取引先を追跡したり、サービスリクエストを管理したり、クロスセルとアップセルの機会を見つけたり、顧客からの問い合わせを解決したりすることにより、顧客の満足度とサービス実績を最大限に高めることができます。
- マーケティング要員は、**Oracle CRM On Demand**を使用して、より多くの見込み客を獲得したり、見込み客を自動的に割り当てたり、キャンペーン結果を量的に追跡することにより、マーケティング活動から収益を生み出すことができます。
- エグゼクティブは、**Oracle CRM On Demand**を使用して、セールスの見通しを把握したり、重要なビジネス問題を迅速に解決したり、複雑な分析を実行したりすることにより、ビジネスのあらゆるエリアを管理することができます。

Oracle CRM On Demandでは、情報は次の主要エリアに分類されます。

カレンダーと活動：電話、イベント、予定リストなどの活動を追跡します。

キャンペーン：マーケティングキャンペーンを管理し、目的の条件を満たす見込み客と商談を特定します。

見込み客：新しい商談の見込み客を追跡し、見込み客変換プロセスを自動化します。

取引先：取引先となる企業を追跡します。

担当者：取引先と商談の担当者を追跡します。

商談：売上を生み出す可能性がある商談を管理します。

売上予想：既存の商談に基づいてプロジェクトの四半期別の売上予想を生成します。

サービスリクエスト：製品またはサービスに対する顧客リクエストを管理します。

パートナー：自社のサービスまたは製品を販売する外部の会社またはその会社の担当者を追跡します（Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition）。

パートナープログラム：自社のパートナープログラムに含まれる企業の要件と利益を追跡します（Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition）。

解決策：一般的な質問やサービスに関する問題に対する回答を保存します。

コミュニケーション：コールセンターを通しての顧客との対話を管理します（Oracle Contact On Demand）。

レポート：パイプライン表示、セールス効果など250種類以上の分析の結果を示すさまざまなレポートを生成します。

ダッシュボード：主要なビジネスエリアに基づいて体系化された一連のチャート、グラフ、表を表示します。

これらの他に、業界固有のソリューションには次のレコードタイプが含まれます。

車両：自動車のサービス履歴と販売履歴を追跡します（Oracle CRM On Demand Automotive Edition）。

自動車ディーラー：自動車ディーラーとの関連付けを追跡します（Oracle CRM On Demand Automotive Edition）。

資金：資金リクエスト、クレジット、および承認を管理します（Oracle CRM On Demand High Tech EditionおよびOracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition）。

医学教育：医学教育のイベントと招待者を管理します（Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition）。

ポートフォリオ：ポートフォリオ口座を追跡します（Oracle CRM On Demand Financial Services Edition）。

世帯：関連担当者のグループ情報を追跡します（Oracle CRM On Demand Financial Services Edition）。

実装している業界固有のソリューションにより、他のレコードタイプが表示される場合もあります。

注：企業の管理者は、標準レコードタイプの名前を変更できるので、タブラベルが違っている場合もあります。たとえば、企業の管理者が「取引先」を「会社」に変更している場合もあります。また、企業の管理者は、必要に応じてカスタムレコードタイプを追加することもできます。

はじめに

取引先、担当者、見込み客などの全社レベルのレコードが企業の管理者によってインポートされている場合、次の指示に従ってすぐに使用を開始できます。

- [新規ユーザーとしてのサインイン](#) 『27ページ』
- [個人詳細の更新](#) 『624ページ』
- [タブの表示](#) 『639ページ』
- [担当者情報のインポート](#) 『207ページ』の"[担当者のインポート](#)"参照
- [レコードの作成](#) 『41ページ』
- [レコードの検索](#) 『44ページ』
- [レコードの詳細の更新](#) 『63ページ』
- [取引先へのレコードのリンク](#) 『189ページ』

ヒント：作業対象となるレコードタイプに固有の手順、概念、ガイドラインについては、該当するページの[ヘルプ]リンクをクリックしてください。すべての[ヘルプ]ウィンドウから、PDFバージョンのヘルプの目次アクセスでき、特定のトピックやヘルプ全体の内容を印刷できます。

初めて使用するユーザーへの注：

- ほとんどのレポートは夜間に更新されるので、サインイン後24時間が経過するまでレポートのデータを表示できないことがあります。たとえば、サインイン後、[取引先ホームページ]、[担当者ホームページ]、および[商談ホームページ]に表示されるレポートは、初回の更新期間の後でないと表示されません。

- また、売上予想レコードは1週間または1か月に1回しか生成されないため、表示されない可能性があります。売上予想レコードの生成時は、レコードの複数のフィールドがチェックされ、売上予想の計算に使用する情報が決定されます。したがって、売上予想レコードは、指定した期間が経過し、売上予想に使用されるデータが発生するまでは表示されません。

他のアプリケーションの実行について

バックグラウンドで実行されている他のアプリケーションがOracle CRM On Demandの動作に影響することがあります。たとえば、ポップアップブロッカーによってマウスがロックされる可能性があります。何らかの要因によって正常な動作が妨げられている場合は、次のようなアプリケーションが実行されていないことを確認してください。

- ウィルスチェッカー
- 外部のJava Runtime Environment
- ポップアップブロッカー
- 使用しているブラウザの外部ツールバー

注：JavaScriptの実行およびポップアップダイアログボックスの表示を許可するようにブラウザが設定されていることを確認してください。

新規ユーザーとしてのサインイン

新規ユーザーとしてOracle CRM On Demandにサインインするには、Oracle CRM On Demandの一時URLと一時パスワードが必要です。この情報は、Oracle CRM On Demandから使用者に2通の電子メールで送信されます。

- 1通目の電子メールには、Oracle CRM On Demandに初めてアクセスする際に使用する一時URLが記載されています。
- 2通目の電子メールには、一時パスワードが記載されています。

企業の管理者が行うユーザーアカウントの設定によっては、一時パスワードが記載される電子メールにユーザーIDも含まれることがあります。

注：初めてサインインすると、自分のサインインIDがOracle CRM On Demandページに表示されます。ユーザーIDは、Oracle CRM On Demandに初めてサインインするときは必要ありませんが、初回のサインイン以降にOracle CRM On Demandにアクセスする際はユーザーIDが必要です。したがって、今後のためにサインインIDを書き留めておくことをお勧めします。

初回サインイン時に、いくつかのセキュリティに関する質問を設定するように指示されます。設定したセキュリティに関する質問および回答をメモしてください。後でパスワードを忘れてしまった場合、セキュリティに関する質問に回答してパスワードをリセットする必要があります。パスワードのリセットの詳細は、「[ユーザーサインインIDの取得またはパスワードのリセット](#)『117ページ』」を参照してください。

セキュリティに関する質問は、Oracle CRM On Demandでいつでも変更できます。詳細は、「[セキュリティに関する質問の設定](#)『637ページ』」を参照してください。

新規ユーザーとしてサインインするには

- 1 電子メールで通知を受けたOracle CRM On Demand URLをクリックします。

- 2 [サインイン] ページで、電子メールで送られてきた仮パスワードを入力します。
- 3 サインインIDを書き留めます。このIDは、[パスワード更新] ページの [ユーザーのサインインID] フィールドに表示されます。
- 4 [パスワード更新] ページで、新しいパスワードを [新しいパスワード] フィールドに入力し、[新しいパスワードを再入力] フィールドにも再度入力します。
ヒント： このタスクの繰返しを避けるために、パスワードは書き留めておいてください。
- 5 [セキュリティに関する質問] ページで、セキュリティに関する質問として使用する質問を選択し、各質問に対して回答を入力します。
設定する必要があるセキュリティに関する質問の数は、企業の管理者が決定します。
注： 設定したセキュリティに関する質問および回答をメモしてください。
- 6 セキュリティに関する質問を保存します。
[ホームページ (個人)] に、Oracle CRM On Demandの使用開始に必要な情報が表示されます。デフォルトで表示されるタブと機能は、企業の管理者によって割り当てられた役割によって異なります。
注： Oracle CRM On Demandの [コミュニケーション] セクションの使用中にネットワーク接続の問題でオフラインになった場合、Oracle CRM On Demandでネットワークの開通が検出されると、ログインセッションはOracle Contact On Demandサーバーに自動的に再接続します。

インターフェイスについて

Oracle CRM On

Demandは、Webページのインターフェイスを使用して構築されています。Webをよく利用していれば、このユーザーインターフェイスは見慣れたものであり、すぐに操作できるようになります。

アプリケーションのすべてのページでは、同一の基本的インターフェイスフレームワークを共有しています。

ヒント：Internet

Explorerブラウザでは、[暗号化されたページをディスクに保存しない] オプションのチェックボックスをオフにするとパフォーマンスが向上します。このオプションをオンにした場合、JavaScriptコードはキャッシュされず、毎回ダウンロードが必要になります。Internet Explorerバージョン6以上では、このオプションは、[ツール] > [インターネットオプション] > [詳細設定] にあります。

アクションバー

企業の管理者は、各ユーザー役割に対してアクションバーレイアウトを割り当てます。ユーザー役割がアクションバーを使用できないようにすることもできます。

ユーザー役割に対してアクションバーが使用可能な場合、アクションバーはデフォルトですべてのOracle CRM On Demandページの左側に表示されます。必要に応じてアクションバーの表示と非表示を切り替えることができます。詳細は、「[アクションバーの表示または非表示](#) 『35ページ』」を参照してください。

アクションバーは次のセクションの一部またはすべてを含むことができます。

■ Marketing On Demand

企業でOracle CRM On Demand

Marketingを使用するように設定されている場合、アクションバーのこのセクションには、Oracle CRM On Demand Marketingを起動するためにクリックできるリンクが組み込まれます。Oracle CRM On Demand Marketingは、マーケティングプログラムの設計および自動化のための統合マーケティングソリューションです。完全な見込み客作成機能を備えており、Oracle CRM On Demandおよび外部ソースの見込み客情報を使用します。また、見込み客作成およびオファー処理完了のためにWebページと統合されます。

■ メッセージセンター

メッセージセンターセクションには、自分用のメモ、他のユーザーから受信したメモ、そして登録したレコードに追加されたメモが含まれます。メッセージセンターに関する詳細については、「[メッセージセンターの使用](#)『38ページ』」を参照してください。

メッセージセンターは、企業プロフィールでメッセージセンターが有効になっている場合にのみ表示されます。

■ 検索

「検索」セクションを使用すると、既存のレコードを検索できます。たとえば、レコードを作成する前に検索を実行して、そのレコードが存在するかどうかを調べることができます。これにより、レコードの重複を減らすことができます。「検索」セクションの使用方法については、「[レコードの検索](#)『44ページ』」を参照してください。

■ コミュニケーションツール

社内でコールセンターアプリケーションのOracle Contact On Demandを使用している場合、Oracle Contact On Demandでアクションバーの「コミュニケーションツール」セクションと「Voice Controls（音声制御）」セクションを使用して、タスクを実行します。

■ 作成

「作成」セクションにはレコードタイプのリンクのリストが表示されます。リンクをクリックすると、フォームが表示されます。このフォームで新しいレコードを簡単に追加できます。このフォームはメインのWebページとは別のウィンドウで表示されるので、アプリケーション内での位置を見失うことはありません。

たとえば、Oracle CRM On

Demandページのメインセクションで取引先情報を更新中に、アクションバーの「作成」セクションで商談情報を作成できます。

アクションバーの「作成」セクションの「商談」リンクをクリックすると、フォームが表示されます。次に、必要な商談情報をフォームに入力し、レコードを保存できます。新しい商談がデータベースに保存された後、取引先情報の更新を続行できます。

「作成」セクションの使用方法については、「[レコードの作成](#)『41ページ』」を参照してください。

■ 最近の表示

「最近の表示」セクションには、最近表示、編集、または作成された10件のレコードがリストされます。前回のセッションからのレコードも含まれます。あるレコードの詳細ページにドリルダウンすると、そのレコードが「最近の表示」セクションに表示されるようになります。このレコードの名前は、そのレコードタイプに対応するアイコンとともにリンクとしてリストに表示されます。

この機能により、アクティブなレコードに簡単にアクセスできます。レコードを削除すると、「最近の表示」リストから削除されます。別のユーザーによってレコードが削除された場合、そのレコードは「最近の表示」リストに残ります。リンクを選択すると、そのリンクが存在しなくなったことを知らせるメッセージが表示されます。

■ お気に入りのレコード

このセクションには、お気に入りとしてマークされたレコードが表示されます。このレコードの名前は、そのレコードタイプに対応するアイコンとともにリンクとしてリストに表示されます。この機能により、最もよく使用するレコードにすばやくアクセスできます。アクションバーの「お気に入りのレコード」セクションには、一度に最大で**10**件のレコードを表示できます。「リストを全表示」リンクをクリックすることによって、お気に入りの完全なリストを表示できます。「リストを全表示」リンクをクリックすると、「お気に入りのレコード」ページが表示され、お気に入りのレコードを管理できます。

■ お気に入りリスト

このセクションには、お気に入りとしてマークされたリストが表示されます。このリストの名前は、そのレコードタイプに対応するアイコンとともにリンクとしてリストに表示されます。この機能により、最もよく使用するリストにすばやくアクセスできます。アクションバーの「お気に入りリスト」セクションには、一度に最大で**10**件のリストを表示できます。「リストを全表示」リンクをクリックすることによって、お気に入りの完全なリストを表示できます。「リストを全表示」リンクをクリックすると、「お気に入りリスト」ページが表示され、お気に入りのリストを管理できます。

ヒント：リストは、「お気に入りに追加」アイコンをクリックしてお気に入りリストに追加できます。このアイコンは、「リスト管理」ページのリスト名の横、およびリストページ自体のタイトルバーに表示されます。

■ カレンダー

このセクションには、現在の日付が強調表示されているカレンダーが含まれています。カレンダー上のこの日をクリックすると、その日の「日別カレンダー」ページが表示されます。カレンダーセクションはデフォルトでは表示されませんが、個人レイアウトのアクションバーに追加できます。個人レイアウトのアクションバーを編集するには、「設定（個人）」グローバルリンクをクリックし、「個人レイアウト」をクリックし、「アクションバーレイアウト」をクリックします。

■ カスタムWebアプレット

企業の管理者は、アクションバーに追加して**HTML**

Webコンテンツを表示できる**Web**アプレット（たとえば、ポーリング、ビデオなど）や**RSS**フィードを作成できます。カスタムWebアプレットの詳細は、「[カスタムWebアプレットについて](#)」『1105ページ』を参照してください。

アクションバーのセクションは、展開したり折りたたんだりできます。セクションを折りたたむ場合はマイナスアイコン（-）をクリックし、展開する場合はプラスアイコン（+）をクリックします。

アクションバーの設定は、**Oracle CRM On**

Demand内を移動しても保持されます。アクションバーを非表示にした場合、アクションバー内部のセクションの設定は、アクションバーが非表示にされても保持され、アクションバーを再び表示したときにその設定を利用できます。

ユーザー役割に適切な権限がある場合は、「自分のセットアップ」グローバルリンクを使用してアクションバーのレイアウトを変更できます。企業の管理者がユーザー役割のアクションバーレイアウトで使用可能にした**Web**アプレットを含む、任意のアクションバーセクションを表示または非表示にできます。詳細は、「[アクションバーレイアウトの変更](#)」『641ページ』を参照してください。

タブ

各ページの上部には、レコードのメインのタイプ別にタブが表示されています。タブをクリックして、該当するレコードタイプのホームページに移動します。たとえば、「担当者」タブをクリックすると、「担当者ホームページ」に移動します。

表示されるタブの数は、ブラウザウィンドウのサイズと解像度、およびタブレイアウトのタブの数によって異なります。タブレイアウトのタブの数が多く、ブラウザウィンドウのページに収まらない場合は、右端のタブの横に矢印が表示されます。その矢印をクリックすると、タブレイアウトに現在表示されていないタブを選択できるリストが開きます。

注：ブラウザウィンドウの幅が**1024ピクセル未満**で、使用可能なタブの一部が表示されていない場合は、ページの下部にスクロールバーが表示され、使用可能なタブのリストを開く矢印までスクロールできます。

タブの配置については、「[タブの表示](#)『639ページ』」を参照してください。

セクション

各ページには、**セクション**と呼ばれるエリアがあります。これらのセクションには、作業中のレコードタイプに関連する情報がまとめて表示されます。

たとえば、[取引先ホームページ] には、取引先リスト、取引先関連タスク、最近修正した取引先、取引先分析チャートの各セクションが表示されます。

セクションには、次のタイプの情報が含まれます。

- **リスト**：行単位でレコードを表示します。
- **フォーム**：フォーム形式でレコードのフィールドを表示します。
- **チャート/グラフ**：さまざまなチャートとグラフで情報を示します。

詳細ページでは、フォーム全体とフォーム内の個々のセクションを展開したり、折りたたんだりできます。これは、スクロールの手間を省き、必要のない情報を非表示にするのに役立ちます。フォームまたはセクションを折りたたむ場合はマイナス（-）

アイコンをクリックします。フォームまたはセクションを展開する場合はプラス（+）アイコンをクリックします。各セクションのボタンは、セクションを折りたたんだ場合でも表示されます。展開または折りたたみの状態は、セッションの終了後も保持されます。

リストページと編集ページには、展開と折りたたみの機能はありません。

エラーメッセージおよびオンスクリーンヘルプテキスト

エラーメッセージが表示された場合は、次のアイコンで示されます。



オンスクリーンヘルプテキストは、次のアイコンで示されます。



グローバルリンク

各Oracle CRM On

Demandページの上部には、一連のリンクが表示されます。次の表では、各リンクをクリックした場合に発生するアクションについて説明します。

クリックするリンク	アクション
トレーニングおよびサポート	トレーニングおよびサポートのホームページを開きます。このページから、Oracle CRM On Demand

クリックするリンク	アクション
	<p>Webセミナーやその他のトレーニングコースなど、さまざまなトレーニングおよびサポートリソースにアクセスできます。</p> <p>このページでは、サービスリクエストを作成できます。次の情報を用意します。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ ウィンドウに表示されたエラーメッセージ ■ エラーが発生したときに実行していた手順などの問題の説明
管理	管理者がアプリケーションのカスタマイズに使用するページが開きます。このページは、管理者権限を持つ役割を割り当てられたユーザーにのみ表示されます。
設定 (個人)	[個人ホームページ] が開きます。このページでは、個人のプロフィールを更新したり、ページのレイアウトを編集したりできます。
削除項目	[削除済み項目] ページが開きます。このページでは、削除後 30 日間まで、ほとんどの削除済み項目を表示および復元できます。
ヘルプ	オンラインヘルプが開きます。最上位のトピックと目次が表示され、さらにヘルプファイル内の情報検索に使用する検索タブも表示されます。すべての [ヘルプ] ウィンドウから、PDFバージョンのヘルプの目次にアクセスでき、特定のトピックやヘルプ全体を印刷できます。
サインアウト	Oracle CRM On Demandを終了します。

その他のリンク

各ページには、ページ名の右側に複数のリンクが表示されます。次の表では、各リンクをクリックした場合に発生するアクションについて説明します。

クリックするリンク	アクション
レイアウトを編集	(ホームページおよび詳細ページのみ。) [レイアウトを編集] ページが開きます。このページでは、表示されているページのセクションを追加したり、並べ替えたり、非表示にしたりできます。
ヘルプ	ページまたはプロシージャに固有のオンラインヘルプトピックを表示します。
印刷画面	[印刷] ページが開きます。このページは元のページ上のデータの印刷用バージョンです。編集ページ以外のすべてのページから使用できます。

Oracle CRM On Demandの各ページについての概要

Oracle CRM On Demandには、レコードタイプ（取引先、担当者など）ごとに複数のWebページが用意されています。

ホームページ

ほとんどのホームページには、そのページのレコードのタイプに関連するタスクが表示されます（取引先関連のタスクなど）。通常、企業の管理者によって定義されたフィルター済みリストに加え、ユーザーの仕事に関連する分析チャートも表示されます。ホームページには、企業の管理者が設定した内容に応じて、**Web**ウィジェット、**RSS**フィード、およびその他の**Web**コンテンツも表示できます。

ホームページからは、必要に応じてその他のページにドリルダウンして、さまざまな情報を管理することができます。

リストページ

［リスト］ページには、ホームページで選択したリストに応じたレコードのサブセットが表示されます。［リスト］ページでは、次の操作を行えます。

- 複数のレコードを一目で確認する。
- 確認、削除、または更新するレコードを検索する。
- ［リスト］ページのフィールドをインラインで更新する。
- 新しいレコードを作成する。
- アクションバーの［お気に入りリスト］セクションにリストを追加する。

また、レコードレベルのメニュー（各レコード名の横にあるメニュー）を使用して、リストされたレコードに対して次の様々なアクションの一部またはすべてを実行できます。

- ［編集］オプションを選択してレコードの［編集］ページを開く。このページを使用してレコードのすべてのフィールドを編集できます。
- 既存のレコードをコピーして新しいレコードを作成する。値が新規レコードに自動的にコピーされるフィールドは、企業の管理者が決定します。
- レコードを削除する。

リスト管理ページ

［リスト管理］ページは、標準のフィルター済みリストに加え、自分用に作成したリスト、またはマネージャが従業員用として作成したリストを表示します。［リスト管理］ページでは、次の操作を行えます。

- リストを削除する。
- フィルター済みリスト全体を確認する。
- ユーザー自身またはマネージャが作成したリストを編集するか、他のフィルター済みリストを作成するプロセスを開始する。
- アクションバーの［お気に入りリスト］セクションに追加するリストを選択する。

詳細ページ

詳細ページには、1つのレコードの情報が表示されます。一番上のセクションには、そのレコードのフィールドが表示され、これらのフィールドをインラインで更新できます（インライン編集が有効になっている場合）。詳細ページの下のセクションには、次のことができるリンクされているレコードセクションが表示されます。

- メモや活動など、選択したレコードにリンクする他のレコードを作成できます。

■ すでにリンクされているレコードを確認できます。

■ 主要レコードにリンクされているレコードのフィールドを編集できます（インライン編集が有効になっている場合）。

ブラウザウィンドウ下部のヘッドアップディスプレイを使用できる場合があります。ヘッドアップディスプレイとは、そのページの関連する情報セクションへのリンクのリストです（リンクされているレコードセクションなど）。ヘッドアップディスプレイを表示するには、ヘッドアップディスプレイ機能を有効化する必要があります。

注：ヘッドアップディスプレイ機能は、各ユーザーまたは企業の管理者が有効化または無効化できます。個人設定は、企業の設定より優先されます。ヘッドアップディスプレイの設定の変更方法については、「[個人詳細の更新](#)『624ページ』」を参照してください。ヘッドアップディスプレイの色は、使用しているテーマによって決まります。テーマの選択方法の詳細は、「[テーマの設定](#)『633ページ』」を参照してください。

ヘッドアップディスプレイが表示されている場合は、ページをスクロールダウンしなくても、表示されているリンクをクリックすることで関連情報のセクションに移動できます。ヘッドアップディスプレイは、マイナス記号（-）をクリックして折りたたむことができます。再度展開するには、プラス記号（+）をクリックします。ヘッドアップディスプレイのこの設定は、再度変更するまでは、**Oracle CRM On Demand**からサインアウトして再度サインインしてもすべてのレコードタイプに対して維持されます。

ヘッドアップディスプレイは、個人プロフィールで機能をオフに切り替えることにより、詳細ページから完全に削除することもできます。

詳細ページでは、次の操作も実行できます。

- 既存のレコードをコピーして新しいレコードを作成する（ほとんどのレコードタイプが対象）。どのフィールドの値が新規レコードに自動的にコピーされるかは、企業の管理者が決定します。
- 必要に応じて、詳細ページのセクションを展開したり折りたたんだりする。これらの設定は、再度変更するまでは、**Oracle CRM On Demand**からサインアウトして再度サインインしても維持されます。
- 詳細ページのアイコンをクリックし、アクションバーの「お気に入りのレコード」セクションにレコードを追加する。
- メモアイコンをクリックし、メモを追加したり、他のユーザーから送信されたメモを表示したりする。
- ユーザーの名前の上にポインタを移動すると、そのユーザーにメモを送信できます。「[他のユーザーへのメモの送信](#)『95ページ』」を参照してください。

「詳細」ページには、企業の管理者が設定するカスタムWebアプレットを含めることができます。これらのWebアプレットは、Webウィジェット、RSSフィード、およびその他のWebコンテンツをページに埋め込むために使用されます。詳細は、「[カスタムWebアプレットについて](#)『1105ページ』」を参照してください。

編集ページ

編集ページには、1つのレコードのフィールドが編集可能な形式で表示されます。このページでは、レコードの情報を更新できます。編集ページ上のレコードのフィールドは、詳細ページの上部のセクションに表示されるものと同じです。

編集ページと詳細ページの両方に、カスタムWebリンクフィールドを含めることができます。特定のWebリンクに対して、管理者は、編集ページに表示するか、詳細ページに表示するか、その両方に表示するかを指定できます。詳細については、「[Webリンクの設定](#)『1073ページ』」を参照してください。

アクションバーの表示または非表示

ユーザー役割に対してアクションバーが使用可能になっている場合は、Oracle CRM On Demandにサインインするたびに「Oracle CRM On Demand」ページの左側にアクションバーが表示されます。Oracle CRM On Demandでのセッション中、必要に応じてアクションバーの表示と非表示を切り替えることができます。

注：企業の管理者は、各ユーザー役割にアクションバーのレイアウトを割り当てます。企業の管理者は、アクションバーをユーザー役割に対して使用不可にすることもできます。ユーザー役割に対してアクションバーが使用可能になっている場合、アクションバーは表示できません。

次の手順では、アクションバーを非表示または表示にする方法について説明します。

アクションバーを非表示にするには

- アクションバーとページのメインセクションの間の領域をクリックします。

ヒント：アクションバーとページのメインセクションの間の領域にポインタを置くと領域の色が変わり、「アクションバーの非表示」ヒントが表示されます。

アクションバーを表示するには

- ページの左側の領域をクリックします。

ヒント：ページの左側の領域にポインタを置くと領域の色が変わり、「アクションバーの表示」ヒントが表示されます。

ホームページ（個人）

「ホームページ（個人）」には、1日の業務開始時に確認する必要がある情報が表示されます。このページでは、次の操作を行います。

- 「今日のカレンダー」セクションで、アポイントのスケジュールをチェックする。
- 「警告」セクションで、売上予想の提出などの締切り日を通知する時間依存警告を確認する。警告は企業の管理者が設定します。
- 「オープンタスク」セクションで、締切日と優先順位（上向き矢印は「高」、矢印なしは「中」、下向き矢印は「低」）に基づいて並べ替えられたオープンタスクのリストをスキャンする。

注：企業の管理者が「優先順位」フィールドのデフォルト値を変更している場合、タスクリストの「優先順位」フィールドに矢印が表示されないことがあります。

- 最近作成されたレコードまたは最近変更されたレコードを確認する。

標準アプリケーションでは、「最近作成された見込み客」セクションに、最近作成された見込み客が表示されます。ユーザーまたは企業の管理者は、他のタイプのレコードが表示されるように「ホームページ（個人）」をカスタマイズできます。

- 自分に関連する分析を確認する。

「ホームページ（個人）」には、企業の管理者がこのホームページをどのように設定しているかに応じて、1つ以上のレポートセクションが表示されます。標準的には、「ホームページ（個人）」に現四半期の商談の品質分析が表示されます（現四半期のパイプライン品質）。

■ Webウィジェット、RSSフィード、およびその他のWebコンテンツを表示する。

企業の管理者がセットアップした内容やページレイアウトに含まれているものに従って、[ホームページ (個人)] に埋め込まれたWebコンテンツを表示することができます。このWebコンテンツには、Googleマップや企業ビデオ、RSSフィードなどのWebウィジェットが含まれる場合があります。外部Webコンテンツのセットアップ方法の詳細は、「[カスタムWebアプレットについて『1105ページ』](#)」を参照してください。

企業の管理者は、[ホームページ (個人)] のレイアウトをカスタマイズできます。ユーザー役割に [ホームページのパーソナライズ] 権限が含まれているユーザーも、ページにセクションを追加したり、ページからセクションを削除したりできます。

次の表では、[ホームページ (個人)] から実行できる一般的なタスクについて説明します。

操作	手順
警告	
すべての警告の表示	[警告] セクションで、[リストを全表示] リンクをクリックします。[警告] ページが開きます。
警告の表示	[警告] セクションで、警告のリンクをクリックします。[警告] ページが開き、警告の詳細が表示されます。
アポイント	
アポイントの作成	[今日のカレンダー] セクションで、[新規] をクリックします。[アポイント編集] ページで、必要な情報を入力し、レコードを保存します。
アポイントレコードの確認	[今日のカレンダー] セクションで、確認するアポイントの [件名] リンクをクリックします。[アポイント詳細] ページが表示されます。
今月のアポイントの確認	[今日のカレンダー] タイトルバーの [31] アイコンをクリックします。カレンダーが開き、該当する月のスケジュールが表示されます。
今週のアポイントの確認	[今日のカレンダー] タイトルバーの [7] アイコンをクリックします。カレンダーが開き、該当する週のスケジュールが表示されます。
今日のアポイントの確認	[今日のカレンダー] セクションで、[カレンダーを表示] リンク、または [1] アイコンをクリックします。カレンダーが開き、今日のアポイントが表示されます。
レイアウト	
[ホームページ (個人)] のレイアウトの変更	[ホームページ (個人)] の2つのセクションに表示される情報を変更するには、[レイアウトを編集] をクリックし、矢印をクリックしてセクションを追加または削除し、ページのセクションを整理します。
レコード	
注： 標準アプリケーションでは、[最近作成された見込み客] セクションに、最近作成された見込み客が表示されます。ユーザーまたは企業の管理者は、最近変更された取引先など、他のタイプのレコードが表示されるように [ホームページ (個人)] をカスタマイズできます。	

操作	手順
レコードの作成	レコードが表示されているセクションのタイトルバーで、[新規] をクリックします。 [編集] ページで、必要な情報を入力し、レコードを保存します。
レコードの確認	レコードが表示されているセクションで、確認するレコードのリンクをクリックします。 [レコード詳細] ページが表示されます。
レコードのリストの確認	レコードが表示されているセクションで、[リストを全表示] をクリックします。[レコードリスト] ページが表示されます。
レポート	
チャートの基準となるカテゴリの変更	表示される分析によっては、ドロップダウンリストをクリックして選択項目を変更できます。チャートと表には、選択したカテゴリに基づいてデータが表示されます。 標準アプリケーションでは、この操作を [現四半期のパイプライン品質] で行うことができます。
チャートまたは表のセグメントを構成するレコードの表示	表示される分析によっては、セグメントをドリルダウンしたり、そのカテゴリを構成するレコードにリンクして表示することができます。 標準アプリケーションでは、この操作を [現四半期のパイプライン品質] セクションで行うことができます。
タスク	
タスクの作成	[オープンタスク] セクションで、[新規] をクリックします。[タスク編集] ページで、必要な情報を入力し、レコードを保存します。
タスクレコードの確認	[オープンタスク] セクションで、確認するタスクの [件名] リンクをクリックします。 [タスク詳細] ページが表示されます。

警告の確認

会社レベルの警告は [ホームページ

(個人)] に表示されます。企業の管理者は警告を使用して、ミーティングの通知やポリシーの変更など、会社レベルの情報を一括送信できます。会社の売上予想が生成されるとき、その売上予想に情報が含まれている営業担当者にも警告が届きます。

警告を確認するには

- 1 [ホーム] タブをクリックします。
- 2 [警告] セクションで、次のことを実行できます。

- [ホームページ（個人）] に現在表示されている、確認したい警告のリンクをクリックします。

[警告] ページが開いて、その警告についての追加情報が表示されます。

- [リストを全表示] リンクをクリックします。

[Alerts (List) (警告 (リスト))] ページが開いて、ここから警告を選択したり、ドロップダウンリストからオプションを選択して表示する警告レコードのタイプを制限したり、警告用の独自のフィルター済みリストを作成したりできます。

関連トピック

関連する情報については、次のトピックを参照してください。

- [警告フィールド](#) 『1044ページ』
- [リストの使用](#) 『72ページ』

メッセージセンターの使用

アクションバーの[メッセージセンター] では、ユーザー自身のメモ、他のユーザーからのメモ、およびレコードに関するメモのすべてを1つの場所で管理できます。したがって、メッセージセンターはOracle CRM On Demand内の通信と協力を効果的に促進します。

メッセージセンターには以下が含まれます。

- **ユーザー自身のために作成するメモ**：[メッセージセンター] では、ユーザー自身のためのメモを作成できます。このメモは、フォローアップするアクションを記録したり、後で参照する情報として役立ちます。これらのプライベートメモは、キーのアイコンによって示されます。
- **登録しているレコードのメモ**：メモ機能をサポートしているレコードタイプでは、[詳細] ページに移動して、レコードに追加された新しいメモを登録することによって、特定のレコードに関する会話を追跡できます。このため、[メッセージセンター] のすべてのメモのコピーを取得して、[メッセージセンター] からレコードに返答できます。取得するのは、レコードに追加された新しいメモのコピーのみで、レコードに対する他の変更に関するメモは取得しません。
- **他のユーザーによって送信されたメモ**：アプリケーションのページのユーザー名の横にあるメモアイコンをクリックして、別のユーザーがそのユーザーにメモを送信できます。この方法で送信されたメモは、この2人を表すアイコンによって示されます。

メッセージセンターには、メモ（押しピン）アイコンが含まれ、新規メッセージ数がメモアイコンの横に表示されます。

[メッセージセンター] のメモアイコンをクリックすると、メモのリストが表示されます。メモごとに、メモを作成したユーザーの名前が件名とともに、または件名がない場合はメモテキストの最初の部分とともに表示されます。メモの日付が表示され、メモが今日のものである場合は時刻が表示されます。

メモのリストでは、次の操作を行えます。

操作	手順
----	----

操作	手順
メモの表示	必要なメモにスクロールします。メモが登録しているレコードにリンクされている場合は、メモのリンクからレコードにドリルダウンすることができます。
新規メモの作成	「新規メモ」をクリックします。必要に応じて最初の行に件名を入力し、「保存」をクリックします。件名は任意であるため、件名を入力しない場合は、メモのテキストの最初の数文字が件名行にコピーされます。
メモへの返信	必要なメモにスクロールし、「返信」をクリックして、メモを入力します。「保存」をクリックすると、返信がメモを送信したユーザーの「メッセージセンター」に送信されます。「ポスト」を選択する場合、返信が関連する「詳細」ページにポストされ、レコードに登録されているすべてのユーザーに送信されます。
メモの削除	必要なメモにスクロールして、「削除」をクリックします。このアクションは、「メッセージセンター」からのメモのコピーを削除しますが、レコードの「詳細」ページの実際のメモは削除しません。
メモを送信したユーザーの詳細の表示	該当するメモまでスクロールダウンし、ユーザー名をクリックします。そのユーザーの「ユーザー詳細」ページが表示されます。

他のアプリケーションのWebウィジェットとしてメッセージセンターに埋め込むことができます。詳細は、「[メッセージセンターウィジェットの埋め込み](#)『645ページ』」を参照してください。

メッセージセンターがWebウィジェットとして埋め込まれると、「最新情報の更新」ボタンをクリックして、メッセージセンターをOracle CRM On Demandからの最新メッセージで更新できます。

RSSフィードアプレットの使用

Oracle CRM On

Demandで、RSSフィードアプレットを使用して、ブログエントリ、ニュースヘッドライン、ポッドキャストなどの関心のある頻繁に更新されるコンテンツに登録することができます。たとえば、このコンテンツにより、CRM情報を、登録しているニュースプロバイダからの情報で補うことができます。一般的なマーケットニュースをホームページに表示し、クライアントの従業員に固有のニュースや情報は、担当者の「詳細」ページ内に表示することができます。

Oracle CRM On

Demandには、アプリケーションを中断せずにコンテンツを収集するフィードリーダーが、アプリケーションに組み込まれています。たとえば、市場関係のニュースを入手するために他のWebサイトにアクセスしなくても、情報がOracle CRM On Demand内に配信されるようにできます。フィードリーダーは、コンテンツ収集の他に、ユーザーおよびレコードフィールドのパラメータを受け取ることができます。

RSSフィードアプレットは、RSSフィードのURLが指定され、企業の管理者によって作成された一種のカスタムWebアプレットです。したがって、RSSフィードアプレットは、次の場所に表示することができます。

- ホームページ（個人）
- レコードタイプのホームページ
- レコードタイプの詳細ページ
- アクションバー

カスタムWebアプレットの詳細は、「[カスタムWebアプレットについて](#)『1105ページ』」を参照してください。

アプレットがページまたはアクションバーに表示されていない場合は、ホームページレイアウト、詳細ページレイアウト、またはアクションバーレイアウトにアプレットを追加する必要があります。

企業の管理者は、**RSSフィードアプレット**が設定可能であることを指定することができます。この場合、[設定] リンクがアプレットとともに表示され、さまざまな**RSSフィード**が表示されるように、アプレットおよびアプレットに関連付けられた**URL**の名前を変更することができます。**RSSフィードアプレット**が設定可能でない場合は、[設定] リンクが表示されません。

企業の管理者は、少数の**RSSフィードアプレット**だけを設定可能にします。

企業の管理者が**RSSフィードアプレット**を削除する場合は、アプレットのカスタマイズされたバージョンもアプリケーションから削除されます。たとえば、ユーザーが自分のホームページ上に**CNN**ニュースフィードのアプレットを設定し、別のユーザーが自分のホームページ上に**NBC**ニュースフィードのアプレットを設定している場合、元の**RSSフィードアプレット**が削除されると、両方のユーザーがアプレットフィードにアクセスできなくなります。

RSSフィードアプレットを設定するには

- 1 [設定] リンクをクリックします。
- 2 [名前] フィールドで、アプレットの名前を入力します。
- 3 [URL] フィールドで、**URL**を必要に応じて編集します。
- 4 [保存] をクリックします。

フィードは、設定された**URL**からのデータで最新情報に更新されます。

注：[デフォルトの使用] をクリックして、企業の管理者によって定義されている**URL**に戻すことができます。

レコードの使用

このセクションでは、ほとんどのレコードに適用できる一般的な手順について説明します。次に示した作業の手順を参照するには、該当するトピックをクリックしてください。

- [レコードの作成](#) 『41ページ』
- [レコードの検索](#) 『44ページ』
- [レコードのプレビュー](#) 『62ページ』
- [レコードの詳細の更新](#) 『63ページ』
- [選択したレコードへのレコードのリンク](#) 『64ページ』
- [メインレコードからリンクされたレコードの更新](#) 『71ページ』
- [リストの使用](#) 『72ページ』
- [リストの作成と編集](#) 『77ページ』
- [リストのレコードのエクスポート](#) 『85ページ』
- [レコードの所有権の移動](#) 『87ページ』

- [レコードの更新グループ](#) 『90ページ の"[レコードのグループの更新](#)"参照 』
- [レコードのマージ](#) 『91ページ 』
- [メモの追加](#) 『92ページ 』
- [レコードへのファイルとURLの添付](#) 『98ページ 』
- [レコードの削除/復元](#) 『104ページ 』
- [ページに表示される情報の印刷](#) 『115ページ 』

関連トピック

関連情報については、次のトピックを参照してください。

- [インポートツールとエクスポートツール](#) 『1310ページ 』

レコードの作成

レコードは、アプリケーション内のさまざまなエリアから作成できます。どのエリアを選択するかは、次のような状況によって異なります。

- 作業中のレコードとは無関係のポップアップウィンドウでレコードを作成する。アプリケーションのメインのエリア内での位置を見失うことはありません。
- ホームページ、リスト、詳細の各ページで、[新規] ボタンをクリックしてレコードを作成する。各ページでは、他の状況と同じフォームが表示されますが、フォーカスが現在のページから編集ページに移動します。作業していたページに戻るには、[戻る] リンクを使用する必要があります。
- 現在作業中のレコードに自動的にリンクされる別のレコードタイプのレコードを作成する。

次の方法で新しいレコードを作成することもできます。

- レコードをインポートする。
 - インポートアシスタントを使用して外部CSV（カンマで区切られた形式のデータ）ファイルからレコードをインポートする（ユーザー役割に [個人インポート] 権限が含まれる場合）
 - [Oracle Data Loader On Demand](#) クライアントユーティリティを使用する
 - [Webサービス](#) を使用して他のアプリケーションとレコードを同期する

インポートできるレコードのタイプは、ユーザー役割に割り当てられた権限に依存します。外部CSVファイルおよびその他の外部ソースからレコードをインポートする方法の詳細は、「[インポートツールとエクスポートツール](#) 『1310ページ 』」を参照してください。

- 見込み客レコードを変換する方法。[見込み客を変換] ページで選択したオプションに基づいて見込み客レコードを変換することで、次の1つ以上のレコードを作成できます。
 - 取引先レコード
 - 担当者レコード
 - 商談レコード

見込み客の変換方法の詳細は、「[見込み客から取引先、担当者、取引交渉登録、または商談への変換](#)『172ページ』」を参照してください。

- 取引交渉登録レコードを変換する方法。[取引交渉登録の変更] ページで選択したオプションに基づいて取引交渉登録レコードを変換することで、次の1つ以上のレコードを作成できます。

- 取引先レコード
- 担当者レコード
- 商談レコード

取引交渉登録の変換方法の詳細は、「[取引交渉登録から取引先、担当者、または商談への変換](#)『359ページ』」を参照してください。

ヒント： レコードの重複を避けるため、そのレコードが存在していないことを検索して調べてから、新しいレコードを作成します。詳細は、「[レコードの検索](#)『44ページ』」を参照してください。

注： フィールド名の横にあるアスタリスク (*) は、必須フィールドであることを示します。

【作成】セクションを使用してレコードを作成するには

- 1 任意のページから、アクションバーの [作成] セクションに移動します。
- 2 リストから、レコードタイプのリンクをクリックします。
- 3 [新規レコード] フォームで、レコード情報を入力します。
- 4 レコードを保存します。

ホームページ、リスト、または詳細ページからレコードを作成するには

- 1 これらのいずれかのページで、タイトルバーの [新規] ボタンをクリックします。
- 2 [編集] ページで、レコード情報を入力します。
- 3 レコードを保存します。

選択したレコードにリンクされているレコードを作成するには

- 1 レコードを選択します。
レコードの選択方法については、「[レコードの検索](#)『44ページ』」を参照してください。
- 2 [レコード詳細] ページで、適切なセクションまでスクロールダウンします。
- 3 そのセクションのタイトルバーで [新規] または [追加] をクリックします。
- 4 [編集] ページで、レコード情報を入力します。
- 5 レコードを保存します。

レコード情報の入力

レコードの作成時には、一部のフィールドに情報を直接入力するか、ドロップダウンリストから値を選択することができます。また、一部のフィールドでは、フィールドの右側のアイコンをクリックすると、値を選択または入力できるウィンドウが表示されます。クリックできるのは次のアイコンです。

- **【電話】アイコン**。電話番号を入力できます。
- **【カレンダー】アイコン**。日付を選択できます。
- **【通貨】アイコン**。通貨を検索および選択できます。
- **【ルックアップ】アイコン（虫めがね）**。1つまたは複数のレコードを検索および選択できます。レコードは作成中のレコードに関連付けられます。【ルックアップ】アイコンは複数選択ピックリストフィールドの値を選択する場合にも使用されます。

複数選択ピックリストについて

複数選択ピックリストは、複数の値を選択できるピックリストです。複数選択ピックリストの【ルックアップ】アイコンをクリックすると、ポップアップウィンドウが表示されます。このウィンドウでは、【利用可能】リストから【選択済み】リストに値を移動することにより、必要な値を選択できます。【選択済み】リストの値を並べ替えることもできます。

複数選択ピックリストがサポートされているのは次のレコードタイプです。

- 取引先
- 活動
- 担当者
- カスタムオブジェクト01
- カスタムオブジェクト02
- 見込み客
- 商談
- パートナー
- サービスリクエスト

電話番号フィールドについて

電話フィールドの横に電話アイコンがあります。アイコンをクリックすると電話確認ウィンドウが開き、次の操作を実行できます。

- 電話番号の国を選択します。
- 市外局番を入力します。
- 市内電話番号を入力します。
- 内線番号を入力します（存在する場合）。

電話番号を保存するとき、Oracle CRM On Demandでは、入力した電話番号に次の両方のプレフィックスを付けます。

- 国外に発信するための国際アクセスコードを表すプラス記号（+）。

ユーザーレコードの [ロケール] 設定が「英語 - 米国」の場合、プラス記号は**011**国際アクセスコードを表します。ユーザーレコードの [ロケール] 設定が「フランス語 - フランス」の場合、プラス記号は**00**国際アクセスコードを表します。

- 電話について選択した国の国別通話コード。

たとえば、電話番号の国としてスペインを選択した場合、**Oracle CRM On Demand**ではプラス記号に追加してプレフィックス**34**を付けます。

ヒント：ある国の国別通話コードを確定する場合は、電話アイコンをクリックし、国を選択し、情報を保存できます。その国の国コードが [電話] フィールドに表示されます。

住所フィールドについて

各国に固有の情報に対応するために、住所についてはさまざまなフィールドが表示されます。たとえば、取引先の請求先住所の [国] として [日本] を選択した場合は、他の住所フィールドが、[丁目]、[区]、[市/郡] などの日本の住所に必要なフィールドに変更されます。

通常、住所は特定のレコードタイプで保存されます。ただし、一部の住所は、レコードを別のレコードにリンクすると継承されます。たとえば、取引先の請求先や出荷先の住所を入力した場合、その取引先を担当者にリンクすると、その取引先の請求先住所が [担当者詳細] ページに表示されます。

企業の管理者によって、アプリケーションに [住所] セクションが追加されると、取引先や担当者のレコードなど、住所の追加的な情報を追跡できます。担当者の住所を追跡する場合、その住所は常に、[住所 (2)] セクションに入力した住所となります。

レコードの検索

取引先、担当者、商談など特定のレコードを検索するには、次のいずれかの方法を実行します。

- アクションバーの [検索] セクション

左上隅にある [検索] セクションは、すでに存在しているレコードをすばやく見つける手段です。ほとんどのタイプのレコードは、[検索] セクションを使用して検索できます。取引先、担当者などを新規に作成する場合は、それらのレコードがすでに存在しているかどうかを事前に確認すると効率的です。

- レコードタイプ別のリストページでのアルファベット文字検索機能またはクイックフィルター

すべてのレコードタイプには、レコードのサブセットを表示したり、レコードを並べ替えたりできるリストページがあります。

- 一部のフィールドの [ルックアップ] ウィンドウ

レコード情報の入力時、フィールドの横に [ルックアップ] アイコンが表示される場合があります。このアイコンは、情報を入力しなくても、既存のレコードを選択することによってフィールドにデータを挿入できることを示しています。[ルックアップ] ウィンドウでは、レコードはリストとして表示され、使用可能な場合はアルファベット文字検索機能またはクイックフィルターを使用できます。

[検索] セクションを使用したレコードの検索

アクションバーの [検索] セクションの最初のフィールドでは、検索対象のレコードタイプを指定します。[すべて] を選択してすべてのレコードタイプを検索するか、または個々のレコードタイプを選択できます。[検索] セクションに対してデフ

オルトのレコードタイプを設定できます。詳細は、「[デフォルトの検索レコードタイプの設定](#)『632ページ』」を参照してください。

単一のレコードタイプを検索すると、検索結果はリストページに表示され、ユーザーはレコードのリストを使用できます。リストに表示されるフィールド数（カラム数）は、企業の管理者によって定義されたユーザー役割およびレコードのタイプによって決まります。**Oracle CRM On**

Demandのリスト管理機能を使用すると、リストの絞り込みを実行したり、検索結果を新規リストとして保存できます。レコードのリストの管理の詳細は、「[リストの使用](#)『72ページ』」を参照してください。

すべてのレコードタイプを検索する場合、検索結果ページには、検索で見つかったレコードタイプごとに異なるセクションが表示されます。

テキストベース検索フィールドを使用して検索すると、入力フィールドに「大文字と小文字を区別」というテキストがグレーで表示される場合を除き、大文字と小文字は区別されません。このグレーのテキストはユーザーがフィールドをクリックすると消えます。

アクションバーの「検索」セクションには「高度な検索」ページへのリンクもあります。このページでは、一度に複数のレコードタイプの検索や、日付フィールドを使用した検索などが可能です。高度な検索では、高度なフィルター機能を利用できます。詳細は、「[高度な検索の使用](#)『49ページ』」を参照してください。

Oracle CRM On

Demandでは、ターゲット検索とキーワード検索の2種類の検索がサポートされています。使用する検索のタイプは企業の管理者が決定します。一般に、ターゲット検索の方がクエリーのパフォーマンスに優れています。

注：ターゲット検索の場合にのみ、アクションバーの「検索」セクションにブックセレクトが表示されます。ブックセレクトを使用すると、特定のユーザーブック（通常はユーザーと呼ばれる）またはカスタムブック（通常はブックと呼ばれる）に属しているレコードのみが検索されるように、検索を絞り込むことができます。詳細は、「[ブックセレクトの使用](#)『60ページ』」を参照してください。

ターゲット検索について

企業の管理者が企業のデフォルト検索タイプとしてターゲット検索を選択した場合は、アクションバーの「検索」セクションに複数の検索フィールドが表示されます。表示されるフィールドは、レコードタイプのピックリストで選択したレコードタイプ、および企業の管理者が各レコードタイプについて設定した検索レイアウトによって決まります。ターゲット検索では、検索フィールドに指定した値が、選択したレコードタイプのレコード内での対応する値に一致するレコードを返します。この検索では、入力した各値について一致が見つかったレコードのみが表示され、これは検索フィールド間にAND条件を使用するのと同じです。検索フィールドを空白のままにすると、そのフィールドは検索で考慮されません。

注：アクションバーからの検索では、フィールドにNULL値を指定できません。NULL値を指定するには、「高度な検索」を使用する必要があります。詳細は、「[高度な検索の使用](#)『49ページ』」を参照してください。

ターゲット検索のワイルドカードについて

デフォルトでは、ターゲット検索フィールドに入力されるすべての検索値には、ワイルドカードまたはアスタリスク記号（*）が追加されるため、検索文字列にワイルドカードを追加する必要はありません。検索値の前にワイルドカードを付けるか、検索値の間にワイルドカードを使用できます。値が事前に決定されているピックリストではワイルドカードを使用できません。

たとえば、取引先レコードのターゲット検索では、デフォルトの検索レイアウトの場合は「取引先名」フィールドと「所在地」フィールドに検索文字列を入力できます。これらの両方のフィールドでは大文字と小文字が区別されません。「取引先名」フィールドに「C」と入力し、「所在地」フィールドに「Head」と入力すると、ターゲット検索式では次のように解釈されます。

「取引先名」がC*で「所在地」がHead*のすべての取引先を表示する

検索では、[取引先名] が文字「C」（大文字および小文字）で始まり、[所在地] フィールドの値が「Head」（大文字と小文字の任意の組合せ）という語で始まるすべての取引先を返します。

注：ワイルドカードを使用すると検索パフォーマンスに影響し、検索値の前にワイルドカードが付いた検索が最も遅くなります。

次のセクションで説明するように、完全一致検索の場合、ワイルドカードの使用に制限があります。

完全一致の検索

検索するレコードのフィールドの正確な値がわかっている場合、検索文字列の前に等号（=）を付けることによって完全一致を検索できます。検索文字列の前に等号を付けた場合、ターゲット検索の動作は次のようになります。

- ワイルドカードが検索文字列の末尾に追加されません。

大文字と小文字が区別される検索フィールドの場合、検索文字列の完全一致が返されます。大文字と小文字が区別されない検索フィールドの場合、大文字と小文字が混在した一致が返されます。

たとえば、[取引先名] フィールドの検索値として「=Acme」と入力すると、[取引先名] は大文字と小文字を区別しないフィールドであるため、検索では取引先名が「Acme」、「ACME」、または大文字と小文字が混在したその他の種類のすべての取引先レコードが返されます。検索では、取引先名に「Acme」という語が含まれていたり、「Acme Inc」、「Acme Incorporated」、「Acme SuperStore」などの他の文字が含まれるレコードは返されません。

- 検索文字列でワイルドカードを明示的に使用した場合、ワイルドカードはテキストとして扱われます。

たとえば、取引先名が「Acme*」および「Acme Super Store」の2つの取引先レコードがあるとします。[取引先名] 検索フィールドに「=Acme*」と入力すると、検索では[取引先名] が「Acme*」のレコードが返され、[取引先名] が「Acme Super Store」のレコードは返されません。

- レコード内のフィールド値が等号で始まる場合、検索フィールドに入力した2番目の等号のみが検索文字列の一部として扱われます。

たとえば、取引先名が「=Acme Super Store」および「Acme Super Store」の2つの取引先レコードがあるとします。[取引先名] 検索フィールドに「==Acme Super Store」と入力すると、検索では[取引先名] が「=Acme Super Store」のレコードが返され、[取引先名] が「Acme Super Store」のレコードは返されません。

検索文字列の前に等号を使用することには、次の制限事項が適用されます。

- [電話] フィールドタイプの検索フィールドでは、検索文字列の前に等号を使用できません。
- ピックリスト検索フィールドでは、値の前に等号を付けることができません。

キーワード検索について

企業の管理者が企業の検索タイプとしてキーワード検索を選択した場合は、アクションバーの[検索] セクションに検索フィールドが1つのみ表示されます。キーワード検索では、検索フィールドに入力したテキストとの一致を見つけるために特定のフィールドが検索されます。入力したテキスト文字列はデフォルトの各フィールドに対してOR条件を使用して評価され、いずれかの検索対象フィールドでその文字列が見つかったレコードがすべて表示されます。

たとえば、サービスリクエストレコードのキーワード検索では、[サービス番号] フィールドと[主題] フィールドが検索されます。アクションバーの検索フィールドに「1234」という値を入力すると、次のようなレコードが表示されます。

- サービスリクエスト番号「12345」、「01234」など、[サービス番号] フィールドの値に「1234」という文字列が含まれているすべてのレコード。
- 「顧客から製品番号1234に関する問題が報告されました」など、[主題] フィールドのテキストに「1234」という文字列が含まれているすべてのレコード。

一部のレコードタイプではキーワード検索がサポートされていません。キーワード検索がサポートされているレコードタイプのリストと、キーワード検索で各レコードタイプについて検索されるフィールドの詳細は、「[キーワード検索のデフォルトの検索フィールド](#)『53ページ』」を参照してください。

次の手順では、アクションバーの[検索]セクションを使用してレコードを検索する方法について説明します。

[検索] セクションを使用してレコードを検索するには

- 1 任意のページで、左上隅にある[検索]セクションを表示します。
- 2 すべてのレコードタイプを検索するか、検索を絞り込んでレコードタイプを1つのみ検索する手順は、次のとおりです。
 - a ドロップダウンリストから、[すべて]を選択（低速クエリーの場合）するか、またはレコードタイプを選択（高速クエリーの場合）します。
 - b 設定によっては、単一のテキストフィールド、または複数のテキストフィールドのいずれかに検索対象の値を入力できます。
 - c [検索]をクリックします。

注：レコードタイプのドロップダウンリストで[すべて]オプションを選択すると、カスタムオブジェクト01、02、および03レコードタイプが検索に含まれますが、他のカスタムオブジェクトレコードタイプは含まれません。

ヒント：検索要求がタイムアウトしたことを示すメッセージが表示される場合、[高度な検索]を使用して条件をさらに絞り込むことができます。詳細は、「[\[高度な検索\]の使用](#)『49ページ』」を参照してください。検索およびリストの最適化の詳細は、[トレーニング/サポートWebサイト](#)を参照してください。トレーニング/サポートWebサイトにアクセスするには、[Oracle CRM On Demand](#)ページの上にある[トレーニングおよびサポート]リンクをクリックします。

- 3 作業対象となるレコードのリンクをクリックします。
そのレコードの詳細ページが開きます。

リストページからのレコードの検索

リストページでレコードを検索するには、次の手順を実行します。リストページでレコードを検索する方法の詳細については、「[リストのフィルター処理](#)『82ページ』」を参照してください。

リストページでレコードを検索するには

- 1 検索するレコードタイプのタブをクリックします。
- 2 レコードのホームページで、検索対象のレコードを含むフィルター済みリストを選択します。

また、アクションバーの「お気に入りリスト」セクションが利用可能な場合は、そこから必要なリストを選択することもできます。

3 リストページでは、次の操作を行えます。

- アルファベット文字検索機能を使用してレコードを検索する。
- クイックフィルター検索を使用してレコードを検索する。
- リストページの上部または下部にあるナビゲーションアイコンをクリックして、リスト内の次のページ、前のページ、先頭ページまたは最終ページに移動します。

4 作業対象となるレコードのリンクをクリックします。

そのレコードの「詳細」ページが表示されます。

「ルックアップ」ウィンドウを使用したレコードの検索

レコード情報の入力時にフィールドの横にある「ルックアップ」アイコンをクリックすると、「ルックアップ」ウィンドウが表示され、レコードの検索および選択を行うことができます。1つのレコードしか選択できない場合があります。または、複数のレコードを選択できる場合もあります。レコードを選択すると、作成中のメインレコードとの関連付けが自動的に作成されます。1つのレコードしか選択できない場合、関連付けは単一の関連付けになります。複数のレコードを選択できる場合、関連付けは複数の関連付けになります。レコードを選択すると、関連レコードの名前がフィールドに表示されます。

「ルックアップ」ウィンドウの外観は、関連付けが単一か複数かどうかによって異なります。単一の関連付けの場合、1つのレコードリストが表示され、1つのレコードを選択できます。複数の関連付けの場合、使用可能なレコードと選択したレコードの、2つのリストが表示されます。

また、「ルックアップ」ウィンドウの外観は、キーワード検索またはターゲット検索（推奨される検索方法）が企業で有効かどうかによっても異なります。

- **キーワード検索が有効な場合**：単一のテキストフィールドが表示されます。検索基準を入力してEnterキーを押すか、「検索」をクリックしてレコードリストの絞り込みができます。
- **ターゲット検索が有効な場合**：クイックフィルター検索フィールドは、「結果表示条件」ラベルの右側に表示されます。検索基準を入力してEnterキーを押すか、「検索」をクリックしてレコードリストを絞り込むことができます。詳細リンクとブックセクタも表示されます。

「ルックアップ」ウィンドウでは、ブックセクタが表示される場合があります。これにより、特定のユーザーまたはブックに属するレコードに検索対象を絞り込むことができます。詳細については、「[ブックセクタの使用](#)」を参照してください。

レコードタイプによっては、ウィンドウの左上隅に追加のリストが表示されることがあります。たとえば、「タスク編集」ページでは、「取引先」フィールドの有効な値を選択し、「プライマリ担当者」フィールドの「ルックアップ」ウィンドウを開くと、リストに「関連取引先」の「担当者」および「担当者（全件）」の2つの値が表示されます。「検索」ボタンをクリックすると、ドロップダウンリストで選択した値を使用してレコードリストの絞り込みが行われます。

「ルックアップ」ウィンドウを使用してレコードを検索するには

- 1** フィールドの横にある「ルックアップ」アイコンをクリックします。
- 2** 使用可能なレコードのリストを含む「ルックアップ」ウィンドウが表示されます。

[ルックアップ] ウィンドウでは、次の操作を行えます。

- ターゲット検索が有効な場合は、[クイックフィルター検索]を使用してリストをフィルター処理します。詳細については、「[リストのフィルター処理](#)『82ページ』」を参照してください。
- ターゲット検索が有効な場合は、[詳細] リンクをクリックしてリストをフィルター処理します。この方法は、「[高度な検索](#)」の使用『49ページ』」の場合と同様です。
- 一部のレコードタイプでは、[新規] をクリックすると新規レコードが作成され、リストに追加されます。
- リストページの上部または下部にあるナビゲーションアイコンをクリックして、リスト内の次のページ、前のページ、先頭ページまたは最終ページに移動します。

3 [選択] リンクをクリックして必要なレコードを選択し、[OK] をクリックします。

複数のレコードを選択できる場合は、必要なレコードごとに[選択] をクリックします。選択したレコードは[使用可能なレコード] リストから[選択されたレコード] リストに移動されます。

注： [ルックアップ] ウィンドウで[現在の値をクリア] をクリックして、すでに選択されている情報をクリアし、フィールドを空白にします。スマート関連付け機能がオンの場合、[現在の値をクリア] ボタンは使用できません。

[高度な検索] の使用

高度な検索を使用すると、次の操作が行えます。

- 一度に1つ以上のレコードタイプを検索する
- 日付検索フィールドを使用してレコードを検索する
- フィルター基準を使用して各フィールドを検索する

[高度な検索] ページで使用可能なセクションは、単一のレコードタイプを選択して検索するか、複数のレコードタイプを選択して検索するかによって異なります。

単一のレコードタイプの高度な検索について

単一のレコードタイプの高度な検索は、アクションバーの[検索] セクションのターゲット検索に似ています。レコードタイプの複数のフィールドを使用して検索できます。ただし、高度な検索では、次の操作も行えます。

- ユーザー役割に対して検索フィールドとして表示可能ないずれかのフィールドを選択する
- 条件、フィルター値、およびフィルターを定義する演算子 (AND、OR) を入力する
- 検索結果に表示するフィールドを指定する

注： 単一のレコードタイプの高度な検索では、完全一致の検索に等号 (=) を使用しません。かわりに、[等しい] 条件を使用して完全一致を検索します。

高度な検索を使用して1つのレコードタイプを検索する場合、次のようにユーザーの役割に基づいて、検索できるフィールド、および検索によって返されるレコードに表示できるフィールドが決まります。

- ユーザー役割に対して [[検索]および[リスト]のすべてのフィールド] 権限が有効になっている場合、すべてのフィールドを検索し、返されたレコードのすべてのフィールドを表示できます。

注：企業の管理者が、[検索] および [リスト] のすべてのフィールド権限をユーザー役割の多くで使用可能にしないことをお勧めします。その権限が使用可能でない場合、企業で使用しないフィールドは検索およびリストのページに表示されません。これにより、不要な情報が削減され、ユーザーが最も必要なフィールドを表示することが容易になります。

- ユーザーの役割で [[検索]および[リスト]のすべてのフィールド] 権限が有効になっていない場合は、所定のレコードタイプのユーザーの役割に割り当てられた [詳細] ページレイアウトに表示されるフィールドのみ検索および表示できます。企業の管理者がユーザーの役割のレコードタイプに対して動的ページレイアウトを定義している場合は、ユーザーの役割に割り当てられた様々な動的ページレイアウトに表示されるすべてのフィールドを検索および表示できます。

注：動的レイアウトは、レコードの特定のフィールドで選択したピックリスト値に基づいて、レコードタイプが同じでレコードが異なるフィールドの異なったセットを表示するページレイアウトです。

高度な検索を使用して1つのレコードタイプを検索する場合、検索結果はリストページに表示され、そのレコードリストを操作できます。レコードリストの管理の詳細は、「[リストの使用](#) 『72ページ』」を参照してください。

複数のレコードタイプの高度な検索について

複数のレコードタイプの高度な検索は、キーワード検索です。キーワード検索をサポートするレコードタイプの一部またはすべてを検索できます。高度な検索を使用して複数のレコードタイプを検索する場合、検索で検出されたレコードのタイプごとに異なるセクションが [検索結果] ページに表示されます。

注：検索するレコードタイプのリストで [すべてのレコードタイプ] オプションを選択した場合、検索にはキーワード検索をサポートするレコードタイプのみが含まれます。キーワード検索をサポートしないレコードタイプを検索するには、一度に1つのレコードタイプを検索する必要があります。

キーワード検索の詳細は、「[レコードの検索](#) 『44ページ』」を参照してください。

単一のレコードタイプの高度な検索を実行するには

- 1 アクションバーの [検索] セクションで、[高度な検索] をクリックします。

- 2 [高度な検索] ページで、次の手順を実行します。

- a [次のレコードタイプ] ラジオボタンを選択します。
- b 検索するレコードタイプのチェックボックスをオンにします。
- c その他のすべてのレコードタイプのチェックボックスがオンになっていないことを確認します。

- 3 [検索対象] セクションで、次のいずれかのオプションを選択します。

- レコードセット
- ブック

注：[製品]、[ユーザー] など、所有者のないレコードタイプでは、[検索対象] セクションは表示されません。[検索対象] セクションの [ブック] オプションは、企業で [ブック] 機能が有効になっている場合にのみ使用できます。

- 4 [検索対象] セクションで [レコードセット] オプションを選択した場合は、検索するレコードセットを指定するには次のいずれかを選択します。

- **表示可能なレコード (全件)** : 少なくとも [表示] することができるレコードで、レポート階層、ユーザーのアクセスレベル、そして共有レコードのアクセスレベルを定義したものにになります。
- **自分が所有するレコード (全件)**
- **自分が属しているチームのレコード (全件)** : 次のいずれかに該当するレコードのみがフィルター済みリストに含まれます。
 - 自分が所有しているレコード
 - チーム機能によって、所有者が共有化したレコード
 - 取引先、活動、担当者、世帯、商談、ポートフォリオのグループ割り当て機能によって共有化したレコード
- **自分または部下が所有するレコード (全件)** : 企業プロフィールで [マネージャ表示] が有効になっている場合、部下が所有するレコードが含まれます。企業プロフィールで [マネージャ表示] が有効になっていない場合、このオプションでは自分が所有するレコードのみが含まれます。
- **自分または部下が属しているチームのレコード (全件)** : 企業プロフィールで [マネージャ表示] が有効になっている場合、部下が属しているチームのレコードが含まれます。企業プロフィールで [マネージャ表示] が有効になっていない場合、このオプションでは自分が属しているチームのレコードのみが含まれます。
- **デフォルトブック (個人)** : ブックセクタのデフォルト設定は、企業の管理者によって定義されます。

- 5 [検索対象] セクションで [ブック] オプションを選択した場合は、ブックセクタでブック、ユーザーまたは委任を選択します。

詳細については、「[ブックセクタの使用](#) 『60ページ』」を参照してください。

- 6 [大文字と小文字の区別を選択] セクションで、必要に応じて [大文字と小文字を区別しない] チェックボックスをオンにします。

このチェックボックスがオンの場合、検索で大文字と小文字が区別されないフィールドは、[検索基準を入力] セクションに青色で表示されます。

- 7 [検索基準を入力] セクションで、次の操作を行います。

- a [フィールド] リストからフィールドを選択します。

これらのフィールドには、該当するレコードタイプのターゲット検索フィールドがあらかじめ挿入されています。

特定のフィールドは、検索中およびリストの並べ替え時のパフォーマンスを向上させるために最適化されます。これらの最適化されたフィールドは、検索フィールドのリストに緑色のテキストで表示されます。検索用に最適化されていないフィールドが検索条件に含まれる場合、検索速度が遅くなることがあります。

- b 条件、フィルター値、およびフィルターを定義する演算子 (AND、OR) を入力します。

フィルター条件の使用については、「[フィルター条件について](#) 『54ページ』」を参照してください。

注意 : [フィルター値] を入力する場合は、「[フィルター値について](#) 『59ページ』」で説明する規則に従っていることを確認してください。規則に従わないと、正しいレコードを検索できない場合があります。

例

取引先：年間売上が\$100,000,000.00を超え、かつ、カナダに所在する取引先のフィルター済みリストを作成する場合は、次のようにフォームに値を入力します。

フィールド	条件	値	
年間売上	より大きい	100000000	AND
国	等しい	カナダ	

見込み客：見込み売上が\$100,000.00を超え、かつ、評価がAまたはBである見込み客のフィルター済みリストを作成する場合は、次のようにフォームに値を入力します。

フィールド	条件	値	
見込売上	より大きい	100000	AND
評価	より小さい	C	

8 「検索」をクリックします。

複数のレコードタイプの高度な検索を実行するには

- 1 アクションバーの「検索」セクションで、「高度な検索」をクリックします。
- 2 「高度な検索」ページで、次のように項目を選択します。
 - 「すべてのレコードタイプ」オプションを選択し、キーワード検索をサポートするすべてのレコードタイプを検索します。このクエリーは速度が遅くなります。
 - 「次のレコードタイプ」オプションを選択し、検索する各レコードタイプのチェックボックスをオンにします。
- 3 「キーワード」フィールドに検索する値を入力するか、または「キーワード」フィールドを空白のままにして、指定した日付のみに基づいて検索します。

注：「キーワード」フィールドではユーザー入力の先頭と末尾にワイルドカードが自動的に追加されるため、語句にワイルドカード（*）を使用する必要はありません。等号（=）を使用した完全一致の検索はサポートされていません。

- 4 必要場合は、日付の範囲を入力します（年は2010のように4桁で指定します）。
 - アポイントの場合、日付は開始日に適用されます。
 - タスクの場合、日付は締切日に適用されます。
 - 商談の場合、日付はクローズ日に適用されます。
 - 他のすべてのレコードタイプでは、日付は作成日に適用されます。

5 「検索」をクリックします。

結果がレコードタイプごとに表示されます。

ヒント：検索要求がタイムアウトしたことを示すメッセージが表示された場合は、検索条件を修正して再試行してください。検索およびリストの最適化に関する詳細をトレーニングおよびサポートWebサイトで確認することもできます。トレーニング

グおよびサポートWebサイトにアクセスするには、**Oracle CRM On Demand** ページの上部で「トレーニングおよびサポート」リンクをクリックします。

キーワード検索のデフォルトの検索フィールド

Oracle CRM On

Demandでは、アクションバーの「検索」セクションで、ターゲット検索とキーワード検索の2種類の検索がサポートされています。企業のアクションバーの「検索」セクションで使用可能な検索のタイプは企業の管理者が決定します。

Oracle CRM On

Demandの「高度な検索」ページでは、検索のタイプは次のように、選択したオプションによって異なります。

- 複数のレコードタイプを検索する場合、検索はキーワード検索となります。
- 単一のレコードタイプを検索する場合、検索はアクションバーの「検索」セクションのターゲット検索と類似したものになります。

キーワード検索およびターゲット検索の詳細は、「[レコードの検索](#)」『44ページ』を参照してください。高度な検索の詳細は、「[高度な検索の使用](#)」『49ページ』を参照してください。

ターゲット検索はすべてのレコードタイプでサポートされますが、キーワード検索は一部のレコードタイプではサポートされません。次の表に、キーワード検索をサポートするレコードタイプを示します。この表では、キーワード検索で**Oracle CRM On Demand**が検索するフィールドを、レコードタイプごとに示します。

レコードタイプ	検索されるフィールド
取引先	取引先名、所在地
アポイント	主題
キャンペーン	ソースコード、キャンペーン
担当者	名前 (姓)、名前 (名)、電子メール
カスタムオブジェクト 01	名前、クイック検索 1、クイック検索 2
カスタムオブジェクト 02	名前、クイック検索 1、クイック検索 2
カスタムオブジェクト 03	名前、クイック検索 1、クイック検索 2
見込み客	名前 (姓)、名前 (名)
商談	商談
製品	製品名、製品カテゴリ、状態
サービスリクエスト	SR 番号、主題
解決策	解決策ID、タイトル
タスク	主題
ユーザー	名前 (姓)、名前 (名)、電子メール

レコードタイプ	検索されるフィールド
Oracle CRM On Demand High Tech Edition および Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition の場合のみ存在します。	
資金	資金名、状態
資金リクエスト	資金リクエスト名、状態
Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition の場合のみ存在します。	
パートナー	パートナー名、所在地
Oracle CRM On Demand Automotive Edition の場合のみ存在します。	
自動車ディーラー	名前、部署
車両	車両識別番号
Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition の場合のみ存在します。	
医学教育イベント	名前、所在地
Oracle CRM On Demand Financial Services Edition の場合のみ存在します。	
世帯	世帯名称
ポートフォリオ	取引先番号

フィルター条件について

検索では、次の表に示すように、検索フィールドのデータタイプによって使用できるフィルター条件が異なります。

データタイプ	使用可能なフィルター条件
数字、整数、パーセント、通貨	<ul style="list-style-type: none"> ■ 間 ■ 等しい ■ より大きい ■ より小さい ■ NULL である ■ NULL でない ■ 等しくない ■ 間以外

データタイプ	使用可能なフィルター条件
日付、時間	<ul style="list-style-type: none"> ■ 間 ■ 等しい ■ 過去90日 ■ 次の90日 ■ 当該日 ■ 以降 ■ 以前 ■ 今日* ■ 昨日* ■ 明日* ■ 過去?日 ■ 次の?日 ■ 先週* ■ 来週* ■ 今週* ■ 先月* ■ 来月* ■ 今月* ■ 今四半期* ■ 前四半期* ■ 次四半期* ■ 今年* ■ 来年* ■ 昨年* ■ NULL である* ■ NULL でない* ■ 等しくない ■ 間以外 <p>アスタリスク (*) が付いた条件の場合、その条件が選択されると値フィールドは無効です。</p> <p>条件が「過去?日」および「次の?日」の場合、変数?はフィルター値フィールドで選択された日</p>

データタイプ	使用可能なフィルター条件
	数に置き換えられます。
チェックボックス	<ul style="list-style-type: none">■ オン■ オフ
ピックリスト	<ul style="list-style-type: none">■ すべての値を含む■ 少なくとも1つの値を含む■ どの値も含まない■ 等しい■ NULL である■ NULL でない

データタイプ	使用可能なフィルター条件
	<ul style="list-style-type: none"> ■ 等しくない
テキスト	<ul style="list-style-type: none"> ■ 間 ■ すべての値を含む ■ 少なくとも1つの値を含む ■ どの値も含まない ■ 等しい ■ より大きい ■ より小さい ■ NULL である ■ NULL でない ■ 等しくない ■ 開始文字 ■ この文字から開始しない ■ に類似する ■ に類似しない ■ 間以外
電話	<ul style="list-style-type: none"> ■ 開始文字 ■ 間 ■ すべての値を含む ■ 少なくとも1つの値を含む ■ どの値も含まない ■ 等しい ■ より大きい ■ より小さい ■ 等しくない

フィルター条件の使用方法

次の表では、さまざまなフィルター条件と演算子を使用する方法について説明します。

使用条件/演算子	データタイプ	検索対象の値	結果
----------	--------	--------	----

使用条件/演算子	データタイプ	検索対象の値	結果
間	数値または日付	カンマで区切られた2つの値	A からB までの値を持つレコードが表示されます（A およびB と等しい値は除外されます）。
すべての値を含む（等しい）	テキスト、数値、または日付	1つの値またはカンマで区切られた複数の値	値と完全に一致するレコードが表示されます。アプリケーションでは、値のサブストリング、または値が同じでも大文字小文字が異なる値は取得しません。
少なくとも1つの値を含む	テキストのみ	1つの値またはカンマで区切られた複数の値	値と部分的に一致するレコードが表示されます（ Substring の一致が可能）。たとえば、 Brown と入力すると、 Browns Trucking 、 Browning Equipment 、 Lester Brown Car Wash などの値を持つレコードが取得されます。 注： この動作はフィルター済みリストのみに適用され、[少なくとも1つの値を含む] 条件を使用するOracle CRM On Demandの他のエリアには適用されません。 また、この条件を使用すると、部分一致検索が行われるため、レコードの取得に時間がかかります。
どの値も含まない（等しくない）	テキスト、数値、または日付	1つの値またはカンマで区切られた複数の値	値と一致しないレコードが表示されます。これは、すべての値を含むの逆です。
等しい	テキスト、数値、または日付	各行に1つの値。値を追加するには、演算子ORを使用し、別の行を追加します。	値と一致するレコードが表示されます。
より大きい	数値または日付	1つの値	入力した値より大きい値を持つレコードが取得されます。
より小さい	数値または日付	1つの値	入力した値より小さい値を含むレコードが取得されます。
演算子			
AND	テキスト、数値、または日付	複数の条件	指定されたすべての条件に当てはまるレコードが表示されます。 たとえば、「クローズ日>10/01/2003 AND 売上>500000」と指定すると、 両方 の条件に一致するレコードが返されます。

使用条件/演算子	データタイプ	検索対象の値	結果
OR	テキスト、数値、または日付	任意の条件	<p>少なくとも1つの条件に一致するレコードが表示されます。</p> <p>たとえば、「業種=Energy OR 請求先住所=CA」と指定すると、これらの条件のどちらかに一致するレコードが返されます。</p>

フィルター値について

レコードの検索時には、選択したフィルター条件に応じて、フィルター値を指定する必要があります。

検索用のフィルター値を入力する場合は、次のガイドラインに従ってください。

■ 次のいずれかの条件では、カンマを使用して値リストの各値を区切ります。

- すべての値を含む
- 少なくとも1つの値を含む
- どの値も含まない

■ 次のいずれかの条件では、1つの値の中でカンマを使用しません。

- すべての値を含む
- 少なくとも1つの値を含む
- どの値も含まない

カンマは、値リスト内でセパレータとして処理されるため、カンマ自体を値内で使用することはできません。フィルターの値にカンマが含まれている場合は、他の条件の組合せを使用して必要なフィルターを作成します。

■ 数値の場合、カンマは、千の単位を表すために使用しません。

■ [少なくとも 1 つの値を含む] 条件では語句の一部を指定できますが、他の条件で語句の一部を指定しても目的のレコードを取得できません。

注：この動作は、[少なくとも 1 つの値を含む] 条件を使用するフィルター済みリストのみに適用され、Oracle CRM On Demandの他のエリアには適用されません。

■ 日付は、会社で使用している形式で入力してください。ただし、年は2003のように4桁で入力してください。

■ 通貨は、カンマやドル記号 (\$) などの記号を省略します。

フィルター値とワイルドカードの使用

テキストフィールドと電話フィールドの検索にワイルドカード文字 (*および?) が使用できるのは、フィルター条件が「開始文字」の場合のみです。

注意：大量のデータの検索にアスタリスク (*) を使用すると、検索に時間がかかることがあります。

ワイルドカードは、次のタイプの検索で使用できます。

- [高度な検索] の [検索基準] セクション
- リスト作成ページおよびリストの編集ページの [検索基準] セクション
- リストページのアルファベット文字検索機能
- リストページのクイック検索
- アクションバーの [検索] セクション

電話番号フィールドでは、たとえば特定の市外局番に該当するすべての電話番号を検索できます。この操作を行うには、[電話] アイコンをクリックし、[電話番号] ポップアップに市外局番を入力し、[市内電話番号] フィールドにアスタリスク（*）のワイルドカードを入力します。

複数選択ピックリストの検索について

複数選択ピックリストフィールドのすべての値に対して検索およびクエリーを実行できます。複数選択ピックリストは、レコード情報を入力するときに複数の値を選択できるピックリストです。

複数選択ピックリストフィールドは、ターゲット検索結果のカラム、およびターゲット検索のフィルター基準のカラムとしてサポートされています。

以下に、フィルター基準およびフィルター条件の複数選択ピックリスト値によって、レコードが見つかる場合を説明します。

- **すべての値を含む**：指定したすべてのフィルター値が検索したレコードの複数選択ピックリスト値に一致する場合に、レコードが見つかります。
- **少なくとも1つの値を含む**：指定したフィルター値のいずれかが検索したレコードの複数選択ピックリスト値に一致する場合に、レコードが見つかります。
- **どの値も含まない**：指定したどのフィルター値も検索したレコードの複数選択ピックリスト値に一致しない場合、レコードが見つかりません。

ブックセクタの使用

ブックセクタを使用すると、検索対象を特定のユーザーブックまたはカスタムブックに絞り込むことができます。ブックセクタのコンテキストでは、カスタムブックがブックとみなされます。

ブックセクタは、次の場所に表示されます。

- アクションバーの [検索] セクション
- [ルックアップ] ウィンドウ
- 高度な検索の [検索対象] セクション
- リストページ
- [レポート] タブおよび [ダッシュボード] タブ

ブックセクタが表示されるのは、次の条件の両方に該当する場合のみです。

- 企業プロファイルの [ブックセクターの表示] オプションが有効な場合。
- ブックのレコードタイプがサポートされている場合。

ブックでサポートされているレコードタイプについては、「[ブックの管理](#)」『1204ページ』を参照してください。

ブックセレクトを使用すると、検索対象を特定のユーザーまたはブックに制限できます。このため、ブックセレクトには、ユーザー階層とブック階層が表示され、階層の上部には「すべて」と表示されます。階層の各レベルは展開したり、折りたたむことができます。カスタムブック機能はデフォルトでは無効なため、ほとんどの従業員はユーザー階層のみを使用します。

レポートとダッシュボードの場合、ブック階層が表示されるのは、企業プロファイルの「履歴サブジェクトエリア」設定で「フル表示」が選択されている場合のみです。

ブックを選択して、そのブックのサブブックが階層表示されると、階層内のすべてのサブブックが検索対象に含まれます。

注意：最適なパフォーマンスを得るために、サブブックは必要な場合のみ検索対象に含めます。

ユーザーごとにデフォルトのブックセットが使用できます。「すべて」を選択した場合、自分および（存在する場合は）自分の部下に適用可能なすべてのブックが選択されます。

ユーザー階層内では、自分に対してアクセス権を委任したユーザー、または組織内のユーザーを選択できます。

ブックまたはユーザーを選択して「OK」をクリックすると、そのブックまたはユーザーの名前がブックセレクトに表示されます。プラス「+」記号は、階層内の子も選択されていることを示します。

「サブ項目を含める」チェックボックスを使用してサブブックまたは部下をそれぞれの階層に含めるかどうかを制御できます。

注：有効なパートナーレコードの作成時に自動的に作成されたブックは、「パートナー」レコードタイプのブックセレクトのみに表示されます。

レコードのコピー

ほとんどのレコードタイプでは、既存のレコードをコピーすることで新規レコードを作成できます。レコードをコピーすると、そのレコード内の特定のフィールドの値が新規レコードにコピーされます。新規レコードにコピーするフィールド値は、企業の管理者によって決定されます。ただし、コピーするレコードと他のレコード間のリンクは新規レコードにコピーされません。

レコードをコピーする際は、新規レコードにコピーする値を変更したり、元のレコードから値がコピーされなかったフィールドに値を追加できます。

次の手順では、レコードのコピー方法について説明します。

レコードをコピーするには

- 1 コピーするレコードを検索します。

レコードの検索方法については、「[レコードの検索](#)」『44ページ』を参照してください。

- 2 レコードタイプの「リスト」ページで、コピーするレコードの名前のリンクをクリックします。

ヒント：多くのレコードタイプでは、「リスト」ページで「コピー」オプションを使用できます。このオプションが使用できる場合は、「リスト」ページで「コピー」オプションを選択して、手順4に進んでください。

- 3 レコードの詳細ページで、「コピー」をクリックします。

4 「編集」 ページで、新規レコードの詳細を入力します。

元のレコードからコピーした値を編集したり、空のフィールドに値を入力できます。

5 新規レコードを保存します。

レコードのプレビュー

レコードプレビュー機能を有効にすると、以下を含むOracle CRM On Demandの多くの場所でレコードリンクからレコードをプレビューできます。

- ホームページ（個人）
- レコードのホームページ
- レコードリストのページ
- レコード詳細のページ（関連レコードのリストを含む）
- アクションバー

レコードプレビューの設定によって、レコードへのリンクにマウスポインタを置くか、レコードへのリンクにポインタを置いたときに表示されるプレビューアイコンをクリックすると、プレビューウィンドウが開きます。プレビューウィンドウには、レコードの「詳細」 ページの最初のセクションが表示されます。

レコードプレビューの設定は、企業レベルで、個々のユーザーによって指定できます。企業の設定より個人の設定が優先されます。

レコードプレビューモードの設定については、「[レコードプレビューモードの設定](#)」『633ページ』を参照してください。企業レベルでのレコードプレビューモードの設定については、「[企業プロファイルとグローバルデフォルトの設定](#)」『1020ページ』を参照してください。

レコードをプレビューするには

- レコードリンクの上にポインタを置きます。
 - レコードプレビューオプションが「**Hover on Link**（リンクをポイント）」に設定されている場合は、プレビューウィンドウが自動的に開きます。
 - レコードプレビューオプションが「**Click on Preview Icon**（プレビューアイコンをクリック）」に設定されている場合は、リンクの上にポインタを置くとアイコンが表示されます。このアイコンをクリックすると、プレビューウィンドウが開きます。

注：プレビューウィンドウが開いている間、インライン編集機能やメッセージセンターは使用できません。

レコードプレビューウィンドウを閉じるには

- プレビューウィンドウの「X」アイコンをクリックするか、またはプレビューウィンドウの背後のページをクリックします。

注：プレビューウィンドウ、レコードリンク、またはプレビューアイコンを除くUI要素にポインタを移動すると、プレビューウィンドウは2秒後に自動的に閉じます。

レコードの詳細の更新

通常、レコードの情報を更新できるのは、そのレコードを所有しているか、そのレコードの所有者を管理しているか、またはその所有者によってそのレコードの編集アクセス権を付与されているユーザーになります。ただし、企業の管理者はアクセスレベルを調整して、ユーザーによるアクセスを制限したり、拡張したりできます。

また、レコードを解決する場合は、ユーザーの役割に解決策の公開権限が含まれている必要があります。

レコードは次の方法で更新できます。

- [リスト] および [詳細] ページでフィールドをインライン編集する。

企業の管理者は、企業プロフィールでインライン編集を有効にしたり、無効にすることができます。デフォルトでは、インライン編集は有効になっています。

注：場合によっては、フィールドをインライン編集するときに、[編集] ページに移動して編集を完了することを求めるプロンプトが表示されます。このプロンプトは、多数のフィールドを編集する必要がある場合や、インライン編集したフィールドにビジネスプロセスが添付されている場合に表示されます。

- [編集] ページでレコードを更新する。

[編集] ページを表示するには、リストページでレコードの [編集] リンクをクリックするか、[詳細] ページでレコードの [編集] ボタンをクリックします。

- レコードをインポートする。

- インポートアシスタントを使用して外部CSV（カンマで区切られた形式のデータ）ファイルからレコードデータをインポートする（ユーザー役割に [個人インポート] 権限が含まれる場合）

- Oracle Data Loader On Demandクライアントユーティリティを使用する

- Webサービスを使用して他のアプリケーションとレコードを同期する

インポートできるレコードのタイプは、ユーザー役割に割り当てられた権限に依存します。外部CSVファイルおよびその他の外部ソースからレコードをインポートする方法の詳細は、「[インポートツールとエクスポートツール](#) [1310ページ]」を参照してください。

メインレコードの [詳細] ページで、リンクされたレコードのフィールドを編集することもできます（インライン編集が有効な場合）。リンクされたレコードのフィールドを更新する方法の詳細については、「[メインレコードからリンクされたレコードの更新](#) [71ページ]」を参照してください。

注：プレビューウィンドウが開いているときや、メッセージセンターを使用しているときは、インライン編集機能を使用できません。

次の手順では、リストページ、関連情報セクション、およびレコード詳細ページでフィールドをインラインで更新する方法について説明します。フィールドをインラインで更新できるようにするには、インライン編集を有効にする必要があります。

フィールドをインラインで更新するには

- 1 レコードの [リストを全表示] ページまたは [詳細] ページで、更新するフィールド上にマウスポインタを移動します。

フィールドの右側に編集アイコンが表示されます。フィールドのタイプによって、異なるアイコンが表示されます。[詳細] ページでは、読み取り専用のフィールド上にマウスポインタを置いた場合、情報は表示されません。そのフィールドをクリックしても何も起こりません。[リストを全表示] ページでは、読み取り専用フィールド上にマウスポインタを置いた場合、情報が表示されます。また、読み取り専用フィールドをクリックすると、読み取り専用のインラインエディタが表示されます。

2 編集アイコンをクリックするか、フィールドをクリックして、インライン編集の編集モードを有効にします。

一部のフィールドでは、フィールドをクリックする場合と[編集]アイコンをクリックする場合では表示される内容が異なります。たとえば、[電話]フィールドをクリックすると、フィールドにテキストエディタが表示され、電話番号を直接入力できます。編集アイコンをクリックすると、[電話]エディタが表示され、[国]、[市外局番]、[電話番号]および[内線番号]をそれぞれ指定できます。

3 フィールドの値を更新します。

4 緑のチェックマークアイコンをクリックするか、Enterキーを押して変更内容を保存します。

変更内容を取消するには、赤の[X]アイコンをクリックするか、Escキーを押します。

次の手順では、[編集] ページでレコードの詳細を更新する方法について説明します。

[編集] ページでレコードの詳細を更新するには

- 1** レコードのリストページで、レコードの[編集]リンクをクリックするか、[詳細] ページでタイトルバーの[編集] ボタンをクリックします。
- 2** レコードの編集ページで、必要な情報を更新します。
- 3** レコードを保存します。
 - レコードを保存してから、そのレコードの詳細ページ（ここでレコードに情報をリンクできる）を開くには、[保存] をクリックします。
 - レコードを保存してから、[編集] ページ（ここで別のレコードを作成できる）を開くには、[保存&新規作成] をクリックします。

選択したレコードへのレコードのリンク

Oracle CRM On

Demandでは、レコードを別のレコードにリンクできます。レコードをリンクすると、表示したレコードからすべての関連情報にアクセスできるようになります。たとえば、担当者、商談、および活動を取引先レコードにリンクすることで、顧客情報の全体ビューを表示できます。Oracle CRM On Demandでは、レコードのリンクはスマート関連付けと呼ばれます。

リンクによってレコードどうしが関連付けられるので、作成したレコードへのアクセス権を持っているユーザーは、リンクされているレコードの情報も表示できます。

単一の関連付けと複数の関連付けについて

レコード間には、単一の関連付けまたは複数の関連付けを作成できます。たとえば、企業の管理者によって複数の関連付けが有効にされている場合、タスクの作成中または編集時に、そのタスクに複数の担当者をリンクすることができます。[タスク

編集] 画面で担当者フィールドの [ルックアップ] アイコンをクリックすると、あらかじめ [ルックアップ] ウィンドウにはそのタスクに指定された取引先に関連付けられた担当者が表示されます。次に、この [ルックアップ] ウィンドウで1件または複数の担当者を選択して、該当するタスクに関連付けることができます。この機能はすべての関連付けに使用できるわけではなく、特定の設定の関連付け制御のために用意されています。たとえば、タスクレコードの [取引先] フィールドに有効な値が設定されており、[商談] の [ルックアップ] アイコンをクリックした場合、ウィンドウにはあらかじめレコードが表示されませんが、ドロップダウンリストから商談のリストを選択できます。

フィールド値の自動解決

レコードを検索するときに、単一の関連付けが存在する場合、関連付けられているレコードの名前を入力すると、アプリケーションはその関連付けを自動的に解決しようとします。たとえば、タスクを作成する場合、[取引先名] フィールドに入力できます。そのフィールドを保存すると、アプリケーションによって一致する取引先が自動的に検索されます。一致するレコードがただ1つ見つかった場合は、該当する取引先が使用されます。一致するレコードが見つからないか、または複数のレコードが候補として見つかった場合、表示された [ルックアップ] ウィンドウでさらに検索を実行し、適切な取引先を選択できます。

[詳細] ページからのレコードのリンク

レコードの [詳細] ページから、次のいずれかの操作を実行できます。

- 既存のレコードをリンク（関連付け）する。
- メインのレコードに自動的にリンクされる新しいレコードを作成する。

選択したレコードにリンクした新しいレコードは、ただちにデータベースに追加されます。たとえば、[見込み客詳細] ページから作成した活動は、見込み客にリンクされ、[活動] ページに表示されます。

注：メインレコードの [詳細] ページから、リンクされたレコードの一部のフィールドを編集することもできます（インライン編集が有効な場合）。メインレコードからリンクされたレコードを編集する方法の詳細については、「[メインレコードからリンクされたレコードの更新『71ページ』](#)」を参照してください。

選択したレコードに既存のレコードをリンクするには

- 1 メインのレコード（新しいレコードのリンク先となるレコード）を選択します。
レコードの選択方法の詳細については、「[レコードの検索『44ページ』](#)」を参照してください。
- 2 [レコードの詳細] ページで、スクロールダウンして適切なセクションを表示し、[追加] をクリックします。
- 3 フィールドの横にある [ルックアップ] アイコンをクリックします。
- 4 使用可能なレコードのリストを含む [ルックアップ] ウィンドウが表示されます。
- 5 [ルックアップ] ウィンドウでは、次の操作を行えます。
 - [クイックフィルター検索] を使用してリストをフィルター処理します。詳細については、「[リストのフィルター処理『82ページ』](#)」を参照してください。
 - [詳細] リンクをクリックしてリストをフィルター処理します。この方法は、「[\[高度な検索\] の使用『49ページ』](#)」の場合と同様です。

- リストページの上部または下部にあるナビゲーションアイコンをクリックして、リスト内の次のページ、前のページ、先頭ページまたは最終ページに移動します。
- 「新規」をクリックすると新規レコードが作成され、リストに追加されます。

6 「選択」リンクをクリックして必要なレコードを選択し、「OK」をクリックします。

複数のレコードを選択できる場合は、必要なレコードごとに「選択」をクリックします。選択したレコードは「使用可能なレコード」リストから「選択されたレコード」リストに移動されます。

選択されたレコードが「詳細」ページに表示されます。

新規レコードを作成して選択したレコードにリンクするには

- 1** メインのレコード（新しいレコードのリンク先となるレコード）を選択します。
レコードの選択方法の詳細については、「[レコードの検索](#)『44ページ』」を参照してください。
- 2** 「レコードの詳細」ページで、スクロールダウンして適切なセクションを表示し、「新規」をクリックします。
- 3** 「編集」ページで、メインレコードにリンクするレコードを新規に作成します。

リンクされているレコードのリンク切断または削除を行うには

- 1** メインレコードを選択します。
レコードの選択方法の詳細については、「[レコードの検索](#)『44ページ』」を参照してください。
- 2** 「レコード詳細」ページで、適切なセクションまでスクロールダウンします。
- 3** リンク切断または削除を行うリンクがある行で、レコードレベルのメニューから次のいずれかのオプションを選択します。
 - **リンク切断**：このオプションは、レコードを削除することなく、レコードの関連付けを解除します。
 - **削除**：このオプションは、リンクされているレコードを削除します。削除されたレコードは、「削除項目」ページに移動され、30日後にデータベースから完全に削除されます。

他のレコードタイプにリンクされたレコードタイプの例

次の表に、Oracle CRM On Demandで他のレコードにリンクできるレコードタイプの例をいくつか示します。「情報」列では、メインレコードの「詳細」ページからレコードタイプをリンクする方法を示しています。

選択したレコードにリンクできるレコードタイプは、作業中のレコードタイプや、従業員またはマネージャがOracle CRM On Demandに加えたカスタマイズによって異なります。また、Oracle CRM On Demand for Partner Relationship ManagementやOracle CRM On Demandの業界別エディションなどのOracle CRM On Demandの特定のエディションで作業している場合は、その他のレコードタイプをリンクできます。

レコードタイプ	情報
---------	----

レコードタイプ	情報
取引先	<p>標準アプリケーションでは、[取引先] セクションは担当者レコードの詳細ページに表示されます。このセクションをレイアウトに追加する必要があります。</p> <p>既存の取引先をリンクし、担当者に関連するその取引先の役割を追跡するには、[追加] をクリックします。[取引先を追加] ページで取引先を選択し、この担当者に関連する取引先の役割を選択し、[保存] をクリックします。追加する取引先が存在しない場合は、[ルックアップ] ウィンドウで [新規] をクリックして、取引先を追加できます。フィールドの説明については、「取引先フィールド 『200ページ』」を参照してください。</p> <p>取引先に複数の役割がある場合は、該当する行で [役割を編集] をクリックし、役割を選択してからレコードを保存します。</p>
取引先パートナー	<p>標準アプリケーションでは、[取引先パートナー] セクションは取引先レコードの詳細ページに表示されます。このセクションをレイアウトに追加する必要があります。</p> <p>取引先をリンクし、それをこのレコードのパートナーとして追跡するには、[追加] をクリックします。次に、編集フォームで、必要な情報を入力し、レコードを保存します。フィールドの説明については、「取引先のパートナーおよび競合会社の追跡 『194ページ』」を参照してください。</p>
取引先関係	「 取引先間の関係の追跡 『195ページ』」を参照してください。
担当チーム	「 レコードの共有（チーム） 『88ページ』」を参照してください。
キャンペーン	<p>担当者レコードからのみ。</p> <p>キャンペーンをリンクするには、[追加] をクリックし、キャンペーンを選択し、そのレコードを保存します。フィールドの説明については、「キャンペーンフィールド 『160ページ』」を参照してください。</p>
競合会社	<p>標準アプリケーションでは、[競合会社] セクションは取引先レコードと商談レコードの詳細ページに表示されます。</p> <p>取引先をリンクし、それをこのレコードの競合会社として追跡するには、[追加] をクリックします。次に、編集フォームで、必要な情報を入力し、レコードを保存します。フィールドの説明については、「取引先のパートナーおよび競合会社の追跡 『194ページ』」を参照してください。</p>

レコードタイプ	情報
担当者	<p>標準アプリケーションでは、「担当者」セクションは活動レコード（タスクおよびアポイント）に使用できます。このセクションをレイアウトに追加する必要があります。</p> <p>プライマリ担当者をリンクするには、「編集」をクリックして、担当者をリンクします。さらに担当者を活動にリンクするには、「担当者」セクションまでスクロールダウンして、「追加」をクリックし、担当者レコードをリンクします。</p> <p>標準アプリケーションでは、「担当者」セクションは取引先レコードの詳細ページに表示されます。</p> <p>新しい担当者をリンクするには、「新規」をクリックし、「編集」フォームで、必要な情報を入力し、レコードを保存します。</p> <p>既存の担当者をリンクするには、「追加」をクリックします。「担当者リスト」ページで、担当者を選択して、「保存」をクリックします。追加する担当者が存在しない場合は、「ルックアップ」ウィンドウで、「新規」をクリックして担当者を追加できます。フィールドの説明については、「担当者フィールド『216ページ』」を参照してください。</p> <p>標準アプリケーションでは、「担当者」セクションは商談レコードの詳細ページに表示されます。</p> <p>既存の担当者を商談レコードにリンクするには、「追加」をクリックします。「担当者リスト」フォームで担当者を選択し、担当者の「購入役割」を定義して「保存」をクリックします。追加する担当者が存在しない場合は、「ルックアップ」ウィンドウで「新規」をクリックして、担当者を追加できます。フィールドの説明については、「担当者フィールド『216ページ』」を参照してください。</p> <p>「購入役割」を選択して、担当者の社内での権限と、購入の決定に対する影響力を明確にする必要があります。購入役割は主要役割分析と販売施策環境の理解に不可欠です。</p> <p>注：同じ担当者を複数の商談にリンクしたり、複数の担当者を同じ商談にリンクできます。</p>
担当者関係	<p>「担当者間の関係の追跡『211ページ』」を参照してください。</p>
担当者チーム	<p>担当者レコードからのみ。</p> <p>担当者レコードを他の従業員も表示できるようにするには、「ユーザーを追加」をクリックします。「担当者チーム - ユーザーを追加」ウィンドウで、ユーザーの名前とレコードに対するアクセス権を選択し（「担当者アクセス」フィールド）、変更を保存します。レコードの共有の詳細は、「レコードの共有（チーム）『88ページ』」を参照してください。</p>

レコードタイプ	情報
見込み客	<p>標準アプリケーションでは、[見込み客] セクションはキャンペーンレコードの詳細ページに表示されます。</p> <p>新しい見込み客をリンクするには、[新規] をクリックし、[見込み客編集] フォームで、必要な情報を入力し、レコードを保存します。フィールドの説明については、見込み客フィールド 『176ページ』を参照してください。</p>
メモ	<p>標準アプリケーションでは、[メモ] セクションはメモをサポートしているレコードタイプの詳細ページに表示されます。</p> <p>新しいメモをリンクするには、[新規] をクリックし、そのレコードの[メモ] フォームで、必要な情報を入力し、レコードを保存します。フィールドの説明については、メモの追加 『92ページ』を参照してください。</p>
オープン活動	<p>標準アプリケーションでは、このセクションは、ほとんどのレコードの詳細ページに表示されます。</p> <p>新しいアポイントまたはタスクをリンクするには、タイトルバーの[新規アポイント] または[新規タスク] をクリックします。次に、編集フォームで、必要な情報を入力し、レコードを保存します。フィールドの説明については、「活動フィールド 『150ページ』」を参照してください。</p> <p>選択したレコードに、複数の活動をリンクできます。活動に時間が関連付けられている場合、その活動は活動リストとカレンダーに表示されます。</p> <p>選択したレコードを表示できるユーザーは、そのレコードにリンクされている活動も表示できます。これには、他のユーザーが所有する活動または他のユーザーに割り当てられている活動も含まれます。活動リストの使用の詳細は、「活動リストの使用 『127ページ』」を参照してください。</p>
商談	<p>新しい商談をリンクするには、[新規] をクリックし、[商談編集] フォームで、必要な情報を入力し、レコードを保存します。フィールドの説明については、「商談フィールド」を参照してください。『235ページの"商談フィールド"参照』</p> <p>注： 商談を見込み客にリンクするには、キャンペーンに関連付けられている見込み客を商談に変換します。詳細は、「見込み客から取引先、担当者、取引交渉登録、または商談への変換 『172ページ』」を参照してください。</p>
商談パートナー	<p>標準アプリケーションでは、[商談パートナー] セクションは商談レコードの詳細ページに表示されます。</p> <p>取引先をリンクし、それをこのレコードのパートナーとして追跡するには、[追加] をクリックします。次に、編集フォームで、必要な情報を入力し、レコードを保存します。フィールドの説明については、「商談のパートナーおよび競合会社の追跡 『224ページ』」を参照してください。</p>
照会	<p>詳細については、照会の追加 『213ページ』を参照してください。</p>

レコードタイプ	情報
関連解決策	<p>標準アプリケーションでは、「関連解決策」 セクションは解決策レコードの詳細ページに表示されます。</p> <p>解決策を追加するには、「解決策を追加」 をクリックし、「ルックアップ」 ウィンドウで既存の解決策を選択します。解決策は必要なだけ追加できます。関連情報を共有している解決策、または同じ関連トピックに関する解決策は相互にリンクできます。新しい解決策を作成するには、「新規」 をクリックし、必要な情報を入力し、レコードを保存します。</p> <p>注： リンクされているサービスリクエストは「解決策詳細」 ページで確認できますが、リンクを設定するには「サービスリクエスト詳細」 ページを使用する必要があります。</p>
サービスリクエスト	<p>標準アプリケーションでは、「サービスリクエスト」 セクションは取引先レコードと担当者レコードの詳細ページに表示されます。</p> <p>新しいサービスリクエストをリンクするには、「新規」 をクリックし、「サービスリクエスト編集」 フォームで、必要な情報を入力し、レコードを保存します。フィールドの説明については、「サービスリクエストフィールド『285ページ』」を参照してください。</p>
解決策	<p>標準アプリケーションでは、「解決策」 セクションはサービスリクエストレコードの詳細ページに表示されます。</p> <p>解決策をリンクするには、「追加」 をクリックします。「ルックアップ」 ウィンドウで、既存の解決策をリンクする場合は「解決策 ID」 リンクを、新しい解決策を作成する場合は「新規」 をクリックします。フィールドの説明については、「解決策フィールド『293ページ』」を参照してください。</p> <p>ヒント： 新しい解決策を作成する前に、「解決策リスト」 ページを調べて、マネージャによる公開待ち状態の解決策がないことを確認してください。「ルックアップ」 ウィンドウには、状態が「承認」 で、「公開済み」 とマークされた解決策のみが表示されます。</p>
チーム	<p>「チーム」 セクションは、デフォルトでは標準アプリケーションのどのレコード詳細ページにも表示されませんが、企業の管理者は「チーム」 セクションを特定のレコードタイプに追加できます。</p> <p>このレコードを他の従業員も表示できるようにするには、「ユーザーを追加」 をクリックします。「チーム - ユーザーを追加」 ウィンドウで、ユーザーの名前を選択します。</p> <p>注： レコードの所有者が企業の管理者によって定義されたグループのメンバーである場合、そのグループのメンバーは、チームの関連情報セクションに自動的に表示されます。</p> <p>詳細については、「レコードの共有（チーム）『88ページ』」を参照してください。</p>

レコードタイプ	情報
ユーザー	<p>「ユーザー」セクションは、デフォルトでは標準アプリケーションのどのレコード詳細ページにも表示されませんが、企業の管理者は「ユーザー」セクションを特定のレコードタイプに追加できます。</p> <p>なんらかのタスクを担当する別の従業員を追跡するには、「タスク詳細」ページの「ユーザー」セクションで、「追加」をクリックします。「ルックアップ」ウィンドウで、ユーザーを選択します。</p> <p>注：チーム機能とは異なり、レコードの所有者が企業の管理者によって定義されたグループのメンバーの場合、そのグループのメンバーは、ユーザーの関連情報セクションに自動的に表示されません。「ユーザー」リストはレコードの表示に影響を与えません。このリストは追跡のためにのみ使用されます。</p>

メインレコードからリンクされたレコードの更新

メインレコードからリンクされたレコードのフィールドを更新するには、次の操作を行います。

- メインレコードの「詳細」ページで、リンクされたレコードのフィールドを編集します（インライン編集が有効になっている場合）。

ほとんどの場合、メインレコードの「詳細」ページからリンクされたレコードのフィールドを編集できます。ただし、メインレコードの「詳細」ページからリンクされたレコードの次のフィールドは編集できません。

- リンクされたレコード自体の「詳細」ページに表示されないフィールド
- 「氏名」などの計算フィールド
- リンクされたレコードの「編集」ページで読み取り専用のフィールド

さらに、リンクされた同じレコードが複数のメインレコードの下に表示される場合、リレーションシップの一部になっているフィールドは編集できますが、リンクされたレコード自体に属しているフィールドは編集できません。たとえば、取引先レコードの「取引先チーム」関連リストでは、「チームの役割」フィールドは取引先とチームメンバー間のリレーションシップの一部になっているので編集できます。ただし、「名前（姓）」フィールドと「名前（名）」フィールドは、ユーザーレコード（チームメンバー）に属しているので編集できません。

- メインレコードの「詳細」ページからリンクされたレコードの「編集」ページを開き、そのページでフィールドを更新します。

次の手順では、メインレコードの「詳細」ページでリンクされたレコードを更新する方法について説明します。

メインレコードの「詳細」ページでリンクされたレコードを更新するには

- メインレコードの「詳細」ページで、適切なセクションにスクロールダウンし、必要に応じてフィールドを編集します。

注：編集するレコードがページに表示されない場合は、「リストを全表示」リンクをクリックし、そのタイプのすべてのリンクされたレコードを表示し、「リスト」ページでレコードのフィールドを編集します。

フィールドのインライン編集の詳細については、「[レコードの詳細の更新](#)『63ページ』」を参照してください。

次の手順では、メインレコードの「詳細」ページでリンクされたレコードを開く方法について説明します。

メインレコードの [詳細] ページでリンクされたレコードを開くには

- 1 メインレコードの [詳細] ページで、適切なセクションにスクロールダウンします。
- 2 レコードの [編集] リンクがある場合はそれをクリックするか、またはリンクされたレコードの名前のリンクをクリックします。

注：編集するレコードがページに表示されない場合は、[リストを全表示] リンクをクリックし、そのタイプのすべてのリンクされたレコードを表示します。
- 3 リンクされたレコードの [編集] ページまたは [詳細] ページが開いたら、レコードの詳細を更新します。

レコード詳細の更新の詳細については、「[レコードの詳細の更新](#)『63ページ』」を参照してください。

[お気に入りのレコード] ページ

[お気に入りのレコード] ページにはお気に入りのレコードが表示されます。[お気に入りのレコード] ページにアクセスするには、アクションバーの [お気に入りのレコード] セクションで [リストを全表示] をクリックします。[お気に入りのレコード] ページから、次の表に示すタスクを実行できます。

操作	手順
レコードの順序の変更	[お気に入りのレコード] タイトルバーで、[お気に入りの管理] ボタンをクリックします。[お気に入りの管理] ページで、希望どおりの順番になるまでレコードの順序を変更します。アクションバーおよび [お気に入りのレコード] ページに、レコードが新しい順序で表示されます。
お気に入りのリストからのレコードの削除	削除するレコードの行で [削除] リンクをクリックします。
レコードの詳細の表示	レコードの名前をクリックして、そのレコードの [詳細] ページを表示します。
リスト全体の参照	リストページの上部または下部にあるナビゲーションアイコンをクリックして、リスト内の次のページ、前のページ、先頭ページまたは最終ページに移動します。
表示レコード数の切り替え	ページの下部にある [表示レコード数] ドロップダウンリストで、一度に表示するレコードの数を選択します。

リストの使用

さまざまなレコードタイプのフィルター済みリストを作成することにより、表示するレコードを制限できます。フィルター済みリストには、リストの条件を満たすレコードのサブセットが表示されます。

Oracle CRM On Demandでは、さまざまなレコードタイプ用の標準のフィルター済みリストを提供しています。このフィルター済みリストは、それぞれのレコードのホームページに表示されます。自分または自分のマネージャが作成したカスタムリストは、このリストセクションに追加されます。

フィルター済みリストを選択すると、リストの条件を満たすレコードのリストがレコードの[リスト] ページに表示されます。ページに、最初の**25件**、**50件**、**75件**、または**100件**のレコードを一度に表示するように選択できます。選択したオプションは、変更するまで、すべてのレコードタイプのリストページで保持されます。リストを参照するとき、ポインタが置かれているレコードは、背景色の変更によって強調表示されます。

1ページに表示できるレコードよりも多くのレコードがリストにある場合、次の処理が実行されます。

- リストページの上部または下部にあるナビゲーションアイコンをクリックして、リスト内の次のページ、前のページ、先頭ページまたは最終ページに移動できます。
- リスト内の最終ページには、レコードのページ全体が表示されます。リストの最終ページに表示されるレコード数は、リストページに表示するレコード数によって決まります。このため、リスト内の最終ページに表示されるレコードの一部が、最後から2番目のページにも表示される場合があります。

たとえば、リスト内に合計**40**のレコードがあり、リストページに**25**のレコードを表示するとします。レコードは、2つのリストページにわたって表示されます。リスト内の先頭ページに最初の**25**のレコードが表示され、リスト内の最終ページにリストの最後の**25**のレコードが表示されます。この例では、リスト内の**10**のレコードは、リスト内の先頭ページと最終ページの両方に表示されることになります。

リストページから、次の操作を実行できます。

- レコードを並べ替える。
- 複数のレコードを一目で確認する。
- 確認、削除、または更新するレコードを検索する。
- [リスト] ページのフィールドをインラインで更新する。
- 新しいレコードを作成する。

注：パフォーマンス上の理由から、一部のカスタムフィールドはリストの並べ替えに使用できません。

また、レコードレベルのメニュー（各レコード名の横にあるメニュー）を使用して、リストされたレコードに対して次の様々なアクションの一部またはすべてを実行できます。

- [編集] オプションを選択してレコードの[編集] ページを開く。このページを使用してレコードのすべてのフィールドを編集できます。
- 既存のレコードをコピーして新しいレコードを作成する。値が新規レコードに自動的にコピーされるフィールドは、企業の管理者が決定します。
- レコードを削除する。

ページに表示されるレコードが多すぎる場合に、リストをフィルター処理することもできます。リストのフィルター処理に関する詳細は、「[リストのフィルター処理](#)」『82ページ』を参照してください。また、[お気に入り] アイコンをクリックして、アクションバーの[お気に入りリスト] にリストを追加することもできます。

各フィルター済みリストは商談や取引先などレコードタイプによって異なります。すべての従業員は自分用のフィルター済みリストを作成できますが、すべての従業員が使用できる公開リストを作成できるのは、適切な役割が割り当てられている従業員だけです。

注：従業員またはマネージャが作成したリストは、リストを作成した言語でのみ表示されます。アプリケーションがサポートしている他の言語に切り替えても、その言語ではリストに追加されません。デフォルトのフィルター済みリストだけがすべての言語で表示されます。たとえば、イタリアのマネージャが新しいリストを作成し、そのチームの一部のメンバーがスペイン語版の製品を使用している場合、そのチームのメンバーは、新たに作成されたリストを参照できません。

リストページのブックマークの作成について

ほとんどのリストで、リストのページは同じURLを共有します。その結果、リスト内のページのブックマークを作成した場合、ブックマークによって、リストは最初にアクセスしたときに開いたページ（通常はリストの先頭ページ）で常にかきます。同様に、リスト内のページのアドレスフィールドからURLをコピーし、後でブラウザのアドレスフィールドにURLを貼り付けた場合、リストは最初にアクセスしたときに開いたページで開きます。

たとえば、[取引先ホームページ] のリストリンクからリストを開く場合、リスト内の先頭ページが開きます。リストの3番目のページにナビゲートし、そのページのブックマークを作成すると、新しいブックマークではリスト内の先頭ページ（つまり、リストに最初にアクセスしたときに開いたページ）が開きます。

注 : Oracle CRM On

Demandリリース18以下でリスト内の特定のページのブックマークを作成した場合、そのブックマークではリストの最初にブックマークを作成したページが開きます。たとえば、**Oracle CRM On**

Demandリリース18でリストの5番目のページのブックマークを作成した場合、そのブックマークではリストの5番目のページが開きます。ただし、その後リストの6番目のページにナビゲートし、そのページの新しいブックマークを作成した場合、新しいブックマークではリストの5番目のページ（つまり、**Oracle CRM On**

Demandリリース18で作成したブックマークからリストに最初にアクセスしたときに開いたページ）が開きます。

リスト管理オプション

ほとんどのレコードタイプのリストページには、次のオプションの一部またはすべてを含む [メニュー] ボタンが表示されます。

- **一括削除** : リストからすべてのレコードを削除します。「[レコードの削除/復元](#)」 [104ページ]」を参照してください。
- **バッチ割当ブック** : ブックに対してレコードを追加、または削除します。「[ブックへのレコードの割り当て](#)」 [1227ページ]」を参照してください。
- **リストをエクスポート** : リストをエクスポートしてコンピュータに保存します。「[リストのレコードのエクスポート](#)」 [85ページ]」を参照してください。
- **大量更新** : 多数のレコードを一度に更新します。「[レコードのグループの更新](#)」 [90ページ]」を参照してください。
- **大量コール計画** : 1つ以上の顧客の予定コールを作成します。「[大量コール計画](#)」 [139ページ]」を参照してください。
- **レコード数** : リストのレコードをカウントします。「[リストのレコードのカウント](#)」 [85ページ]」を参照してください。
- **リストを絞り込み** : フィルター済みリストを絞り込みます。「[リストの作成と編集](#)」 [77ページ]」を参照してください。
- **リストフィルターを表示** : リストの主要情報を表示します。「[\[リストを表示\] ページ](#)」 [84ページ]」を参照してください。このページにアクセスするには、[リスト管理] ページの [表示] をクリックする方法もあります。
- **リスト管理** : レコードタイプのリストを管理します。「[リスト管理ページ](#)」 [83ページ] の「[\[リスト管理\] ページ](#)」参照]」を参照してください。
- **リストを新規作成** : 新しいフィルター済みリストを作成します。「[リストの作成と編集](#)」 [77ページ]」を参照してください。
- **リストを保存** : リストを保存します。[リストを保存] をクリックすると、[保存] オプションを含むページが表示されます。

リスト管理オプションの利用

次の表に示すように、リスト管理オプションに移動する方法は、レコードタイプによって異なります。

レコードタイプ	手順
メインレコードタイプ（タブ上）	<ol style="list-style-type: none"> 1 ページの上部にあるレコードのタブをクリックします。 2 [リスト] セクションで、リストをクリックします。 3 [メニュー] ボタンをクリックし、必要なオプションを選択します。 <p>次のようにして [新規リスト] ページにアクセスする方法もあります。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 ページの上部にあるレコードのタブをクリックします。 2 [リスト] タイトルバーの [新規] ボタンをクリックします。 <p>注： コミュニケーションリストは特定のタイプの活動のリストです。そのため、追加のコミュニケーションリストを作成するには、[活動リスト] ページを使用します。コミュニケーションリストは、社内でコールセンターを使用する場合のみ、利用可能です。</p>
活動	<ol style="list-style-type: none"> 1 [カレンダー] タブをクリックします。 2 [オープンタスク] セクションで、[リストを全表示] リンクをクリックします。 3 [メニュー] ボタンをクリックし、必要なオプションを選択します。
警告	<ol style="list-style-type: none"> 1 [ホーム] タブをクリックします。 2 [ホームページ（個人）] の [警告] セクションの下部にある [リストを全表示] リンクをクリックします。 3 [メニュー] ボタンをクリックし、必要なオプションを選択します。 <p>注： 警告がない場合、[リストを全表示] リンクは表示されません。</p>
添付資料	<p>[添付資料を管理] 権限を含む役割が割り当てられている場合のみ、利用可能です。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 任意のページで、最上部にある [管理] グローバルリンクをクリックします。 2 [コンテンツ管理] リンクをクリックします。 3 [コンテンツ管理] ページで、[添付資料を管理] リンクをクリックします。 4 [添付資料を管理] ページで、[リストを新規作成] ボタンをクリ

レコードタイプ	手順
	ックします。
ユーザー	<p>〔ユーザーおよびアクセスの管理〕 権限を含む役割が割り当てられている場合のみ、利用可能です。</p> <ol style="list-style-type: none">1 任意のページで、最上部にある〔管理〕 グローバルリンクをクリックします。2 〔ユーザー管理とアクセス制御〕 リンクをクリックします。3 〔ユーザー管理〕 リンクをクリックします。4 〔メニュー〕 ボタンをクリックし、必要なオプションを選択します。
製品カテゴリー	<p>〔コンテンツの管理〕 権限を含む役割が割り当てられている場合のみ、利用可能です。</p> <ol style="list-style-type: none">1 任意のページで、最上部にある〔管理〕 グローバルリンクをクリックします。2 〔コンテンツ管理〕 リンクをクリックします。3 〔コンテンツ管理〕 ページで、〔製品カテゴリー〕 リンクをクリックします。4 〔メニュー〕 ボタンをクリックし、必要なオプションを選択します。
製品	<p>〔コンテンツの管理〕 権限を含む役割が割り当てられている場合のみ、利用可能です。</p> <ol style="list-style-type: none">1 任意のページで、最上部にある〔管理〕 グローバルリンクをクリックします。2 〔コンテンツ管理〕 リンクをクリックします。3 〔コンテンツ管理〕 ページで、〔製品〕 リンクをクリックします。4 〔メニュー〕 ボタンをクリックし、必要なオプションを選択します。

標準のフィルター済みリスト

標準のフィルター済みリストの説明については、各レコードタイプの「[レコードタイプホームページの使用](#)」のトピックを参照してください。たとえば、次のトピックがあります。

- [\[見込み客ホームページ\] の使用](#) 『167ページ』
- [\[取引先ホームページ\] の使用](#) 『185ページ』
- [\[担当者ホームページ\] の使用](#) 『204ページ』
- [\[商談ホームページ\] の使用](#) 『221ページ』
- [\[サービスリクエストホームページ\] の使用](#) 『279ページ』

リストを開くには

- 1 該当するレコードのタブをクリックします。

注：活動リストを表示するには、[\[カレンダー\]](#) タブをクリックしてから、[\[オープンタスク\]](#) セクションの [\[リストを全表示\]](#) をクリックします。活動リストの使用の詳細は「[活動リストの使用](#) 『127ページ』」を参照してください。

- 2 そのレコードのホームページのリストセクションから、作業対象となるリストを選択します。

[ホームページ] に表示されるリストの順番の変更

次の手順を使用するか、またはリストページから [\[メニュー\]](#) をクリックして [\[リスト管理\]](#) を選択し、[\[リスト並べ替え\]](#) ボタンを使用します。

[ホームページ] に表示されるリストの順番を変更するには

- 1 該当するレコードのタブをクリックします。
- 2 レコードの [\[リスト\]](#) セクションの下部にある [\[リスト管理\]](#) リンクをクリックします。
- 3 [\[リスト並べ替え\]](#) ボタンをクリックします。
- 4 [\[ホームページに表示するリスト\]](#) リストで、矢印を使用して、リストの順番を変更します。
- 5 [\[保存\]](#) をクリックします。

レコードの [\[ホームページ\]](#) 上に、リストが設定した順番で表示されます。（[\[ホームページ\]](#) 上に表示されるリストは最初の10個だけです。）

リストの作成と編集

レコードのリストを作成または絞り込む場合、次のようにユーザーの役割に基づいて、検索できるフィールドおよびリストに表示できるフィールドが決まります。

- ユーザーの役割で **[[検索]および[リスト]のすべてのフィールド]** 権限が有効になっている場合、すべてのフィールドを検索し、返されたレコードのすべてのフィールドを表示できます。

注：企業の管理者が、**[[検索]および[リスト]のすべてのフィールド]** 権限をユーザー役割の多くで使用可能にしないことをお勧めします。その権限が使用可能でない場合、企業で使用しないフィールドは検索およびリストのページに表示されません。これにより、不要な情報が削減され、ユーザーが最も必要なフィールドを表示することが容易になります。

- ユーザーの役割で **[[検索]および[リスト]のすべてのフィールド]** 権限が有効になっていない場合は、そのレコードタイプのユーザーの役割に割り当てられた **[[詳細] ページレイアウト]** に表示されるフィールドのみ検索および表示できます。企業の管理者がユーザーの役割のレコードタイプに対して動的ページレイアウトを定義している場合は、ユーザーの役割に割り当てられた様々な動的ページレイアウトに表示されるすべてのフィールドを検索および表示できます（**動的レイアウト**は、レコードの特定のフィールドで選択したピックリスト値に基づいて、レコードタイプが同じでレコードが異なるフィールドの異なったセットを表示するページレイアウトです）。

ただし、**Oracle CRM On**

Demandのリリース18の前に作成されたリストを絞り込む場合は、リストにすでに含まれていたフィールド、およびユーザーの役割に割り当てられた **[[詳細] ページレイアウト]** に表示されるフィールドを検索および表示できます。

作業前の準備：リストの作成時は、設定する条件に使用するフィールドと値を入力する必要があります。まず、そのレコードの **[[編集] ページ]** に移動し、**Oracle CRM On**

Demandで使用されている正確なフィールド名と値をメモすることをお勧めします。それらの名前や値が正確でないと、フィルター済みリストに正しいレコードが取り出されない場合があります。メモするかわりに、そのレコードの **[[詳細] ページ]** を印刷して、フィールドの正確な名前を得ることもできます。ただし、プリントアウトには、ドロップダウンリストに表示されるフィールドの値は印刷されません。

リストを設定するには

- 1 新しいリストを作成するか、既存のリストの **[[リストを絞り込み] ページ]** に移動します。

ほとんどのレコードタイプの **[[リスト] ページ]** には、新しいリストを作成する、または既存のリストを絞り込むためのオプションを含む **[[メニュー] ボタン]** があります。リスト管理オプションにアクセスする方法の詳細は、「[リストの使用](#)」『72ページ』を参照してください。

- 2 **[[リストの新規作成] ページ]** または **[[リストを絞り込み] ページ]** の **[[検索対象] セクション]** で、次のいずれかのオプションを選択します。

- レコードセット
- ブック

注：**[[製品]**、**[[ユーザー]** など、所有者のないレコードタイプでは、**[[検索対象] セクション]** は表示されません。**[[検索対象] セクション]** の **[[ブック] オプション]** は、企業で **[[ブック] 機能]** が有効になっている場合にのみ使用できます。

- 3 **[[レコードセット] オプション]** を選択した場合は、**[[レコードセット] フィールド]** のリストから次のいずれかを選択します。

- **表示可能なレコード (全件)：**少なくとも **[[表示] する]** ことができるレコードで、レポート階層、ユーザーのアクセスレベル、そして共有レコードのアクセスレベルを定義したものになります。
- **自分が所有するレコード (全件)**
- **自分が属しているチームのレコード (全件)：**次のいずれかに該当するレコードのみがフィルター済みリストに含まれます。

- 自分が所有しているレコード
- チーム機能によって、所有者が共有化したレコード
- 取引先、活動、担当者、世帯、商談、ポートフォリオのグループ割り当て機能によって共有化したレコード
- 自分または部下が所有するレコード（全件）。
- 自分または部下がチームに属しているレコード（全件）
- デフォルトブック（個人）：ブックセクタのデフォルト設定は、企業の管理者によって定義されます。

- 4 [ブック] オプションを選択した場合は、ブックセクタでブック、ユーザーまたは委任を選択します。

詳細については、「[ブックセクタの使用](#)『60ページ』」を参照してください。

- 5 [大文字と小文字の区別を選択] セクションで、必要に応じて [大文字と小文字を区別しない] チェックボックスをオンにします。

このチェックボックスがオンの場合、検索で大文字と小文字が区別されないフィールドは、[検索基準を入力] セクションに青色で表示されます。

- 6 [検索基準を入力] セクションで、次の操作を行います。

- a [フィールド] リストからフィールドを選択します。

これらのフィールドには、該当するレコードタイプのターゲット検索フィールドがあらかじめ挿入されています。

特定のフィールドは、検索中およびリストの並べ替え時のパフォーマンスを向上させるために最適化されます。これらの最適化されたフィールドは、検索フィールドのリストに緑色のテキストで表示されます。検索用に最適化されていないフィールドが検索条件に含まれる場合、検索速度が遅くなることがあります。

必要な住所フィールドがドロップダウンリストに表示されない場合は、次の表や「[国と住所のマッピングについて](#)『1314ページ』」に示される対応するフィールドを選択します。

注：この表に示すフィールドは、すべての国またはロケールに適用されるとはかぎりません。

リストをフィルターするフィールド	ドロップダウンリストから選択するフィールド
Street Number（番地） 住所1 丁目	番地/通り
区	住所2
フロア 地区	住所3
市/郡	市
Colonia/Section (アメリカの地区) CEDEX Code (CEDEX コード) 住所 4 URB (市街化地域)	私書箱/並べ替えコード

リストをフィルターするフィールド	ドロップダウンリストから選択するフィールド
地域区分	
MEX State (MEXの州) BRA State (BRAの州) Parish (アメリカの郡) Part of Territory (アメリカの準州) 島 都道府県 地域 Emirate (emirの管轄地域) Oblast (ロシアの州)	都道府県
島コード Boite Postale (アフリカでの郵便番号) Codigo Postal (南米での郵便番号)	郵便番号

- b** 条件、フィルター値、およびフィルターを定義する演算子 (AND、OR) を入力します。

リストを絞り込み中の場合、フィールドにはさらに絞り込むための基準が自動的に挿入されます。

フィルター条件の使用については、「[フィルター条件について](#)『54ページ』」を参照してください。

ヒント：所有者がないサービスリクエストのリストを作成するには、[所有者 ID] フィールドの [等しい] フィルター条件を選択し、値を空白のままにします。これは、他のNULLリストを作成するときにも使用できる一般的な方法です。

注意：フィルター値を入力する場合は、「[フィルター値について](#)『59ページ』」で説明するルールに従っていることを確認してください。ルールに従わないと、リストに正しいレコードが含まれない場合があります。

例

取引先：年間売上が\$100,000,000.00を超え、かつ、カナダに所在する取引先のフィルター済みリストを作成する場合は、次のようにフォームに値を入力します。

フィールド	条件	値	
年間売上	より大きい	100000000	AND
国	等しい	カナダ	

見込み客：見込み売上が\$100,000.00を超え、かつ、評価がAまたはBである見込み客のフィルター済みリストを作成する場合は、次のようにフォームに値を入力します。

フィールド	条件	値	
見込売上	より大きい	100000	AND
評価	より小さい	C	

7 [列と並べ替え順を表示する] セクションで、次の操作を行います。

- a** 検索結果にカラムとして表示するフィールドを選択し、[使用可能項目] リストから[選択した項目] リストにフィールドを移動します。選択したフィールドの順序を変更するには、上下の矢印を使用します。
- b** [並べ替え基準] ドロップダウンリストでデフォルトの並べ替えフィールドを選択し、[昇順] または [降順] をクリックして並べ替え順序を選択します。

特定のフィールドは、検索中およびリストの並べ替え時のパフォーマンスを向上させるために最適化されます。これらの最適化されたフィールドは、並べ替えフィールドのリストに緑色のテキストで表示されます。デフォルトの並べ替えフィールドとして最適化されていないフィールドを選択した場合、検索速度が遅くなることがあります。

注：この手順では、チェックボックスタイプのフィールドを、並べ替えフィールドとして選択することはできません。ただし、リストを作成した後は、カラムヘッダーをクリックし、チェックボックスの値に基づいてフィールドを並べ替えることができます。

8 (オプション) リストを保存せずに検索基準の結果を確認するには、[実行] をクリックします。

リストページが表示され、検索基準の結果が表示されます。次に、タイトルバーの[メニュー] ボタンをクリックして[リストを保存] または [リストを絞り込み] を選択すると、リストを保存できます。

9 [保存] をクリックして、[保存オプション] セクションのフィールドに必要な情報を入力します。

フィールド	説明
リスト名	リストの名前を入力します (50文字まで)。リスト名には、引用符 (") 以外の任意の記号または区切り記号を使用できます。 作成されたリストはアルファベット順に表示されます。したがって、名前の先頭に分類のための語句を付けることをお勧めします。
説明	251 文字までの説明を入力します。
リストのアクセス可能性	ユーザー役割に [公開リストを設定] 権限が含まれている場合は、このオプションのうちのいずれかを選択します。 <div style="margin-left: 20px;"> <p>■ 個人。 作成者のみがフィルター済みリストを表示できます。</p> <p>■ 公開。 すべての従業員がリストを使用できます。公開リストは社内のすべての従業員向けにレコードのホームページに表示されます。</p> <p>■ 役割固有。 特定役割のユーザーのみがリストを使用できるようにします。</p> </div>

1 [保存および実行] をクリックします。

作成したフィルター済みリストは、このページのタイトルバーのドロップダウンリストと、レコードの [ホームページ] の [リスト] セクションに表示されます。

ヒント：リスト要求がタイムアウトしたことを示すメッセージが表示された場合は、リスト条件を修正して再試行してください。検索およびリストの最適化に関する詳細は、トレーニングおよびサポートセンターWebサイトで確認できます。トレーニングおよびサポートセンターWebサイトにアクセスするには、**Oracle CRM On Demand**内の各ページの上部にある「トレーニングおよびサポート」リンクをクリックします。

リストのフィルター処理

リストページで、次の2つの方法でリストのレコードをすばやくフィルター処理できます。

- アルファベット文字検索機能を使用した特定のカラムのフィルター処理
- クイックフィルター検索の使用

デフォルトでは、リストページにアルファベット文字検索機能が表示されますが、フィルタートグルアイコンをクリックすると、クイックフィルター機能を表示することができます。アルファベット文字検索機能に切り替えるには、**[ABC]** アイコンをクリックします。表示される検索機能は、別のセッションでも保持されます。

より高度なフィルター処理を行う場合は、タイトルバーの**[メニュー]** ボタンをクリックし、**[リストを絞り込み]** をクリックすることでリストをフィルター処理することもできます。

検索するレコードは、ブックセクタからブックまたはユーザーを選択して制限することもできます。詳細については、「[ブックセクタの使用](#)」『60ページ』を参照してください。

アルファベット文字検索

アルファベット文字検索では、次の操作を行えます。

- アルファベットバーの**1文字**をクリックし、その文字で始まるレコードだけを表示します。
- テキストフィールドに文字を入力して**[ジャンプ]** をクリックし、入力した文字で始まるレコードを検索します。ワイルドカードを使用できます。詳細については、「[フィルター値について](#)」『59ページ』を参照してください。
- カラム見出しをクリックして、そのカラムに基づいてレコードを並べ替えます。カラム見出しの横にある矢印は、並べ替えの基準になっているカラムと、昇順と降順のどちらで並べ替えられているかを示します。デフォルトでは、左端の見出しを検索キーとして使用してレコードが検索されます。

アルファベット文字検索は大文字と小文字を区別せず、**[リストを絞り込み]** 検索基準に影響を与えません。

カラムに設定されているデフォルトの並べ替え順に対してアルファベットバーが機能しない場合、アルファベットバーは有効でなくなり、バーの文字にハイパーリンクが設定されていない状態になります。たとえば**[削除項目]** ページでは、デフォルトの並べ替えの基準は、並べ替えができない**[タイプ]** カラムに設定されています。したがって、アルファベットバーは有効になっていません。ただし、**[名前]** カラムの見出しをクリックすると、データは並べ替えられ、アルファベットバーは有効になります。

クイックフィルター検索

クイックフィルター検索を使用すると、リストをフィルター処理して、選択したフィールドが特定のフィルター条件を満たすレコードを表示できます。

ページの**[結果表示条件]** セクションで、左から右に向かってフィールドで値を選択または入力して、検索フィールド、フィルター条件およびフィルター値（フィルター条件に値が必要な場合）を指定します。フィルター条件リストで使用できる値は、選択した検索フィールドによって異なります。使用可能なフィルター条件の詳細は、「[フィルター条件について](#)」『54ページ』を参照してください。

検索フィールドのリストで使用可能なフィールドには、高速ルックアップ用に最適化されたフィールドに加え、企業の管理者が指定した追加フィールドがあります。

フィルター値フィールドは、フィールドタイプに一致するように変更されます。たとえば、日付を選択する場合はカレンダーアイコンが表示され、電話番号を指定する場合は電話アイコンが表示されます。フィルター条件に値を設定する必要がない場合、フィルター値フィールドは非表示になります。テキストフィールドおよび電話フィールドでは、ワイルドカードが使用できます。詳細については、「[フィルター値について](#)『59ページ』」を参照してください。

クイックフィルター検索は大文字と小文字を区別せず、[リストを絞り込み] 検索基準に影響を与えません。

クイックフィルター検索を実行するには

- 1 [結果表示条件] ラベルの右側にあるドロップダウンリストで、フィールドを選択します。
- 2 フィルター条件のドロップダウンリストから条件を選択します。
- 3 必要場合は、フィルター値のドロップダウンリストに値を入力します。
- 4 [ジャンプ] をクリックします。

[リスト管理] ページ

[リスト管理] ページでは、特定のレコードタイプのフィルター済みリスト（ユーザーが作成したリスト、マネージャがユーザー用に作成したリスト、システムから提供されたリスト）が表示されます。リストページの [メニュー] ボタンから [リスト管理] を選択すると、[リスト管理] ページにアクセスできます。リスト管理オプションのアクセスの詳細は、「[リストの使用](#)『72ページ』」を参照してください。

このページから、次の表に示すタスクを実行できます。

操作	手順
お気に入りリストへのリストの追加	リストの行で、[お気に入りに追加] アイコンをクリックします。
ホームページレコードとドロップダウンリストの最初の10個のリスト順の変更	[リスト管理] タイトルバーの [リスト並べ替え] ボタンをクリックします。[リストの表示順序] ページで、希望どおりの順番になるまで10個のリストの順番を変更します。リストが、[リスト] ページのホームページレコードおよびドロップダウンリストに、新たな順番で表示されます。 注： [利用可能] リストに残ったリストは、ドロップダウンリストおよびホームページにオプションとして表示されません。
フィルター済みリストの作成	[リスト管理] タイトルバーの [新規リスト] ボタンをクリックします。[新規リスト] ページで、必要な情報を入力し、レコードを保存します。
リストの削除	削除するリストの行で [削除] リンクをクリックします。 自分で作成したリストのみ削除できます。
リスト全体の参照	リストページの上部または下部にあるナビゲーションアイコンをクリックして、リスト内の次のページ、前のページ、先頭ページまたは最終ページに移動します。

操作	手順
表示レコード数の切り替え	ページの下部にある「表示レコード数」ドロップダウンリストで、一度に表示するレコードの数を選択します。
リストの更新	更新するリストの行で「編集」リンクをクリックします。これによってリストの編集ページが開き、ここでリストを更新します。 注： アプリケーションとともに配布される標準のリスト、または更新機能が利用可能になる前に保存したフィルター済みリストは変更できません。
リストの主要情報とフィルター情報の表示	リストの行で、「表示」リンクをクリックします。これにより、「リストを表示」ページが表示されます。

「リストを表示」ページ

「リストを表示」ページには次の情報が表示されます。

- **主要リスト情報：**リストの名前と説明に加え、次の情報が含まれます。
 - **リストのアクセス可能性：**リストの表示について、プライベート、公開またはユーザーの役割に固有かどうかを示します。
 - **検索：**リストのフィルター処理するために検索されたレコードのサブセットです。
- **フィルター情報：**フィルター済みリストの作成に使用するフィールド、フィルター条件、およびフィルター値です。
- **選択した項目：**検索結果にカラムとして表示するために選択したフィールド、およびデフォルトの検索フィールドとして選択したフィールドの並べ替え順です。

「リストを表示」ページにアクセスするには、リストページの「メニュー」ボタンから「リストフィルターを表示」を選択します。リスト管理オプションにアクセスする方法の詳細は、「[リストの使用](#)『72ページ』」を参照してください。

「お気に入りリスト」ページ

アクションバーの「お気に入りリスト」セクションにある「リストを全表示」リンクをクリックすると、「お気に入りリスト」ページが開き、お気に入りリストが表示されます。

次の表では、「お気に入りリスト」ページで行える操作について説明します。

操作	手順
リストの順序の変更	「お気に入りリスト」タイトルバーで、「お気に入りの管理」ボタンをクリックします。「お気に入りの管理」ページで、希望どおりの順番になるまでリストの順序を変更します。アクションバーおよび「お気に入りリスト」ページに、リストが新しい順序で表示されます。
お気に入りのリストからのリストの削除	削除するリストの行で「削除」リンクをクリックします。
リストの表示	リストの名前をクリックして、そのリストを操作できるリストページを表示します。

操作	手順
リスト全体の参照	リストページの上部または下部にあるナビゲーションアイコンをクリックして、リスト内の次のページ、前のページ、先頭ページまたは最終ページに移動します。
表示レコード数の切り替え	ページの下部にある「表示レコード数」ドロップダウンリストで、一度に表示するレコードの数を選択します。

「お気に入りリスト」を、Webウィジェットとして他のアプリケーションに埋め込むことができます。詳細については、「[お気に入りリストウィジェットの埋め込み『645ページ』](#)」を参照してください。

リストのレコードのカウント

次の手順では、リストのレコードをカウントする方法について説明します。

リストのレコードをカウントするには

■ レコードの「リスト」ページで、「メニュー」をクリックし、「レコード数」を選択します。

注：リストに**1000**を超えるレコードがある場合、カウント処理は失敗し、検索条件に一致するレコードが多すぎることを示すメッセージが表示されます。この場合、返されるレコード数が減るようにリストを絞り込みます。カウント処理に**30秒**以上かかる場合、処理は失敗します。この場合、後で再試行するか、または返されるレコードが減るようにリストを絞り込みます。リストの絞り込みの詳細は、「[リストの作成と編集『77ページ』](#)」を参照してください。

リストのレコードのエクスポート

リストに設定した基準を満たすレコードをエクスポートできます。**Oracle CRM On Demand**によってレコードのリストがエクスポートされた後、そのファイルをダウンロードして保存できます。

注：エクスポートされた結果は、**Oracle CRM On Demand**で**72時間**保存されます。それ以降は、リストを再度エクスポートする必要があります。

最大**250**件のレコードをリストからすぐにエクスポートできます。このオプションを選択すると、（リストの現在の並べ替え順に基づいて）リストの上位にあるレコードが最大**250**件エクスポートされます。または、リスト内のすべてのレコードをエクスポートできます。リスト内のレコードをすべてエクスポートする場合、エクスポートリクエストはキューに登録され、バッチジョブとして実行されます。

リストからレコードをエクスポートするには、ユーザーの役割に「リスト - すべてのフィールドのエクスポート」権限または「リスト - 表示されたフィールドのエクスポート」権限が含まれている必要があります。レコードのリストをエクスポートする場合、次のようにユーザーの役割によってエクスポートできるフィールドが決まります。

- ユーザーの役割で「リスト - すべてのフィールドのエクスポート」権限が有効になっている場合、レコードのすべてのフィールドをエクスポートするか、リストに表示されているフィールドのみをエクスポートするかを選択できます。
- ユーザーの役割で「リスト - 表示されたフィールドのエクスポート」権限が有効になっていて、「リスト - すべてのフィールドのエクスポート」権限が有効になっていない場合は、リストに表示されているフィールドのみエクスポートできます。

次の手順では、リストのレコードを最大250件エクスポートする方法について説明します。

リストのレコードを最大250件エクスポートするには

- 1 エクスポートするレコードのリストを開きます。
- 2 必要の場合は、エクスポートするレコードがリストの最上部に表示されるようにリストを並べ替えます。
ヒント：リストをカラムで並べ替えるには、カラムの見出しをクリックします。リストを同じカラムで逆順に並べ替えるには、カラムの見出しを再度クリックします。
- 3 レコードの [リスト] ページで、[メニュー] をクリックし、[リストをエクスポート] を選択します。
- 4 [リストをエクスポート] ページで、次の操作を実行します。
 - [エクスポートタイプ] セクションで、即時エクスポートのオプションを選択します。
 - [エクスポートするフィールド] および [フィールド区切り] セクションで、使用するオプションを選択します。**注：** [エクスポートするフィールド] セクションを使用できるのは、ユーザーの役割に [リスト - すべてのフィールドのエクスポート] 権限がある場合のみです。
- 5 [エクスポート] をクリックします。
- 6 [ダウンロード] をクリックしてファイルをダウンロードします。

次の手順では、リストのレコードをすべてエクスポートする方法について説明します。

リストのレコードをすべてエクスポートするには

- 1 エクスポートするレコードのリストを開きます。
- 2 レコードの [リスト] ページで、[メニュー] をクリックし、[リストをエクスポート] を選択します。
- 3 [リストをエクスポート] ページで、次の操作を実行します。
 - [エクスポートタイプ] セクションで、キューに登録されたエクスポートのオプションを選択します。
 - [エクスポートするフィールド] および [フィールド区切り] セクションで、使用するオプションを選択します。**注：** [エクスポートするフィールド] セクションを使用できるのは、ユーザーの役割に [リスト - すべてのフィールドのエクスポート] 権限がある場合のみです。
- 4 [エクスポート] をクリックします。
[個人エクスポートリクエストキュー] ページが表示されます。
- 5 ページの [保留リクエスト] セクションにエクスポートリクエストがある場合、[更新] をクリックすると、更新リクエストが完了したかどうかを確認できます。
- 6 エクスポート結果が [個人エクスポートリクエストキュー] ページの [完了リクエスト] セクションに表示されている場合は、[リスト] または [レコードタイプ] リンクをクリックすると、[リストのエクスポートリクエスト詳細] ページを開くことができます。

- 7 ページの [エクスポートリクエスト添付資料] セクションで、ダウンロードするZIPファイルが含まれている行で、レコードレベルのメニューから [ダウンロード] を選択します。

ZIPファイルは、エクスポートの概要が記載されたテキストファイル、およびエクスポートした様々なタイプのレコードのCSVファイルで構成されます。

キューに登録されたリクエストとしてエクスポートされたリストのZIPファイルは、エクスポートリクエストの完了後72時間、[個人エクスポートリクエストキュー] ページから使用できます。次の手順では、[個人エクスポートリクエストキュー] ページからZIPファイルにアクセスする方法について説明します。

[個人エクスポートリクエストキュー] ページからZIPファイルにアクセスするには

- 1 任意のページの右上隅にある [設定 (個人)] をクリックします。
- 2 [データ & 統合ツール] をクリックします。
- 3 [エクスポートリクエストキュー] をクリックします。
[個人エクスポートリクエストキュー] ページが表示され、エクスポートリクエストの詳細が表示されます。
- 4 [完了リクエスト] セクションで、[エクスポートタイプ] または [レコードタイプ] リンクをクリックして、[リストのエクスポートリクエスト詳細] ページを開きます。
- 5 ページの [エクスポートリクエスト添付資料] セクションのZIPファイルが含まれている行で、次の操作を実行できます。
 - レコードレベルのメニューから [ダウンロード] を選択して、ZIPファイルを開くか、または保存します。
ZIPファイルは、エクスポートの概要が記載されたテキストファイル、およびエクスポートした様々なタイプのレコードのCSVファイルで構成されます。
 - [削除] をクリックして、ファイルを削除します。

レコードの所有権の移動

[所有者] フィールドに自分の名前が含まれている場合には、そのレコードを所有していることを示しています。通常、所有するすべてのレコードを表示したり、編集できます。レコードの所有者になれるのは、次のような場合です。

- ユーザーがそのレコードの作成者である場合
- ユーザーにそのレコードが割り当てられている場合
- ユーザーがそのレコードを所有するグループに属している場合（グループ所有権がある場合は、[所有者] フィールドに名前が表示されない場合があります）

次の条件を満たす場合は、大半のレコードの所有権を移動することができます。

- そのレコードの所有者が自分の場合
- そのレコードの所有者がいずれかの直接レポートの場合
- 自分の権限とアクセスレベルで移動が許可されている場合

注：取引先レコード、担当者レコード、および商談レコードの場合のみ、これらのレコードへの完全アクセス権がレコード所有者によって付与されていれば、そのレコードの所有権を移動できます。

レコードの所有権を移動するには

- 1 レコードを選択します。

レコードの選択方法については、「[レコードの検索](#)『44ページ』」を参照してください。

- 2 [詳細] ページで、[編集] をクリックして [編集] ページを開きます。

注：企業でインライン編集が有効な場合、[編集] ページを開く必要はありません。代わりに、[詳細] ページで [所有者] フィールドを直接編集できます。

- 3 [所有者] フィールドの横にある [ルックアップ] アイコンをクリックします。

- 4 [ルックアップ] ウィンドウで、別の従業員の [名前 (姓)] リンクをクリックします。

- 5 レコードを保存します。

レコードの共有（チーム）

一部のレコードタイプでは、ユーザーのチームでレコードを表示できるように、レコードを共有できます。次のレコードタイプをチームで共有できます。

- 取引先
- 認定
- 申込書類
- ビジネス計画
- 認定レベル
- 担当者
- コース
- カスタムオブジェクト
- 取引交渉登録
- 試験
- 世帯
- 見込み客
- MDFリクエスト
- 目標
- 商談

- パートナー
- ポートフォリオ
- サービスリクエスト
- 特別価格リクエスト

取引先レコードの場合、取引先レコードにリンクされている担当者レコードや商談レコードも共有できます。

レコードを共有するには、最初に、選択したレコードのチームにユーザーを追加します。その次に、そのユーザーに適したアクセスレベルをレコードに設定します。

レコードを共有するには

1 レコードを選択します。

レコードの選択方法については、「[レコードの検索](#)『44ページ』」を参照してください。

2 [レコードの詳細] ページで、スクロールダウンしてチームのセクションを表示し、[ユーザーを追加] をクリックします。

3 [ユーザーを追加] ウィンドウで、[ユーザー] の横にある [ルックアップ] アイコンをクリックします。

4 [ルックアップ] ウィンドウで、従業員を選択します。

5 役割とアクセスレベルの設定：

注：レコードのタイプと設定によっては、アプリケーションのオプションがこれらのオプションとは異なることがあります。

a (オプション) メインレコードに関連してリンクされている役割を説明するには、[チームの役割] ドロップダウンリストからオプションを選択します。

b レコードタイプに対するアクセス権をチームメンバーに設定するには、[アクセス] ドロップダウンリストからオプションを選択します。デフォルトで使用可能なオプションは、次のとおりです。

- **読み取り専用：**ユーザーはレコードを表示できますが、変更することはできません。
- **編集：**ユーザーはレコードを更新できます。
- **完全：**ユーザーはレコードを更新および削除できます。

企業の管理者は、他のアクセスプロファイルをチームで利用可能にできます。

注：マネージャは、社内でマネージャ表示が有効になっているかぎり、ここでの選択に関係なく、部下のレコードに所有者アクセスが許可されています。どのユーザーの場合でも、アプリケーション内の任意のデータに最も広範囲のアクセスが許可されるのは、そのユーザーのアクセスレベルを設定する人です。アクセスプロファイルの詳細は、「[アクセスプロファイル管理](#)『1159ページ』」を参照してください。

6 [保存] をクリックします。

7 (商談チームのみ) 商談の売上の一部またはすべてをチームメンバーに割り当てるには、次の手順を実行します。

a [商談詳細] ページの [商談チーム] セクションで、[ユーザーを編集] をクリックします。

- b** [商談チーム - ユーザーを編集] ページの [分割 %] フィールドに、チームメンバーに割り当てる値の割合を入力します。

[分割 %] フィールドには、0（ゼロ）から100までの数値を入力できます。

注： [分割売上] フィールドは、商談チームレコードの [分割 %] フィールドおよび商談レコードの [売上] フィールドから計算される読み取り専用フィールドです。

- c** [保存] をクリックします。

関連トピック

商談チームの関連情報については、次のトピックを参照してください。

- [商談チームについて](#) 『234ページ』

レコードのグループの更新

次のレコードタイプについては、レコードリストのフィールドの値を同時に更新できます。

- 取引先
- 活動（タスク、アポイント）
- 担当者
- 商談
- 見込み客
- サービスリクエスト

たとえば、一揃いのレコードの所有者を別の従業員に変更するとします。これを行うには、レコードのグループを更新します。

最大50件の選択したレコードの値を一度に更新できます。リストのレコードが50件を超えている場合は、すべてのレコードが更新されるまでタスクを繰り返します。または、更新するレコードのみがリストに表示されるようにリストを絞り込むこともできます。

作業前の準備： 次の操作を実行します。

- 必要な場合は、更新するレコードを取得するリストを作成します。リストの作成方法および使用方法については、「[リストの使用](#) 『72ページ』」を参照してください。
- レコードのグループを更新するには、ユーザーの役割に [大量更新] 権限が含まれている必要があります。

次の手順では、リストの選択したレコードを更新する方法について説明します。

リストの選択したレコードを更新するには

- 1** 更新するレコードのリストを開きます。
- 2** 必要な場合は、更新するレコードがリストの最上部に表示されるようにリストを並べ替えます。

ヒント: リストをカラムで並べ替えるには、カラムの見出しをクリックします。リストを同じカラムで逆順に並べ替えるには、カラムの見出しを再度クリックします。

3 レコードの [リスト] ページで、[メニュー] をクリックし、[大量更新] を選択します。

4 ステップ1では、更新しないレコードのチェックボックスをオフにして、[次へ] をクリックします。

5 ステップ2では、更新するフィールドを選択して新しい値を入力します。

最大で5個のフィールドを選択して新しい値に更新できます。フィールドから既存の値を削除するには、ステップ2で [値] カラムを空白のまま残します。

6 [終了] をクリックします。

レコードのマージ

取引先、担当者、見込み客、サービスリクエスト、世帯、ポートフォリオ口座など、特定のレコードタイプでは、レコードが重複している場合、2つのレコードを1つのレコードにマージできます。

2つのレコードをマージする場合には、維持するレコード、すなわちプライマリレコードに残す2つのレコードからのフィールド値を指定します。削除されるレコードは、**重複レコード**と呼ばれます。

レコードのマージについては、次の事項を考慮します。

- プライマリレコードと重複レコードのフィールドに同じ値が設定されている場合、マージ操作中にそのフィールドの値を変更することはできません。
- システムによって更新されるフィールドでは、値はマージ操作中にプライマリレコードの値にデフォルト設定され、その値を変更することはできません。
- 取引先チームと担当者チームはマージされません。プライマリレコードのチームが保持されます。
- 重複レコードにリンクされていたすべてのレコードのリンク先は、プライマリレコードになります。
- 関連レコードの重複チェックはありません。重複している関連レコードを除外するには、削除する必要があります。
- 取引先をマージすると、重複している取引先レコードの所有者は該当する取引先チームに追加され、その所有者に対してプライマリレコードへの完全アクセスが許可されます。

作業前の準備:

- この手順を実行するには、ユーザーの役割に [レコードをマージ] 権限が含まれている必要があります。
- プライマリレコードと重複レコードの両方についてのアクセスレベルで、レコードの削除が許可されている必要があります。プライマリレコードのアクセスレベルでレコードを削除できない場合、レコードで [マージ] ボタンは使用できません。
- マージ中に選択できるように、レコード名を書き留めてください。

2 個のレコードをマージするには

1 プライマリレコードとして維持するレコードを選択します。

レコードの選択方法については、「[レコードの検索](#) [44ページ]」を参照してください。

- 2 [レコードの詳細] ページで、[マージ] ボタンをクリックします。
- 3 ステップ1では、[ルックアップ] アイコンをクリックし、重複レコードを選択します。
- 4 ステップ2では、各レコードの値を確認し、レコードとともに保存する値を選択します。
デフォルトでは、プライマリレコードの値が[保存する値] カラムに表示されます。
- 5 [終了] をクリックします。

メモの追加

メモ機能をサポートするレコードタイプには、2つの方法でメモを追加できます。

- レコードの詳細ページ右上のメモアイコンをクリックします。このアイコンは、企業でメッセージセンターが有効になっている場合に利用可能です。この方法では、レコードのメモのリストにメモを追加し、レコードに追加されたメモに登録できます。
- [メモ] セクションの[新規作成] をクリックします。

通常、企業の管理者がメモアイコンを利用可能にすると、[メモ] セクションは利用できません。ただし、[メモ] セクションがある場合は、メモのリストに追加されたメモは、[メモ] セクションにも追加されます。

メッセージセンターに関する詳細については「[メッセージセンターの使用](#)」『38ページ』を参照してください。メモのリストを使用する方法の詳細については、「[メモのリストの使用](#)」『94ページ』を参照してください。

メモの作成に使用した方法により、メモに対するアクセス許可が異なることはありません。

メモアイコンを使用してメモを追加するには

- 1 レコードを選択します。
レコードの選択方法については、「[レコードの検索](#)」『44ページ』を参照してください。
- 2 [詳細] ページで、メモアイコンをクリックします。
- 3 [新規メモ] をクリックします。
- 4 メモの一番上の行で、件名を入力します。
- 5 他のユーザーがメモを表示できないようにするには、[個人] を選択します。
[個人] を選択しない場合、このレコードへのアクセス権を持つ他のユーザーもメモを表示できます。
- 6 [保存] をクリックします。

[メモ] セクションにメモを追加するには

- 1 レコードを選択します。

レコードの選択方法については、「[レコードの検索](#)『44ページ』」を参照してください。

- 2 詳細ページで、[メモ] セクションまでスクロールし、[メモ] タイトルバーの[新規]をクリックします。
- 3 [メモ編集] ページで、件名を入力します。
- 4 他のユーザーがメモを表示できないようにするには、[個人]を選択します。
[個人]を選択しない場合、このレコードへのアクセス権を持つ他のユーザーもメモを表示できます。
- 5 レコードを保存します。

メモ編集ページ

[メモ編集] ページでは、レコードにメモを追加したり、既存のメモの情報を更新したりできます。このページには、メモレコードのすべてのフィールドが表示されます。

フィールド	説明
主題	ユーザーが内容の短い説明またはメモの目的を入力する、必須のテキストフィールド。
個人	このチェックボックスを選択すると、他のユーザーはメモを表示できません。このチェックボックスを選択しないと、このレコードへのアクセス権を持つユーザーであれば誰でもメモを表示できます。
説明	メモの内容。許可される最大文字数は 16,350 文字です。 注：Oracle CRM On Demand にメモをインポートする場合、別の制限が適用されます（「 メモフィールド：インポートの準備 『1436ページ』」を参照してください）。

[メモ] ページ (リスト)

[メモ] ページには、レコードにリンクされているすべてのメモが表示されます。次の表では、[メモ] ページで行える操作について説明します。

操作	手順
メモの作成	[メモ] タイトルバーの[新規メモ] ボタンをクリックします。[メモ編集] ページで、必要な情報を入力し、レコードを保存します。
メモの削除	削除するレコードの行で[削除] リンクをクリックします。削除済み項目は、削除後 30 日以内であれば復元できます。
メモの検索	[主題] カラム見出しをクリックしてデータを並べ替えます。次に、アルファベットバーで文字をクリックします。数字で始まるメモの場合は、 0 - 9 をクリックします。
リスト全体の参照	リストページの上部または下部にあるナビゲーションアイコンをクリックして、リスト内の次のページ、前のページ、先頭ページまたは最終ページに移動します。

操作	手順
表示レコード数の切り替え	ページの下部にある「表示レコード数」ドロップダウンリストで、一度に表示するレコードの数を選択します。
メモの更新	更新するレコードの行で「編集」リンクをクリックします。「メモ編集」ページで、情報を更新し、レコードを保存します。「メモ」ページに表示されたフィールドをインラインで編集することもできます。
メモの詳細の表示	更新するレコードの行で「編集」リンクをクリックします。「メモ編集」ページでメモの詳細を確認します。

メモのリストの使用

企業でこの機能が有効になっている場合は、レコードの詳細ページの右上にメモアイコンが表示されます。メモアイコンの隣にある数字は、レコードに添付されているメモの数を表します。

メモアイコンをクリックすると、メモのリストが表示されます。それぞれのメモには、そのメモを作成したユーザーの名前とメモの件名、または、件名がない場合は、メモのテキストの冒頭部分が表示されます。メモの日付も表示されますが、その日に作成されたメモの場合は、作成された時刻が表示されます。

メモのリストでは、次の操作を行えます。

操作	手順
メモの表示	表示したいメモまでスクロールダウンします。
新規メモの作成	「新規メモ」をクリックします。最初の行に件名を入力し、メモの本文を入力してから「保存」をクリックします。メモは、レコードに登録しているすべてのユーザーのメッセージセンターに送信されます。ユーザーは、メッセージリンクでメモのリンクをクリックし、レコードに移動できます。
レコードのメモへの登録	「登録」をクリックします。詳細については、「 メモの登録 」を参照してください。
メモの削除	該当するメモまでスクロールダウンし、「削除」をクリックします。このアクションにより、メッセージセンターとレコードの詳細ページからメモが削除されます。
メモを送信したユーザーの詳細の表示	該当するメモまでスクロールダウンし、ユーザー名をクリックします。そのユーザーの「ユーザー詳細」ページが表示されます。

メモの登録

レコードに追加されたメモを登録することができます。これにより、誰かがレコードにメモを追加すると、そのメモがメッセージセンターに送信されます。アクセス権のあるレコードであれば、どのレコードでもメモを登録できます。

メッセージセンターで、レコードのメモのリンクをクリックすると、レコードに移動できます。

メッセージセンターに関する詳細については、「[メッセージセンターの使用](#) 『38ページ』」を参照してください。

レコードのメモに登録するには

- 1 レコードを選択します。

レコードの選択方法の詳細については、「[レコードの検索](#) 『44ページ』」を参照してください。

- 2 「詳細」 ページで、メモアイコンをクリックします。

- 3 「登録」 ボタンをクリックします。

ボタンのラベルが「登録済み」に変わります。このボタンを再度クリックすると、登録を取り消すことができます。

他のユーザーへのメモの送信

アプリケーションのユーザー名の隣に表示されるメモアイコンをクリックすると、他のユーザーにメモを送信することができます。メモは、そのユーザーのメッセージセンターに送信されます。

この機能は、ユーザー名に関連付けられたフィールド（[名前（名）]、[所有者]、[作成者]、[変更者] など）で使用できます。これらのフィールドは、詳細ページ、リスト、およびアプリケーション内のその他の場所に表示されます。

メッセージセンターから、他のユーザーから送られたメモに返信することも可能です。

アクションバーの「お気に入りのレコード」セクションに、ユーザーレコードを追加できます。これにより、メッセージを頻繁に送信するユーザーに簡単にアクセスできます。

メッセージセンターに関する詳細については、「[メッセージセンターの使用](#)」を参照してください。『38ページの"[メッセージセンターの使用](#)"参照』

他のユーザーにメモを送信するには

- 1 ユーザー名に関連付けられたフィールドにポインタを移動し、メモアイコンを表示させます。

- 2 メモアイコンをクリックします。

- 3 メモを入力し、「保存」をクリックします。

添付資料の使用

企業の管理者がユーザーの役割とアクセスプロファイルをどのように設定しているかによって、様々なレコードタイプにファイル（および場合によってはURL）を添付できます。ファイルの添付に関する説明は、次のトピックを参照してください。

- 事前に設定された添付資料関連項目を使用してファイルとURLを添付する方法については、「[レコードへのファイルとURLの添付](#) 『98ページ』」を参照してください。

- 添付フィールドをサポートするレコードにファイルを添付する方法については、「[添付フィールドを使用したレコードへのファイルの添付](#)『102ページ』」を参照してください。

事前に設定された添付資料関連項目をサポートするレコードタイプのリスト、および添付フィールドをサポートするレコードタイプのリストについては、「[添付資料について](#)『96ページ』」を参照してください。

関連トピック

添付資料の詳細は、次のトピックを参照してください。

- [添付資料について](#)『96ページ』
- [添付資料関連項目](#)『100ページ』
- [\[添付資料リスト\] ページ](#)『101ページ』

添付資料について

レコードタイプおよび企業の管理者がOracle CRM On Demandをどのように設定しているかに基づいて、次の方法でいくつかのレコードにファイルを添付できます。

- 親レコードで添付資料関連項目を使用
- 添付フィールドを使用

添付資料関連項目について

特定のレコードタイプでは、企業の管理者は事前に設定された添付資料関連項目をレコードページレイアウトに追加できます。その後、ユーザーは複数の添付資料を親レコードにリンクできます。この方法で親レコードにリンクされた添付資料には、ファイルまたはURLを含めることができます。

次のレコードタイプでは、事前構成添付資料関連項目がサポートされます。

- 取引先
- 活動
- キャンペーン
- 担当者
- カスタムオブジェクト01、02および03
- 自動車ディーラー
- 資金
- 資金リクエスト
- 世帯
- 見込み客
- 商談
- パートナー

- プログラムメンバーシップ
- サービスリクエスト
- 解決策

添付資料は、警告レコードおよびセールスステージレコードにリンクすることもできます。

注：この方法で添付資料がリンクされた親レコードを削除すると、その添付資料もOracle CRM On Demandデータベースから削除されます。

事前に設定された添付資料関連項目を使用してレコードにファイルおよびURLを添付する方法については、次のトピックを参照してください。

- [レコードへのファイルとURLの添付](#) 『98ページ』
- [添付資料関連項目](#) 『100ページ』
- [\[添付資料リスト\] ページ](#) 『101ページ』

添付フィールドについて

次のレコードタイプでは、添付フィールドを使用してファイルをレコードに添付できます。企業の管理者がページレイアウトをどのように設定しているかに基づいて、次のレコードタイプで添付フィールドを使用することもできます。

- カスタムオブジェクト01、02、03、04以降

注：企業の管理者は、カスタムオブジェクトレコードタイプを他のレコードタイプの関連項目として設定することもできます。関連するカスタムオブジェクトレコードタイプで添付フィールドを使用できる場合、1つのファイルを各関連レコードに添付できます。このような設定により、複数のファイルを親レコードにリンクできます。詳細は、「[添付資料設定について](#) 『1129ページ』」を参照してください。

ただし、親レコードを削除しても、リンクされたカスタムオブジェクトレコードおよび添付されたファイルはOracle CRM On Demandデータベースからは削除されません。

- 在庫監査レポート
- サンプルトランザクション

次のレコードタイプでは、添付資料のフィールドもサポートされます。ただし、これらのレコードタイプは、次のように関連項目としてのみ使用できます。

- 認定添付資料

認定添付資料レコードタイプは、認定レコードタイプの関連項目としてのみ使用可能にできます。

- 申込書類添付資料

申込書類添付資料レコードタイプは、申込書類レコードタイプの関連項目としてのみ使用可能にできます。

- 認定レベル添付資料

認定レベル添付資料レコードタイプは、認定レベルレコードタイプの関連項目としてのみ使用可能にできます。

- コース添付資料

コース添付資料レコードタイプは、コースレコードタイプの関連項目としてのみ使用可能にできます。

- 試験添付資料

試験添付資料レコードタイプは、試験レコードタイプの関連項目としてのみ使用可能にできます。

■ MDFリクエスト添付資料

MDFリクエスト添付資料レコードタイプは、MDFリクエストレコードタイプの関連項目としてのみ使用可能にできます。

■ パートナープログラム添付資料

パートナープログラム添付資料レコードタイプは、パートナープログラムレコードタイプの関連項目としてのみ使用可能にできます。

■ 保険証券添付資料

保険証券添付資料レコードタイプは、保険証券レコードタイプの関連項目としてのみ使用可能にできます。

■ 特別価格リクエスト添付資料

特別価格リクエスト添付資料レコードタイプは、特別価格リクエストレコードタイプの関連項目としてのみ使用可能にできます。

注：このような設定では、親レコードを削除しても、リンクされたレコードおよび添付されたファイルは**Oracle CRM On Demand**データベースからは削除されません。たとえば、**MDFリクエストレコード**を削除しても、リンクされた**MDFリクエスト添付資料レコード**、およびそのレコードに添付されたファイルはデータベースからは削除されません。

これらのレコードタイプのいくつかは、業界に固有であるか、**Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition**の場合のみ存在し、**Oracle CRM On Demand**のエディションでは使用できないことがあります。

添付フィールドを使用してレコードにファイルを添付する方法については、「[添付フィールドを使用したレコードへのファイルの添付『102ページ』](#)」を参照してください。

レコードへのファイルとURLの添付

注：このトピックは、事前構成添付資料関連項目を介してレコードにリンクされた添付資料のみに適用されます。事前構成添付資料関連項目をサポートするレコードタイプのリストは、「[添付資料について『96ページ』](#)」を参照してください。

事前構成添付資料関連項目をサポートするレコードタイプでは、ファイルやURLを親レコードに添付できます。ファイルまたはURLをレコードに添付すると、次の操作を実行できるようになります。

■ 添付資料の表示

■ 別の添付資料を選択する。

■ 添付ファイルの場合は、ファイルの内容を更新し、更新したファイルで前の添付ファイルを置き換える。

レコードにファイルを添付する場合、次の制約が適用されます。

■ .zipファイルを含む、圧縮ファイルをアップロードできます。

■ データの保護およびセキュリティ上の理由から、**Oracle CRM On Demand**では.exeまたは.batの拡張子を持つ実行ファイルの添付を許可していません。

注：ユーザーが.exeまたは.batなどの拡張子を持つ実行ファイルをクリックすると、そのファイルを実行するか保存するかのオプションが表示されます。この方法で**Oracle CRM On Demand**から直接実行ファイルを不適切に実行することを回避するために、そのような拡張子を持つファイルをレコードへ添付することは**Oracle CRM On Demand**では許可されません。ただし、アップロード前にファイルに異なるファイル拡張子を指定すると、この問題に対処できます。ファイルに.txtなどのファイル拡張子を指定すると、そのファイルをクリックしたユーザーにファイルを実行するオプションは表示されません。ユーザーは、ファイルをローカルマシンに保存し、ファイル拡張子を実行ファイルに適切な拡張子に変更してから、実行ファイルを実行する必要があります。

- ユーザーがアップロードしている各ファイルにウィルスのスキャンが実行されます。ファイルにウィルスが検出されると、そのファイルはアップロードされずにメッセージが表示されます。
- アップロードするファイルのサイズは20MB未満にする必要があります。それより大きいファイルの場合は、次のオプションを考慮してください。
 - ファイルを圧縮して小さくします。
 - ファイルを小さなファイルに分割します（必要に応じて圧縮します）。
 - ファイルをレコードに添付するかわりに、ファイルをパブリックサーバーに配置してそのパスとファイル名を示します。

レコードにファイルまたはURLを添付するには

- 1 ファイルまたはURLを添付するレコードを選択します。
レコードの選択方法については、「[レコードの検索](#)『44ページ』」を参照してください。
- 2 詳細ページで「添付資料」セクションまでスクロールし、タイトルバーの「添付資料を追加」または「URLの追加」をクリックします。
注：ユーザーが公開サーバーに移動してファイルにアクセスできるようにする場合は、「添付資料を追加」のかわりに「URLを追加」をクリックし、添付ファイルではなく添付URLを追加する手順に従ってください。
- 3 「添付資料編集」ページで、次の操作を行います。
 - 添付ファイルの場合は、「ファイル」フィールドの横にある「参照」ボタンをクリックしてファイルを選択します。「添付資料名」フィールドに、添付ファイルを示す表示名を入力します。
 - 添付URLの場合は、「URL」フィールドにURLアドレス（例：www.crmondemand.com）を入力し、「添付ファイル名」フィールドにURLを識別する表示名を入力します。URLアドレスには、最大200文字の長さまで指定できます。**注：**公開サーバーに添付ファイルを置いた場合は、「URL」フィールドにパスとファイル名を入力します（たとえば、\\scdept\attachments\products.xls）。
- 4 「添付資料編集」ページで「保存」をクリックします。

添付資料を表示するには

- 1 ファイルまたはURLが添付されているレコードを選択します。
レコードの選択方法については、「[レコードの検索](#)『44ページ』」を参照してください。
- 2 詳細ページで、「添付資料」セクションまでスクロールし、該当する行で「表示」をクリックします。

別の添付資料を選択するには

- 1 ファイルまたはURLが添付されているレコードを選択します。
レコードの選択方法については、「[レコードの検索](#)『44ページ』」を参照してください。

- 2 詳細ページで、[添付資料] セクションまでスクロールし、置き換える添付資料の[添付資料名] リンクをクリックします。
- 3 [添付資料編集] ページで、次の操作を行います。
 - 添付ファイルの場合は、[参照] ボタンをクリックして新しいファイルを選択します。必要に応じて、[添付資料名] フィールドを更新します。
 - 添付URLの場合は、[URL] フィールドに新しいURLアドレスを入力し、必要に応じて[添付資料名] フィールドを更新します。
- 4 [添付資料編集] ページで[保存] をクリックします。

ヒント：入力した添付資料の情報が正しいかどうかを確認するには、元のレコードの[詳細] ページに戻るまで[戻る] リンクをクリックします。[添付資料] セクションで、新しい添付資料レコードを確認します。

添付ファイルを更新するには

- 1 Oracle CRM On Demandからではなく、元の場所から添付ファイルを開きます。
- 2 ファイルを編集し、ハードドライブなどローカルに保存します。
- 3 Oracle CRM On Demandにサインインします。
- 4 更新されたファイルを添付するレコードを選択します。

レコードの選択方法については、「[レコードの検索](#)『44ページ』」を参照してください。
- 5 詳細ページで、[添付資料] セクションまでスクロールし、添付ファイルの行で[置換] をクリックします。
- 6 [添付資料を置換] ウィンドウで、更新されたファイルを選択し、[保存] をクリックします。

添付資料関連項目

注：このトピックは、事前構成添付資料関連項目を介してレコードにリンクされた添付資料のみに適用されます。事前構成添付資料関連項目をサポートするレコードタイプのリストは、「[添付資料について](#)『96ページ』」を参照してください。

次の表では、レコードの関連項目として添付するファイルまたはURLのフィールド情報を説明します。ファイルの添付先のレコードタイプの[詳細] ページに表示されるフィールドと、[添付資料編集] ページに表示されるフィールドがあります。

次の表内の情報を参照して、ファイルがファイルサイズやファイルタイプの要件を満たしていることを確認してください。

フィールド	説明
ファイル	添付ファイルの場合、このフィールドは添付するファイルのパスとファイル名を示します。
添付資料名	ファイルまたはURLを識別するために使用する名前。
サイズ (バイト)	添付ファイルの場合はファイルサイズ。ファイルサイズは9MB未満にする必要があります。添付URLの場合はURLで、[サイズ] フィールドにはデフォルトで2KBの値が表示されます。

フィールド	説明
タイプ	添付ファイルの場合、このフィールドはMicrosoft Word文書の.docなどのファイルタイプを示します。データの保護およびセキュリティ上の理由から、.exeというファイル拡張子を持つファイルは添付できません。 添付URLの場合は、URLが表示されます。
URL	添付URLの場合、このフィールドには完全なURLアドレスが含まれます。URLアドレスに許可される最大長は200文字です。
作成者	ファイルをレコードに最初に添付した人のエイリアス。このフィールドの値はシステムで生成されます。
変更者	レコードを更新した人の名前と、更新の日時。このフィールドの値はシステムで生成されます。

「添付資料リスト」 ページ

注：このトピックは、事前構成添付資料関連項目を介してレコードにリンクされた添付資料のみに適用されます。事前構成添付資料関連項目をサポートするレコードタイプのリストは、「[添付資料について『96ページ』](#)」を参照してください。

「添付資料リスト」 ページでは、レコードにリンクされたすべてのファイルとURLを表示します。「添付資料リスト」 ページには、メインレコードの「添付資料」 セクションにある「リストを全表示」 リンクをクリックしてアクセスします。

次の表では、「添付資料リスト」 ページから実行できるタスクを説明します。

操作	手順
レコードへのファイルの添付	「添付資料」 タイトルバーの「添付資料を追加」 ボタンをクリックします。「添付資料編集」 ページで、必要な情報を入力し、レコードを保存します。
レコードへのURLの添付	「添付資料」 タイトルバーの「URLを追加」 ボタンをクリックします。「添付資料編集」 ページで、必要な情報を入力し、レコードを保存します。
添付資料の削除	削除するレコードの行で「削除」 リンクをクリックします。削除済み項目は、削除後30日以内であれば復元できます。
添付資料の検索	「添付ファイル名」 カラム見出しをクリックしてデータを並べ替えます。次に、アルファベットバーで文字をクリックします。数字で始まる添付ファイル名の場合は、0-9をクリックします。
リスト全体の参照	リストページの上部または下部にあるナビゲーションアイコンをクリックして、リスト内の次のページ、前のページ、先頭ページまたは最終ページに移動します。
別の添付資料を選択して現在のものと置換	変更するレコードの行にある「置換」 リンクをクリックします。「添付資料編集」 ページで、別のファイルを選択してレコードを保存します。

操作	手順
表示レコード数の切り替え	ページの下部にある「表示レコード数」ドロップダウンリストで、一度に表示するレコードの数を選択します。
添付資料のリストの並べ替え	並べ替える下線付きのカラム見出しをクリックします。カラム見出しに下線がない場合、そのフィールドで並べ替えは実行できません。
添付資料の表示	表示するレコードの行にある「表示」リンクをクリックします。これにより、ファイルが開くか、該当URLに進みます。

添付フィールドを使用したレコードへのファイルの添付

添付フィールドは、カスタムオブジェクトレコードタイプ、および業界に固有またはOracle CRM On Demand Partner Relationship Management

Editionの場合のみ存在する特定のレコードタイプでサポートされます。添付フィールドを使用すると、ファイルをレコードに添付できます。添付フィールドがサポートされているレコードタイプのリストについては、「[添付資料について](#)『96ページ』」を参照してください。

企業の管理者は、ユーザーの役割のページレイアウトで添付フィールドを使用できるかどうかを決定します。

レコードにファイルを添付する場合、次の制約が適用されます。

- .zipファイルを含む、圧縮ファイルをアップロードできます。
- データの保護およびセキュリティ上の理由から、Oracle CRM On Demandでは.exeまたは.batの拡張子を持つ実行ファイルの添付を許可していません。
注：ユーザーが.exeまたは.batなどの拡張子を持つ実行ファイルをクリックすると、そのファイルを実行するか保存するかのオプションが表示されます。この方法でOracle CRM On Demandから直接実行ファイルを不適切に実行することを回避するために、そのような拡張子を持つファイルをレコードへ添付することはOracle CRM On Demandでは許可されません。ただし、アップロード前にファイルに異なるファイル拡張子を指定すると、この問題に対処できます。ファイルに.txtなどのファイル拡張子を指定すると、そのファイルをクリックしたユーザーにファイルを実行するオプションは表示されません。ユーザーは、ファイルをローカルマシンに保存し、ファイル拡張子を実行ファイルに適切な拡張子に変更してから、実行ファイルを実行する必要があります。
- ユーザーがアップロードしている各ファイルにウィルスのスキャンが実行されます。ファイルにウィルスが検出されると、そのファイルはアップロードされずにメッセージが表示されます。
- アップロードするファイルのサイズは20MB未満にする必要があります。それより大きいファイルの場合は、次のオプションを考慮してください。
 - ファイルを圧縮して小さくします。
 - ファイルを小さなファイルに分割します（必要に応じて圧縮します）。
 - ファイルをレコードに添付するかわりに、ファイルをパブリックサーバーに配置してそのパスとファイル名を示します。

次の手順では、添付フィールドを使用してファイルをレコードに添付する方法について説明します。

添付フィールドを使用してファイルをレコードに添付するには

- 1 ファイルを添付するレコードの [編集] ページの [添付資料] フィールドで、ペーパークリップアイコンをクリックします。



- 2 添付するファイルを参照して選択します。
- 3 変更を保存します。

注：企業の管理者がページレイアウトをどのように設定しているかに基づいて、[添付資料: ファイル名] フィールドと [添付資料: サイズ (バイト)] フィールドがページに表示されます。これらのフィールドが表示される場合、レコードを保存したときに、ファイル名とファイルサイズが自動的に挿入されます。これらのフィールドは編集できません。

添付されたファイルをレコードから削除できます。ただし、ファイルを削除すると、Oracle CRM On Demandデータベースからも削除されるため、Oracle CRM On Demand内でファイルを復元することはできません。

ヒント：ファイルをレコードから削除する前に、ファイルをローカルマシンまたは別のサーバーにダウンロードして保存します。

ファイルをレコードから削除する方法について説明します。

ファイルをレコードから削除するには

- 1 レコードの [編集] ページで、添付フィールドの横にある [X] アイコンをクリックします。
- 2 ファイルをレコードから削除することを確認します。

アセスメントスクリプトの使用

企業の管理者がアセスメントスクリプトを設定している場合、アセスメントスクリプトにアクセスして、顧客や商談に関する情報を収集できます。この情報を親レコードにマップして、後でレポートや分析に使用できます。

このアプリケーションでは、次のレコードタイプのスクリプトにアクセスできます。

- 見込み客（見込み客の確認スクリプト）
- 担当者（満足度調査）
- サービスリクエスト（コールスクリプティングおよび満足度調査）
- 商談（商談アセスメント）
- 活動（セールスコール、タスクまたはアポイントの活動アセスメント）

管理者は、特定のタスクに合ったアセスメントを識別するのに役立つフィルターを設定できます。たとえば、次のフィルターで見込み客認定アセスメントスクリプトを設定できます。

- 取引先階層 = ゴールド
- セグメント = 大

■ 地域 = 西部

次に、ユーザーが対応する値を含む見込み客レコードからアセスメントスクリプトを起動すると、正しい見込み客認定スクリプトが表示されます。アセスメントが完了した後で管理者がテンプレートスクリプトでデータを変更した場合、これは完了後のアセスメントスクリプトには反映されません。回答セクションは、このルールにおける唯一の例外になります。管理者は、回答セクション内のデータをいつでも変更でき、その変更は、テンプレート質問が処理されるとき、アセスメント詳細ページに反映されます。

作業前の準備：アセスメントスクリプトを使用するには、アセスメントレコードにアクセスできるようにユーザー役割を設定する必要があります。必要な設定については、「[アセスメントスクリプトについて](#)」『1509ページ』を参照してください。

アセスメントスクリプトを使用するには

1 レコードを選択します。

レコードの選択方法については、「[レコードの検索](#)」『44ページ』を参照してください。

2 [レコードの詳細] ページで、スクロールダウンしてスクリプトのセクションを表示し、[追加] をクリックします。

3 必要に応じて、[ルックアップ] ウィンドウからスクリプトを選択します。

企業の管理者が定義した基準を満たすスクリプトが1つのみの場合は、そのスクリプトが自動的に開きます。それ以外の場合は、[ルックアップ] ウィンドウで適切なスクリプトを選択します。

ヒント：適切なスクリプトを検索するには、ドロップダウンリストからオプションを選択し、[ジャンプ] をクリックします。

4 スクリプトのページで、顧客に質問して情報を入力してください。

5 [保存] をクリックします。

企業の管理者がこのスクリプトをどのように設定したかによって、次のイベントが発生します。

- 評点が計算され、しきい値と比較されます。
- 評点がしきい値よりも上か下かによって、結果が計算されます。
- 評点、質問に対する回答、結果が親レコードにマップされます。
- 最後の評価日も挿入されます。

レコードの削除/復元

レコードを削除できるのは、そのレコードへのユーザーのアクセスレベルで削除が許可されている場合です。レコードのリストが削除できるのは、ユーザーに[一括削除] 権限を含む役割が割り当てられている場合です。

レコードまたはレコードのリストを削除すると、レコードは[削除済み項目] エリアに30日間保存されます。その期間中であれば、レコードを復元できます。ただし30日が経過すると、削除済み項目は永久に削除され、復元できなくなります。

注：例外として、警告レコードとその添付資料の場合は、通常の削除と動作が異なります。これらのデータは、30日間保存されず、システムからただちに削除され、復元できません。

レコードを削除すると、削除したレコードにリンクされていたレコードも自動的に削除されます。たとえば、取引先を削除すると、リンクされているメモも削除されます。

【削除済み項目】グローバルリンクをクリックすると、削除したすべての項目が【削除済み項目（全件）】ページに表示されます。ユーザー役割に【すべてのレコードを回復】権限が含まれているユーザーの場合は、自社の削除された項目をすべて表示できます。

削除済み項目のリストには親レコードが表示されますが、それにリンクされているレコードは表示されません。リンクされているレコードが独立したレコードとして表示されるのは、親レコードを削除する前に、リンクされているレコードを削除した場合だけです。

たとえば、3つの活動がリンクされている取引先を削除した場合、削除済み項目のリストに表示されるのは取引先レコードだけです。しかし、取引先自体を削除する前にリンクされている活動のいずれかを削除した場合、その活動は削除済み項目のリストに別のレコードとして表示されます。

レコードを復元すると、そのレコードを削除した時点でリンクされていたすべてのレコードも、以前の関係を保持したまま復元されます。必ず親レコードを最初に復元してください。子レコードを最初に復元しようとすると、エラーメッセージが表示されます。

【削除済み項目（全件）】ページのリストを使用すると、削除されたレコードを探すことができます。リストからレコードタイプを選択すると、表示されるレコードには、そのタイプのすべての削除されたレコードと共に削除されたすべてのメモおよび添付ファイルが含まれます。ただし、リンクされたレコードのルールは引き続き適用されます。親レコードと共に削除されたメモと添付ファイルはリストに表示されません。たとえば、リストの【取引先（全件）】を選択すると、削除されたすべての取引先レコードと共に、親レコードとは別に削除されたすべての取引先のメモと添付ファイルが表示されます。

注：企業では保存できるデータ量は限られています。【削除項目】に保存されるレコードは、企業の総ディスクスペース制限には加算されません。

レコードの【詳細】ページからレコードを削除するには

- レコードの【詳細】ページで、【削除】をクリックします。

注：リストページからドリルダウンするか、または親レコードの関連するレコードのリストからドリルダウンしてレコードの【詳細】ページにアクセスした場合、レコードを削除した後、**Oracle CRM On Demand**はドリルダウン元のページに戻ります。

レコードのリストからレコードを削除するには

- 削除するレコードの行で、レコードレベルのメニューから【削除】を選択します。

レコードのリストを削除するには

作業前の準備：この手順を実行するには、ユーザーの役割に「一括削除」権限が含まれている必要があります。

- 1 レコードのホームページで、削除するレコードのリストをクリックします。

ヒント：リストは、削除する前にエクスポートしてください。そうすれば、誤ってレコードを削除した場合に、エクスポートしたリストのデータを**Oracle CRM On Demand**にインポートできます。

ユーザーが削除できるのは、取引先、担当者、商談、見込み客、サービスリクエストまたは活動のリストです。

- 2 レコードの【リスト】ページで、【メニュー】ボタンをクリックし、【一括削除】を選択します。

- 3 [OK] をクリックして、処理の続行を確認します。
- 4 [一括削除キュー] ページで、[アクティブなリクエスト] セクションの [続行] をクリックします。
- 注：[続行] をクリックしないと、削除されません。[一括削除キュー] に戻るには、[管理ホームページ] で [管理] グローバルリンクをクリックし、[一括削除キュー] リンクをクリックします。
- 5 削除処理のログファイルを確認するには、[処理済みリクエスト] セクションの [ログ] をクリックします。

レコードを回復するには

- 1 [削除済み項目] グローバルリンクをクリックします。
- 2 削除するレコードの行で [回復] をクリックします。
- 注意：役割に [すべてのレコードを回復] 権限が含まれているユーザーの場合は、企業内の誰かが削除したレコードを回復できます。

次の表に、レコードの削除に関する詳細情報を示しています。

注：この表で参照される添付資料レコードは、事前構成添付資料関連項目を介して親レコードにリンクされた添付資料レコードです。ファイルは添付資料のフィールドを使用して、カスタムオブジェクトレコードタイプや業種固有またはOracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition固有の特定のレコードタイプにも添付できます。そのようなレコードタイプが別のレコードタイプの関連レコードとして構成されている場合、リンクされたレコードと添付されたファイルは、親レコードの削除時にOracle CRM On Demandデータベースから削除されません。添付資料関連項目および添付資料フィールドの詳細は、「添付資料について『96ページ』」を参照してください。

削除の対象	注意事項
取引先	<p>取引先がセールスステージが [クローズ済み/成立] の商談にリンクされている場合、その取引先を削除することはできません。</p> <p>取引先を削除すると、次のレコードがリンクされている場合はそれらも削除されます。</p> <ul style="list-style-type: none">■ 見込み客■ 商談■ 活動（この活動にリンクされている添付資料を含む）■ メモ■ 添付資料 <p>次のレコードは、リンクされていても削除 されません。</p> <ul style="list-style-type: none">■ 担当者
活動	<p>活動を削除すると、次のレコードがリンクされている場合はそれらも削除されます。</p> <ul style="list-style-type: none">■ 添付資料 <p>コミュニケーション活動を削除する場合は、[企業の管理] 権限および [一括削除</p>

削除の対象	注意事項
	<p>] 権限がユーザーの役割に対して有効になっている必要があります。</p>
警告	<p>例外として、警告レコードとその添付資料の場合は、通常の削除と動作が異なります。これらのデータは、30日間保存されず、システムからただちに削除され、復元できません。</p>
キャンペーン	<p>キャンペーンを削除すると、次のレコードがリンクされている場合はそれらも削除されます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 活動（この活動にリンクされている添付資料を含む） ■ メモ <p>次のレコードは、リンクされていても削除されません。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 見込み客 ■ 商談
担当者	<p>担当者を削除すると、次のレコードがリンクされている場合はそれらも削除されます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 見込み客 ■ メモ ■ 添付資料 <p>次のレコードは、リンクされていても削除されません。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 取引先 ■ 活動 ■ 商談
自動車ディーラー	<p>ディーラーを削除すると、次のレコードがリンクされている場合はそれらも削除されます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 活動（この活動にリンクされている添付資料を含む） ■ メモ ■ 添付資料
フィルター済みリスト	<p>フィルター済みリストは編集できません。フィルター済みリストを変更するには、そのリストを削除してから、新しいリストを作成します。</p>
資金	<p>資金を削除すると、次のレコードがリンクされている場合はそれらも削除されます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 活動（この活動にリンクされている添付資料を含む） ■ メモ ■ 添付資料

削除の対象	注意事項
グループ	グループを削除すると、そのグループへの参照がグループのレコードから削除され、レコード所有権が「所有者」フィールドの従業員に戻されます。グループの削除で大量のレコードを対象とする場合、完了するまでに時間がかかることがあります。その間、グループメンバーはレコードを作成できません。
世帯	世帯が削除された場合でも、その子レコードは一切削除されません。
見込み客	見込み客を削除すると、次のレコードがリンクされている場合はそれらも削除されます。 <ul style="list-style-type: none">■ 活動（この活動にリンクされている添付資料を含む）■ メモ■ 添付資料 次のレコードは、リンクされていても削除されません。 <ul style="list-style-type: none">■ 商談
医療イベント	医療イベントを削除しても、リンクされている次のレコードは削除されません。 <ul style="list-style-type: none">■ 招待者（担当者） 注：状態が「完了」のイベントは削除できません。
商談	セールスステージがクローズの商談は、その情報が時系列レポートに使用されるため、削除できません。商談を削除すると、次のレコードがリンクされている場合はそれらも削除されます。 <ul style="list-style-type: none">■ 見込み客■ 活動（この活動にリンクされている添付資料を含む）■ メモ■ 添付資料 次のレコードは、リンクされていても削除されません。 <ul style="list-style-type: none">■ 担当者■ 取引先
ポートフォリオ口座	ポートフォリオを削除すると、次のレコードがリンクされている場合はそれらも削除されます。 <ul style="list-style-type: none">■ 活動（この活動にリンクされている添付資料を含む）■ 添付資料 次のレコードは、リンクされていても削除されません。 <ul style="list-style-type: none">■ 担当者

削除の対象	注意事項
製品	製品は削除できません。従業員が商談に（製品として）または取引先に（資産として）リンクできる製品のリストから削除するには、[製品編集] ページの [オーダー可] チェックボックスをオフにします。
製品カテゴリ	[内容を管理] 権限を含む役割を持つユーザーは、製品カテゴリを削除できます。カテゴリを削除すると、製品とカテゴリの間の関連付けは切断されますが、製品は保持されます。
役割	<p>[ユーザーおよびアクセスの管理] 権限を含む役割が割り当てられているユーザーは、役割を削除できます。</p> <p>削除された役割は、30日間保存されず、システムからただちに削除され、復元できません。</p> <p>役割を削除する前に、その役割に割り当てられているすべてのユーザーを別の役割に割り当てる必要があります。別の役割に割り当てない場合、その役割は削除できません。</p>
解決策	<p>解決策を削除すると、次のレコードがリンクされている場合はそれらも削除されます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 解決策の履歴 <p>次のレコードは、リンクされていても削除されません。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ サービスリクエスト ■ 解決策 <p>ヒント：有用でなくなったものの、以前にサービスリクエストにリンクされていたことがある解決策の場合は、削除するのではなく状態を [旧式] に変更します。これにより、その解決策が顧客サービス要員によって今後使用されなくなり、解決策は履歴の記録用に保存されます（解決策が使用されたことがあるかどうかを判断するには、[解決策詳細] ページに移動し、リンクされているレコードの [サービスリクエスト] セクションを確認します）。</p>
テリトリー	<p>[テリトリーの管理] 権限を含む役割が割り当てられているユーザーは、テリトリーを削除できます。テリトリーは、他のテリトリー、取引先、商談などと関連付けられているかどうかに関係なく削除できます。</p> <p>[テリトリー詳細] ページでは、そのテリトリーに子レコードがあるかどうか企業がの管理者に表示されます。企業の管理者は、Territory = <削除対象のテリトリー> の条件を使用して、取引先、商談などに対してクエリーを実行し、そのテリトリーに関連付けられた取引先や商談などがあるかどうかを調べることができます。</p>
車両	<p>車両を削除すると、次のレコードがリンクされている場合はそれらも削除されます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 活動（この活動にリンクされている添付資料を含む） ■ メモ ■ 添付資料

注：リンクされたレコードの詳細は、「[見込み客から取引先、担当者、取引交渉登録、または商談への変換](#)『172ページ』」を参照してください。

レコードの監査証跡の表示

監査証跡をサポートするレコードタイプでは、レコードの監査フィールドに加えられた変更を追跡する監査証跡を表示できます。

企業の管理者がレコードタイプの監査証跡を設定する方法に基づいて、監査証跡には次のものも表示できます。

- レコードの作成のエントリ
- レコードが削除または復元された場合、それらの各アクションのエントリ

注：レコードが削除されたが復元されていない場合、レコード自体にアクセスできなくなります。このため、関連の監査証跡情報で削除アクションの詳細を表示できません。ただし、企業全体のマスター監査証跡に削除アクションのエントリがあります。レコードが後で復元された場合、削除アクションのエントリと復元アクションのエントリは企業全体のマスター監査証跡およびレコードの監査証跡情報にあります。企業全体のマスター監査証跡を表示するには、ユーザーの役割に「マスター監査証跡へのアクセス」権限が必要です。

レコードに対する変更については、監査証跡には変更前と変更後のフィールドの値およびフィールドを変更したユーザー名とタイムスタンプが表示されます。企業の管理者は、監査されるフィールドがある場合はどのフィールドが監査されるかを決定します。監査証跡がサポートされているレコードタイプおよびデフォルトで監査されるフィールドのリストについては、「[監査証跡のカスタマイズ](#)『1096ページ』」を参照してください。

作業前の準備：レコードタイプの監査証跡を表示するには、企業の管理者によって、ユーザー役割のページレイアウトで、親レコードタイプの「詳細」ページのレイアウトに監査証跡関連項目が含まれるように設定されている必要があります。また、企業の管理者は、親レコードタイプの監査証跡関連項目に対する読み取り専用アクセス権をユーザーに付与する必要もあります。企業の管理者が設定を完了しても、監査証跡関連項目がレコードの「詳細」ページに表示されない場合は、レコードの「詳細」ページの「レイアウトを編集」リンクをクリックして、関連情報セクションとして監査証跡を追加します。詳細ページのレイアウト編集の詳細は、「[詳細ページレイアウトの変更](#)『640ページ』」を参照してください。

レコードの監査証跡を表示するには

- レコードの「詳細」ページで、「監査証跡」関連情報セクションまでスクロールダウンします。

各行には、レコードが更新された日付と更新したユーザーが表示されます。変更前と変更後の監査フィールドの値も表示されます。

注：変更の各監査証跡レコードには、1つのフィールドのみに対する1つの変更の詳細が表示されます。また、変更の監査証跡レコードが表示されるのは、監査フィールドのみです。そのため、2つのフィールドを変更した後にユーザーがレコードを保存する場合に、どちらか1つのフィールドのみが監査フィールドの場合には、監査フィールドに対する変更のみに監査証跡レコードが表示されます。もう一方のフィールドに対する変更の詳細は表示されません。

レコード作成時の重複について

多くのレコードタイプでは、レコードの作成時にそのレコードがすでに存在している場合は、Oracle CRM On Demandによって警告が表示されます。既存のレコードは、現在の企業レコードに置くことができます。重複エラーメッセージを受け取った場合は、レコードの作成をキャンセルし、既存のレコードを検索し、そのレコードを更新します。

次のレコードタイプでは、ユーザーインターフェイスを介して新規レコードを作成する際にOracle CRM On Demandで重複レコードのチェックは実行されません。

- 活動
- 取引先売上
- アセスメント
- 担当者
- 担当者売上
- カスタムオブジェクト01、02、03、04およびそれ以上
- 取引交渉登録製品売上
- 世帯
- 見込み客
- メモ
- 商談製品売上
- 特別価格製品

注：新しいレコードを追加する際には、レコードリストを検索して、同じレコードが存在していないか確認してください。

次の表に、ユーザーインターフェイスを介して作成されたレコードが重複であるかどうかを判別するのに使用するフィールドを示します。

注：レコードのインポート時にレコードが重複する原因については、「[レコードの重複と外部 ID について](#)」[『1331ページ](#)の"[レコードの重複と外部IDについて](#)"参照」を参照してください。

レコードのタイプ	すべてのフィールドが一一致した場合に重複と判断されるフィールド
取引先	取引先名および所在地
取引先競合会社	競合会社名
取引先パートナー	パートナー名
アポイント担当者	担当者名
アポイントユーザー	ユーザー名
添付資料	ファイル名
ビジネス計画	計画名、タイプ、状態および期間
キャンペーン	ソースコード
キャンペーン受取人	担当者
目標	目標名、タイプ、状態および期間
商談	商談名および取引先
商談競合会社	競合会社名

レコードのタイプ	すべてのフィールドが一致した場合に重複と判断されるフィールド
商談パートナー	パートナー名
計画取引先	取引先およびビジネス計画
計画担当者	担当者およびビジネス計画名
計画商談	ビジネス計画および商談
製品	製品名
製品カテゴリ	カテゴリ名
サービスリクエスト	サービス番号 注： サービス番号は、Oracle CRM On Demandで自動生成されます。それ以外のフィールドは重複チェックの対象として考慮されません。
解決策	タイトル
タスク担当者	担当者名
タスクユーザー	ユーザー名
チーム	ユーザー名
ユーザー	ユーザー IDおよび会社のサインイン ID
パートナー関係管理	
認定	認定名
認定リクエスト	認定名、パートナー名およびリクエスト日
申込書類	申込書類ID 注： 申込書類IDは、Oracle CRM On Demandで自動生成されます。それ以外のフィールドは重複チェックの対象として考慮されません。
認定レベル	認定レベル名
認定レベルリクエスト	認定レベル名、担当者名およびリクエスト日
コース	コース名
コース登録	コース名、候補名および登録日
取引交渉登録	名前および主要パートナー
試験	試験名
試験登録	試験名、候補名、所有者および試験日

レコードのタイプ	すべてのフィールドが一致した場合に重複と判断されるフィールド
資金	資金ID 注 : Oracle CRM On Demandでは、「資金ID」フィールドがレコードの行IDに自動設定されます。それ以外のフィールドは重複チェックの対象として考慮されません。
資金リクエスト	リクエスト名およびリクエスト日
MDFリクエスト	リクエスト名およびリクエスト日
パートナー	パートナー名および所在地
パートナープログラム	パートナープログラム名
価格リスト	価格リスト名およびタイプ
価格リスト明細項目	価格リスト、製品およびタイプ
特別価格リクエスト	リクエスト名およびリクエスト日
ライフサイエンス	
割当	割当タイプ、サンプリングの停止、サンプルおよび所有者
担当者最適時刻	日、開始時刻、終了時刻、住所および担当者氏名
担当者の都道府県免許	免許証番号および担当者氏名
在庫監査レポート	タイプ、状態、理由、完了日、在庫期間および所有者のユーザーサインインID
在庫期間	開始日、有効、調整済および所有者
医学教育イベント	終了日および名前
メッセージ応答	応答、終了時刻、開始時刻、シーケンス番号、フォローアップおよび解決策ID
メッセージプラン	名前、開示必須、シーケンスをロック、フォローアップの有効化、状態、タイプ、製品名および所有者
メッセージプラン項目	開示メッセージ、シーケンス番号、タイプ、親メッセージプランおよび解決策名
メッセージプラン項目関係	タイプ、親メッセージプラン項目および解決策名
製品詳細	領域および製品
提供プロモーションアイテム	数量および製品
サンプル免責条項	免責条項テキストおよび状態
提供サンプル	数量および製品
サンプル在庫	開始残高、在庫期間およびサンプル

レコードのタイプ	すべてのフィールドが一致した場合に重複と判断されるフィールド
サンプルロット	ロット番号、失効日、オーダー可およびサンプル 注： [オーダー可] フィールドは、サンプルに関連付けられた製品にあります。
サンプルトランザクション	名前、日付およびタイプ
署名	署名管理および活動
トランザクション項目	数量、行番号、トランザクション番号およびサンプル
蓄財管理	
金融口座	金融口座
金融口座名義人	ビジネス口座、金融口座名義人名、金融口座および役割
金融口座保有状況	金融口座、金融製品および金融口座保有者名
財務計画	金融口座、財務計画名およびタイプ
金融製品	金融製品名
金融トランザクション	金融口座、金融製品および取引 ID
ポートフォリオ	口座番号および製品
保険	
ブローカープロフィール	パートナー、ブローカープロフィール年度およびブローカープロフィール名。
請求	請求番号および保険証券
補償内容	補償内容名、補償内容および保険証券
損傷	請求番号、保険不動産および損傷名
保険不動産	タイプ、保険証券およびシーケンス番号
関連パーティ	請求番号、担当者および役割
保険証券	保険証券番号
保険契約者	保険証券、役割
自動車	
自動車ディーラー	名前
財務情報	融資詳細番号 注： 融資詳細番号は、Oracle CRM On Demandで自動生成されます。それ以外のフィールドは重複チェックの対象として考慮されません。
製造メーカー	製造メーカー

レコードのタイプ	すべてのフィールドが一致した場合に重複と判断されるフィールド
セールス履歴	セールス番号 注： セールス履歴番号は、Oracle CRM On Demandで自動生成されます。それ以外のフィールドは重複チェックの対象として考慮されません。
営業時間	日およびオープン時間
サービス履歴	サービス履歴番号 注： サービス履歴番号は、Oracle CRM On Demandで自動生成されます。それ以外のフィールドは重複チェックの対象として考慮されません。
サービス時間	日およびオープン時間
テリトリー	名前
車両	車両識別番号
車両担当者	ユーザー名

ページに表示される情報の印刷

〔編集〕ページ以外のすべてのページでは、ページ上に表示された情報を印刷できます。ページの印刷時には、すべての外部インターフェイス要素およびリンクは除外されます。

ユーザーページに表示された情報を印刷するには

- 1 [プリンタフレンドリー] リンクをクリックします。
- 2 ウィンドウで [印刷] リンクをクリックします。
- 3 [印刷] ウィンドウで、ページを横向きモードで印刷するようにプリンタの設定を調整します。
横向きモードを使用すると、印刷済みページのデータの外観が最適化されます。
- 4 画面の指示に従ってレポートを印刷します。

Oracle CRM On Demandのサービス情報の表示

〔サービス情報〕ページには、Oracle CRM On Demandの本番環境とステージング環境の計画済みメンテナンスセッションと最新メンテナンスセッションに関する情報が

表示されます。本番環境は、企業がOracle CRM On Demandで作業を実行する環境です。ステージング環境は通常、本番環境のコピーで、テスト目的で使用できます。たとえば、設定の変更やパッチを本番環境に適用する前にテストするために使用します。

また、[サービス情報] ページには、Oracle CRM On Demandの本番環境の過去数か月間の可用性に関する情報が表示されます。

次の手順では、Oracle CRM On Demandのサービス情報の表示方法について説明します。

Oracle CRM On Demandのサービス情報を表示するには

■ Oracle CRM On Demandの任意のページの下部までスクロールし、[サービス情報] をクリックして、[サービス情報] ページを開きます。

[サービス情報] ページの[バージョン情報] セクションには、バージョンレベルやパッチなど、現在サインインしているOracle CRM On Demand環境に適用されている詳細が表示されます。この情報は、トラブルシューティング目的でOracleが使用します。Oracleにサポートを依頼した場合に、この情報が必要になる場合があります。

次の表では、このページの[生産可用性情報] セクションに表示される情報について説明します。

フィールド	説明
月	表示される可用性情報のカレンダー月。
可用性 (%)	指定した月の期間にOracle CRM On Demandの本番環境が利用可能であった時間の割合。 注： 前月のカレンダー月の可用性情報は、中旬に提供されます。まれに、最初に提供された可用性情報から変更される場合があります。

[サービス情報] ページでは、本番環境とステージング環境のそれぞれのメンテナンススケジュール情報が2つのセクションにわかれて表示されます。

次の表では、このページの各メンテナンススケジュールのセクションに表示される情報の一部について説明します。

フィールド	説明
メンテナンス日	メンテナンスセッションの日付。将来の日付は計画済みメンテナンスセッションを示しますが、変更される場合があります。
予想開始時刻	セッションが開始する予想時刻。表示される時刻は、ローカルタイムゾーンの時刻です。
予想期間 (時)	セッションにかかる時間の予想。時間の単位で表示されます。
メンテナンスタイプ	過去に実行された、または今後実行されるメンテナンスのタイプ。たとえば、標準メンテナンスやパッチインストールなどです。 注： メンテナンスセッションの日付が将来の日付の場合は、メンテナンスタイプ情報が変更される場合があります。
前回の更新	メンテナンスセッションの情報が最後に更新された日付。

注：[サービス情報] ページの[診断] リンクを使用すると、診断情報にアクセスできます。セキュリティ上の理由から、情報は暗号化されています。Oracleにサポートを依頼した場合は、この[診断] リンクをクリックして、暗号化した情報をOracle CRM On Demand Customer Careに送信することが必要な場合があります。

ユーザーサインインIDの取得またはパスワードのリセット

ユーザーサインインIDを忘れた場合は、Oracle CRM On

Demandのサインインページから、電子メールで情報を送信するようにリクエストを送信できます。パスワードを忘れた場合も、ユーザーの役割に「個人のパスワードをリセット」権限が設定されていれば、Oracle CRM On Demandのサインインページから、パスワードをリセットするようにリクエストを送信できます。

ユーザーサインインIDとパスワードの両方を忘れた場合は、ユーザーサインインIDを入手し、その情報を、Oracle CRM On Demandに設定したセキュリティに関する質問とともに使用して、パスワードをリセットできます。

ユーザーサインインIDを取得したり、パスワードをリセットしたりする際には、次の点に注意します。

- ユーザーサインインIDを取得するには、Oracle CRM On Demandのユーザーレコードに保存されているプライマリ電子メールアドレスを知っている必要があります。ユーザーサインインIDの取得で問題が発生する場合は、企業の管理者に連絡して、プライマリ電子メールアドレスを確認してください。
- パスワードをリセットするには、ユーザーサインインIDを知っている必要があります。そのため、パスワードとユーザーサインインIDの両方を忘れた場合は、まずユーザーサインインIDを取得し、その情報を使用してパスワードをリセットします。
- パスワードをリセットするには、Oracle CRM On Demandに設定したセキュリティに関する質問の答えを知っている必要があります。
- ユーザーサインインIDがユーザーに送信されるたびに、ユーザーレコードの監査証跡にエントリが作成されます。
- パスワードをユーザーがリセットするたびに、ユーザーレコードの監査証跡にエントリが作成されます。

ユーザーサインインIDを取得するには

- 1 Oracle CRM On Demandのサインインページで、「アカウントにアクセスできませんか?」リンクをクリックします。
- 2 「オプションの選択」ページで、「ユーザーサインイン ID を忘れました。」リンクをクリックします。
- 3 Oracle CRM On Demandのユーザーレコードに保存されているプライマリ電子メールアドレスを入力して、「ジャンプ」をクリックします。

入力した電子メールアドレスに応じて、次の処理が実行されます。

- 入力した電子メールアドレスの構文が正しければ、確認メッセージが表示されます。正しくない場合は、エラーメッセージが表示されます。
- 入力した電子メールアドレスが、ユーザーレコードの正しいプライマリアドレスである場合は、ユーザーサインインIDが記述された電子メールが、その電子メールアドレスに送信されます。
- 入力した電子メールアドレスの構文は正しいが、ユーザーレコードの正しいプライマリアドレスでない場合、電子メールは送信されません。その場合は、企業の管理者に連絡して正しいプライマリ電子メールアドレスを確認してください。

注 : Oracle CRM On

Demandに複数のアカウントがある場合は、アカウントがシングルサインオン専用に設定されている場合を除き、

各アカウントで有効なユーザーサインインIDが電子メールに記述されます。アカウントがシングルサインオン専用
に設定されているかどうか分からない場合は、企業の管理者に連絡して確認してください。

ユーザーサインインIDが記述された電子メールを受信したときに、パスワードを知っている場合は、サインインペ
ージに戻って、通常どおりOracle CRM On Demandにサインインできます。

注：24時間以内に送信できるユーザーサインインIDの送信リクエストは3つまでです。

パスワードを忘れた場合は、次の手順に従ってパスワードをリセットできます。

パスワードをリセットするには

1 Oracle CRM On Demandのサインインページで、[アカウントにアクセスできませんか?] リンクをクリックします。

2 [オプションの選択] ページで、[パスワードを忘れました。] リンクをクリックします。

3 [パスワードを忘れた方はこちらへ] ページで、ユーザーサインインIDを入力して、[ジャンプ] をクリックします。

正しいユーザーサインインIDを入力した場合は、確認メッセージが表示されて、Oracle CRM On Demandへの一時リンクが記述された電子メールを受信します。

4 Oracle CRM On Demandにアクセスするには、電子メールの一時リンクをクリックします。

注：一時リンクの有効期間および一時リンクを使用したサインイン試行可能回数は、企業の管理者が決めます。

5 [パスワードをリセット] ページで、セキュリティに関する質問の答えを入力して、[実行] をクリックします。

6 [パスワード更新] ページで、新しいパスワードを[新しいパスワード] フィールドに入力し、[新しいパスワードを再入力] フィールドにも同じパスワードを再度入力します。

7 [保存] をクリックして新しいパスワードを保存します。

注：特定の期間にパスワードをリセットできる回数は、企業の管理者が決めます。

Oracle CRM On Demandセッション時間について

企業の管理者は、企業のOracle CRM On Demandアクティブセッションの最大時間を指定できます。企業の管理者が最大時間設定を0（ゼロ）に設定した場合、アクティブセッションの時間に制限はありません。

インタラクティブユーザーセッションが指定された最大時間に達した場合、Oracle CRM On Demandで次回アクション（リンク、タブまたはボタンのクリックなど）を実行するとサインインページに戻ります。アクセスしようとしていたページに戻るには、再度サインインする必要があります。Webサービスを使用しているときにアクティブセッションがタイムアウトした場合、Webサービスを使用し続けるには、Webサービスクライアントは再認証される必要があります。

Oracle CRM On Demandのコンカレントセッションについて

企業の管理者は、コンカレントセッションが許可されるかどうかを指定できます。コンカレントセッションは、同じユーザー資格情報が、**Oracle CRM On**

Demandへのサインインに複数回、異なるブラウザから同時に使用された場合に発生します。インタラクティブなユーザーセッションのみがカウントされます。コンカレントセッションのカウント時には、**Web** サービスまたはデスクトップクライアント経由の**Oracle CRM On Demand**への接続は考慮されません。

企業の管理者は、コンカレントセッションが許可されるかどうかを指定します。次の表では、企業の管理者が選択したオプションに応じて、少なくとも1つの既存のセッションですでに使用されているユーザーの資格情報で**Oracle CRM On Demand**へのサインインが試行されたときに、ユーザーに示される動作について説明します。

オプション	動作
通知して許可	<p>新規セッションは許可されます。ユーザーが新規セッションにサインインすると、次の処理が行われます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 新規セッションでは、他に少なくとも1つのコンカレントセッションが存在することを示すメッセージがOracle CRM On Demandページに表示されます。メッセージに含まれるリンクをクリックすると、ユーザーはそのユーザーのサインイン履歴を表示できます。 ■ 既存の各コンカレントセッションでは、ユーザーが次回Oracle CRM On Demandでアクション（リンク、タブまたはボタンのクリックなど）を実行するとき、コンカレントセッションが開始されたことを示すメッセージがOracle CRM On Demandページに表示されます。メッセージに含まれるリンクをクリックすると、ユーザーはそのユーザーのサインイン履歴を表示できます。
通知しないで許可	<p>新規セッションは許可されます。新規セッションまたは既存のセッションで、コンカレントセッションが進行中であることを示す通知は表示されません。</p>
既存を阻止および終了	<p>新規セッションは許可されますが、既存のセッションは終了します。ユーザーが新規セッションにサインインすると、次の処理が行われます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 新規セッションでは、同じ資格情報による別のセッションが終了することを示すメッセージがOracle CRM On Demandページに表示されます。メッセージに含まれるリンクをクリックすると、ユーザーはそのユーザーのサインイン履歴を表示できます。 ■ 最初のセッションでは、ユーザーが次回Oracle CRM On Demandでアクションを実行（リンク、タブまたはボタンのクリックなど）するとき、ユーザーはサインインページに戻り、別のユーザーが同じ資格情報を使用してサインインしたためにセッションが終了したことを示すメッセージが表示されます。

Oracle CRM On Demandのシステム要件

Oracle CRM On Demandのシステム要件の詳細は、「[Oracle CRM On Demand Web サイト](http://crmondemand.oracle.com/en/products/system-requirements/index.html)
<http://crmondemand.oracle.com/en/products/system-requirements/index.html>」を参照してください。

Oracle CRM On Demandのリリースノート

Oracle CRM On Demandの各リリースでは、一連のリリースノートが提供されます。このリリースノートには、Oracle CRM On Demandの細部の変更（既存の動作やユーザーインターフェイスの変更）の概要が記述されています。リリースノートは、トレーニングおよびサポートセンターのWebサイトで提供されています。このサイトにアクセスするには、Oracle CRM On Demandの各ページの上にある「トレーニングおよびサポート」リンクをクリックします。

Oracle への問い合わせ

Oracle

では、さまざまなサービスを提供しており、このアプリケーションに関するご意見/ご要望をお待ちしています。次のリソースをご利用ください。

- Oracle
の製品、サービス、対応に関する改善点のご提案は<https://ebusiness.siebel.com/OnDemandCustomerCare/>
をご利用ください。
- Siebel の新製品およびプロモーションに関する販促品または情報のご請求は<http://www.crmondemand.com/>
をご利用ください。
- オンラインヘルプの改善点についてのご提案は、siebeldoc_ww@oracle.comまで電子メールをお送りください。

Oracle CRM On Demandの終了

注意： Oracle CRM On

Demandを終了する際には、まず、すべての情報を明示的に保存し、新しいレコードを作成するためのフォームなど、開いているウィンドウをすべて閉じます。コールセンターアプリケーションであるOracle Contact On Demandを使用している場合には、サインアウトする前に、作業状態を「使用不可」に変更してください。

Oracle CRM On Demandを終了するには

- Oracle CRM On Demandページの右上隅の「サインアウト」をクリックします。

ブラウザウィンドウを閉じて**Oracle CRM On**

Demandを終了した場合、タイムアウトになるまでセッションは開いたままになります。タイムアウトは通常**10～15分**の間で設定されています。

注： 別のユーザーとしてサインインするには、右上隅の［サインアウト］リンクをクリックしてください。明示的にサインアウトしないと、ブラウザは閉じられず、すべてのビューとデータは最初のユーザーがまだサインインしているものと見なします。

2 カレンダーおよび活動

カレンダーページを使用して、活動の確認、作成および更新を行い、予定コールの確認および更新を行います。

活動は、特定の日付までに実行する必要があるタスクと、特定の時間にスケジュールするアポイントで構成されます。タスクとアポイントには、ミーティング、コール、デモまたはイベントがあります。タスクとアポイントの違いは、タスクがタスクリストに表示され、かつ締切日および状態があるのに対して、アポイントはカレンダーの特定の日時でスケジュールされる点です。

予定コールはライフサイエンス固有のコールであり、医師、病院またはクリニックへのセールスコール用のプレースホルダーを一時的に設定するために「計画済み」の状態で作成します。カレンダー上で予定コールと他のアポイント、活動またはスケジュール済みコールとを区別するために、次の色分けが使用されます。

■ アポイント、活動およびスケジュール済みコールは、青色フォントでカレンダーに表示されます。

■ 予定コール（「計画済み」の状態のコール）は、赤色フォントでカレンダーに表示されます。

予定コールはデフォルトではカレンダーに表示されません。予定コールをカレンダーに表示するには、ユーザー役割に、ライフサイエンス権限「コール：カレンダーの予定コール」が含まれている必要があります。

カレンダーページの使用

カレンダーページは、活動を管理するためのメインのエリアです。デフォルトのページは「日別カレンダー」ページです。このページには、「日別カレンダー」、「カレンダービュー」、「オープンタスク」および「予定コール」の各セクションがあります。

カレンダーページの「予定コール」セクションを表示するには、ユーザー役割に「コール：カレンダーの予定コール」権限が含まれる必要があります。「予定コール」セクションには、営業員の最大2週間の予定コールが日付順にリストされ、各予定コールについて、訪問日と開始時刻、時刻、主題、訪問する担当者およびその他の担当者の住所情報が表示されます。カレンダーページの「予定コール」セクションでは、次の色分けが使用されます。

■ 開始時刻が過去になっている延滞予定コールは赤色フォントで表示されます。

■ 開始時刻が未来になっている今後の予定コールは青色フォントで表示されます。

予定コールの作成についての詳細は、「[客先への訪問（セールスコール）の追跡](#)」[『132ページ』](#)、「[セールスコール時のサンプルの提供](#)」[『485ページ』](#)および「[大量コール計画](#)」[『139ページ』](#)を参照してください。

注：ユーザー役割に「共有カレンダー」権限が含まれている場合、「カレンダー」ページで、デフォルトページに表示される以外の機能を利用することがあります。追加機能の詳細は、「[カレンダー設定](#)」[ページ](#) [『147ページ』](#)を参照してください。

次の表では、日別カレンダーまたは週別カレンダーで行える操作について説明します。

注 : Oracle Contact On

Demandで生成されたコミュニケーション活動は、特定の活動サブタイプに属します。したがって、これらは、カレンダーページや活動リストに表示されません。

操作	手順
タスクの作成	[オープンタスク] タイトルバーの [新規] をクリックします。 [タスク編集] ページで、タスク情報を入力し、レコードを保存します。
タスクの削除	削除するタスクのリンクをクリックします。 [タスク詳細] ページで [削除] をクリックします。
アポイントの作成	[カレンダー] タイトルバーの [新規アポイント] をクリックします。 [アポイント編集] ページで、アポイント情報を入力し、レコードを保存します。
アポイントの削除	削除するアポイントのリンクをクリックします。 [アポイント詳細] ページで [削除] をクリックします。
特定の日への移動	[カレンダービュー] セクションで日付のリンクをクリックします。
特定の月への移動	[カレンダービュー] セクションで矢印をクリックします。
タスクを完了とマーク	[オープンタスク] セクションで、 [リストを全表示] リンクをクリックします。 [活動リスト] ページで、完了としてマークするタスクの [主題] リンクをクリックします。 [タスク詳細] ページで、 [完了としてマーク] をクリックします。
カレンダーの日付の移動	[日別カレンダー] セクションで矢印をクリックします。
活動の更新	更新する活動（アポイント、タスクまたは予定コール）のリンクをクリックします。 [アポイント詳細]、[タスク詳細] または [コール詳細] ページで、フィールドをインラインで編集するか、 [編集] をクリックし、 [アポイント詳細]、[タスク詳細] または [コール詳細] ページを表示します。レコードの更新の詳細は、「 レコードの詳細の更新 『63ページ』」を参照してください。
アポイント、タスク（オープン、クローズまたは全件）、活動または予定コールのリストの表示	[オープンタスク] セクションで、 [リストを全表示] リンクをクリックします。 [活動リスト] ページでドロップダウンリストをクリックし、選択内容を変更します。
当日分のアポイントの表示	[カレンダー] で [1] アイコンをクリックします。
活動の詳細の表示	表示する活動（アポイント、タスクまたは予定コール）のリンクをクリックします。
1 か月分のアポイントの表示	[カレンダー] で [31] アイコンをクリックします。
1 週間分のアポイントの表示	[カレンダー] で [7] アイコンをクリックします。

カレンダーおよび活動の管理

カレンダーおよび活動を管理する手順については、次のトピックを参照してください。

- [活動の表示](#) 『126ページ』
- [活動の作成](#) 『126ページ』
- [活動の更新](#) 『127ページ』
- [表示される活動レコードの制限](#) 『130ページ』
- [タスクを完了とマーク](#) 『131ページ』
- [別の従業員への活動の割り当て](#) 『131ページ』
- [客先への訪問（セールスコール）の追跡](#) 『132ページ』

注：これはOracle CRM On Demandの標準エディションの機能ではないため、使用できない可能性があります。

- [メッセージ応答の調整](#) 『142ページ』
- [アポイントのスケジューリング](#) 『144ページ』
- [大量コール計画](#) 『139ページ』
- [活動アセスメントスクリプトの使用](#) 『149ページ』
- [活動に対して推奨されるメッセージプランの確認](#) 『515ページ』

ユーザーの役割に「共有カレンダー」権限が含まれている場合、ユーザーは次の作業も実行できます。

- [他ユーザーのカレンダーの表示](#) 『145ページ』
- [カレンダーの共有](#) 『147ページ』
- [デフォルトカレンダービューの設定](#) 『147ページ』
- [カスタムカレンダービューの追加](#) 『148ページ』

ユーザーの役割に「共有カレンダー」権限が含まれていて、かつ、社内でデフォルトグループ割当オプションが使用されている場合、ユーザーは「[グループタスクリストの表示](#) 『149ページ』」の作業も実行できます。

様々なレコードタイプに共通する作業手順については、次のトピックを参照してください。

- [レコードの作成](#) 『41ページ』
- [レコードの詳細の更新](#) 『63ページ』
- [選択したレコードへのレコードのリンク](#) 『64ページ』
- [リストの使用](#) 『72ページ』

注：企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法でOracle CRM On Demandをカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

また、自分に割り当てられているアクセスレベルによっては、これらの手順の一部を実行できない可能性があります。

活動の表示

Oracle CRM On Demandでは、活動は次のページを表示することにより、すぐに確認できるようになっています。

■ ホームページ (個人)

「ホームページ (個人)」には、アポイントとタスクがそれぞれ日付順に並べ替えられて表示されます。

■ カレンダー

カレンダーページでは、スケジュール帳で今日のスケジュールを開くように、アポイントが表示されます。他の日付のアポイントを確認するには、右側の月別カレンダーを使用するか、アポイントの上にある「1」、 「7」、または「31」のアイコンをクリックして希望するカレンダー形式を表示します。

「日別カレンダー」ページおよび「週別カレンダー」ページには、タスクのリストも表示されます。このリストはデフォルトでは締切日順に並べ替えられます。

■ レコードタイプ (取引先、担当者など) に対する詳細ページ

詳細ページには、特定のレコードにリンクされているオープン活動と完了活動が表示されるセクションがあります。

注： 活動レコードは、Oracle PIM Sync On Demandを使用して、Microsoft OutlookやLotus Notesと同様にOffline On Demand (Offline client) と同期化することもできます。詳細については、「[他のアプリケーションとの連携](#) 『649ページ』」を参照してください。

タスクの管理について

タスクを管理する方法として、重要性または緊急性に基づいてタスクに優先順位を付けることができます。タスクに優先順位を付けるには、「1 - 高」、「2 - 中」、「3 - 低」などのレベルをタスクに割り当てます。タスクの優先順位は、矢印によって示されます（上向き矢印は「高」、矢印なしは「中」、下向き矢印は「低」）。タスクの優先順位は「タスク編集」ページで変更できます。タスクのデフォルトの優先順位は「3 - 低」です。

ヒント： 赤で表示されるタスクは締切日を過ぎています。

注： 企業の管理者が「優先順位」フィールドのデフォルト値を変更している場合、タスクリストの「優先順位」フィールドに矢印が表示されないことがあります。

「グループタスクリスト」タブについては、[グループタスクリストの表示](#) 『149ページ』を参照してください。このタブは、社内グループ機能が使われている場合に表示されます。

活動の作成

活動（タスクまたはアポイント）は、常にフォームに情報を入力して作成します。作業対象や目的に応じて、アプリケーション内のさまざまなエリアからこのフォームにアクセスできます。

ここでは、活動の作成方法の1つについて説明します。この方法では、アプリケーションのメインエリアで作業を続けながら、レコードを追加できます。すべての方法の説明については、「[レコードの作成](#) 『41ページ』」を参照してください。

アクションバーの [作成] セクションを使用して活動を作成するには

- 1 アクションバーの [作成] セクションで、[アポイント] または [タスク] をクリックします。
- 2 フォームで活動情報を入力します。
活動レコードのフィールドについては、「[活動フィールド](#) 『150ページ』」を参照してください。
- 3 レコードを保存します。

関連トピック

関連する情報については、次のトピックを参照してください。

- [活動フィールド](#) 『150ページ』
- [カレンダーページの使用](#) 『123ページ』
- [Offline Clientの使用](#) 『650ページ』
- [PIMとの同期](#) 『659ページ』
- [Microsoft OutlookおよびLotus Notesからの電子メールの追加](#) 『676ページ』

活動の更新

活動レコード内の情報を更新できます。たとえば、あるレコードに対する編集を許可されている場合、そのレコードの状態を「完了」に変更することができます。

活動情報を更新するには

- 1 タスクまたはアポイントを選択します。
活動の選択方法については、「[レコードの検索](#) 『44ページ』」を参照してください。
- 2 [アポイント詳細] または [タスク詳細] ページで、フィールドをインラインで編集するか、[編集] をクリックし、[アポイント編集] または [タスク編集] ページを表示します。レコードの更新の詳細については、「[レコードの詳細の更新](#) 『63ページ』」を参照してください。

活動リストの使用

[活動リスト] ページに表示されるレコードのリストは、次に示すようにページへのアクセス方法によって異なります。

- カレンダーページから [活動リスト] ページに直接アクセスした場合、リストには自分に割り当てられたすべてのオープン活動が表示されます。
- レコードの [詳細] ページから [活動リスト] ページにアクセスした場合、リストには、レコードにリンクされているオープン活動またはクローズした活動のいずれかが表示されます。

レコードの「詳細」ページからアクセスした「オープン活動」リストに表示される活動には、次の内容が含まれます。

- ユーザーがアクセスでき、完了日時が現在の日時よりも後のすべてのリンク済みアポイント。
- ユーザーがアクセスでき、完了日が空白のすべてのリンク済みタスク。

「オープン活動」リストのレコードは、「完了日」フィールドでソートされます。「完了日」フィールドが空白のレコードは、「オープン活動」リストの末尾に表示されます。したがって、オープンタスクはこのリストの最下部、すべてのオープンアポイントの後に表示されます。レコードの詳細ページからアクセスした場合、デフォルトでは、「オープン活動」リストに「完了日」フィールドは表示されませんが、企業の管理者はこのフィールドをリストに追加できます。

レコードの「詳細」ページからアクセスしたクローズした活動リストに表示される活動には、次の内容が含まれます。

- ユーザーがアクセスでき、アポイントの完了日時が現在の日時よりも前のすべてのリンク済みアポイント
- ユーザーがアクセスでき、完了日時が現在の日時よりも前のすべてのリンク済みタスク

注：「活動リスト」ページの表示は、自分の名前が「所有者」フィールド、「委任元」フィールドまたはユーザーリストにあるレコードのみに制限されます。

「活動リスト」ページから、新しい活動を作成したり、一度に複数の活動を確認できます。「活動リスト」ページのフィールドは、インラインで編集できます。また、活動を選択して確認、表示または削除することもできます。レコードの更新方法の詳細は、「[レコードの詳細の更新](#)『63ページ』」を参照してください。

カレンダーページから「活動リスト」ページにアクセスした場合は、ドロップダウンメニューを使用して、別の活動リストに切り替えることができます。ドロップダウンメニューには、アプリケーションとともに配布される標準のリストと自社のカスタムリストが表示されます。

注：企業の管理者がユーザーをあるグループに追加した場合は、そのユーザーのカレンダーページに「グループのタスク」タブが表示されます。

次の表では、「活動リスト」ページで可能な操作について説明します。

注：レコードの詳細ページから「活動リスト」ページにアクセスした場合は、一部の機能を使用できません。

操作	手順
ブックへの活動の追加/ブックからの活動の削除	「活動リスト」タイトルバーの「メニュー」をクリックし、パッチ割当ブックを選択します。「 ブックへのレコードの割り当て 『1227ページ』」の手順を実行します。
新しい活動リストの作成	「活動リスト」タイトルバーの「メニュー」をクリックし、「リストを新規作成」を選択します。「 リストの作成と編集 『77ページ』」の手順を実行します。
タスクの作成	「活動リスト」タイトルバーの「新規タスク」をクリックします。「タスク編集」ページで、必要な情報を入力し、レコードを保存します。
アポイントの作成	「活動リスト」タイトルバーの「新規アポイント」をクリックします。「アポイント編集」ページで、必要な情報を入力し、レコードを保存します。
リストからすべてのレコードを削除	「活動リスト」タイトルバーの「メニュー」をクリックし、「一括削除」を選択します。「 レコードの削除/復元 『104ページ』」の手順を実行します。

操作	手順
リストのエクスポート	[活動リスト] タイトルバーの [メニュー] をクリックし、[リストをエクスポート] を選択します。「 リストのレコードのエクスポート 『85ページ』」の手順を実行します。
活動（タスクまたはアポイント）の検索	[主題] カラム見出しをクリックしてデータを並べ替えます。次に、アルファベットバーで文字をクリックします。数字で始まる活動の場合は、 0 - 9 をクリックします。
すべての活動リストの管理	[活動リスト] タイトルバーの [メニュー] をクリックし、[リスト管理] を選択します。「 リスト管理ページ 『83ページ』の " リスト管理 ページ"参照』」で説明されている必要なタスクの手順を実行します。
リストの検索基準の絞り込み	[活動リスト] タイトルバーの [メニュー] をクリックし、[リストを絞り込み] を選択します。「 リストの作成と編集 『77ページ』」の手順を実行します。
表示レコード数の切り替え	ページの下部にある [表示レコード数] ドロップダウンリストで、一度に表示するレコードの数を選択します。
複数の活動レコードを一度に更新	[活動リスト] タイトルバーの [メニュー] をクリックし、[大量更新] を選択します。「 レコードのグループの更新 『90ページ』」の手順を実行します。
活動の更新	[活動リスト] ページのフィールドをインラインで編集するか、該当する活動を選択して [詳細] ページを表示します。レコードの更新方法の詳細は、「 レコードの詳細の更新 『63ページ』」を参照してください。
活動（タスクまたはアポイント）のサブセットの表示	[活動リスト] タイトルバーでドロップダウンリストをクリックし、選択内容（[完了タスク]、[オープンタスク]、[タスク (個人)] または [アポイント (個人)]）を変更します。
すべての活動（タスクまたはアポイント）の表示	[活動リスト] タイトルバーで、ドロップダウンリストをクリックし、[活動 (全件)] を選択します。

標準の活動リスト

次の表では、標準のリストについて説明します。

活動リスト	フィルター
完了タスク	完了日が過去のタスク
委任タスク - 完了	自分が作成して他のユーザーに割り当てたタスクのうち、完了日が過去であるもの
委任タスク - オープン	自分が作成して他のユーザーに割り当てたタスクのうち、完了日が空白であるか、完了日が未来であるもの
委任タスク - 延滞	自分が作成して他ユーザーに割り当てたタスクのうち、締切日が過ぎているもの

活動リスト	フィルター
活動 (個人)	すべての活動 (タスクまたはアポイントを含む)
アポイント (個人)	すべてのアポイント
日別コール (個人)	本日実施する照会コール、レビューコールまたは誕生日コール
オープンタスク (個人)	[完了] チェックボックスがオンにされていないタスクで、90日以内に完了予定のもの
タスク (個人)	すべてのタスク
週別コール (個人)	今週実施する照会コール、レビューコールまたは誕生日コール
オープン活動	次のリストを組み合わせたものです。 <div> <div>■</div> 自分に割り当てたタスクのうち、完了日が空白であるか、完了日が未来であるもの </div> <div> <div>■</div> 割り当てられている今後のアポイント </div>
オープンタスク	[完了] チェックボックスがオンにされていないタスクで、90日以内に完了予定のもの
予定コール	予定コール 注： このリストはOracle CRM On Demand Life Sciences Editionの場合のみ存在します。

表示される活動レコードの制限

表示される活動を制限するには、フィルター済みリストを選択します。フィルター済みリストには、リスト内に保存された条件を満たす活動が表示されます。

注： 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法でOracle CRM On Demandをカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

作業前の準備： リストの作成時は、設定する条件に使用するフィールドと値を入力する必要があります。[タスク編集] または [アポイント編集] ページに移動し、アプリケーションで使用されている正確なフィールド名と値をメモすることをお勧めします。それらの名前や値が正確でないと、フィルター済みリストに正しいレコードが取り出されない場合があります。メモするかわりに、そのレコードの詳細ページを印刷して、フィールドの正確な名前を得ることもできます。ただし、プリントアウトには、ドロップダウンリストで使用可能なフィールドのすべての値は印刷されません。

活動のフィルター済みリストを開くには

- 1 [カレンダー] タブをクリックします。
- 2 [カレンダー] ページの [オープンタスク] セクションで、[リストを全表示] をクリックします。

- 3 [活動リスト] ページのドロップダウンリストで、選択内容を変更します。

活動のフィルター済みリストを作成するには

- 1 [カレンダー] タブをクリックします。
- 2 [カレンダー] ページの [オープンタスク] セクションで、[リストを全表示] をクリックします。
- 3 [活動リスト] ページで [メニュー] をクリックし、[リスト管理] を選択します。
- 4 [リスト管理] ページで、[リストの新規作成] ボタンをクリックします。
- 5 「[リストの作成と編集](#) 『77ページ』」の手順を実行します。

タスクを完了とマーク

タスクを [完了] とマークできます。完了タスクは [活動 (全件)] や [活動 (個人)] などの特定のリストに残ります。ただし、[ホームページ (個人)] には残りません。

レコードにリンクされている完了タスクは、そのレコードの詳細ページで [オープン活動] リストから [終了済み活動] リストに移動されます。

タスクを完了とマークするには

- 1 タスクを選択します。
タスクの選択方法については、「[レコードの検索](#) 『44ページ』」を参照してください。
- 2 [タスク詳細] ページで、[完了としてマーク] ボタンをクリックします。

別の従業員への活動の割り当て

ある活動レコードに対する編集を許可されている場合、その活動を別の従業員に割り当てることができます。一般に、ユーザーがあるレコードを編集できるのは、そのユーザーがそのレコードを所有している場合、または、レコードの所有者がそのユーザーに対して報告した場合です。なお、アクセスレベルを調整することにより、ユーザーのアクセスレベルを制限できます。

活動を別の従業員に割り当てると、その活動は新しいユーザーの [活動 (個人)] リストまたは [タスク (個人)] リストに自動的に表示されます。別の従業員に割り当てると、自分の名前が活動の [委任元] フィールドに表示され、引き続きレコードを参照できます。割り当てられた活動には以前のすべての関連付けも維持されます。他のユーザーに割り当てたタスクは、[活動リスト] ページのドロップダウンにある [委任済み] タスクリストを使用して追跡できます。

別の従業員に活動を割り当てるには

- 1 活動を選択します。
活動の選択方法については、「[レコードの検索](#)『44ページ』」を参照してください。
- 2 [アポイント詳細] ページで、[所有者] フィールドにマウスカーソルを置き、[ルックアップ] アイコンをクリックします。
- 3 [ルックアップ] ウィンドウで、新しい所有者の名前の横にある[選択] リンクをクリックします。
[アポイント詳細] ページの[所有者] フィールドに新しい所有者の名前が表示されます。

客先への訪問（セールスコール）の追跡

注：この機能は、Oracle CRM On Demand Life Sciences Editionでのみ使用できます。

[コール詳細] ページでは、次の操作を行えます。

- 説明した製品、提供したサンプル、プロモーションアイテム、教育アイテム、説明した解決策、関連担当者などの情報を記録することで、客先への訪問（セールスコール）を追跡できます。
- この情報は、スマートコールというテンプレートとして保存できます。このスマートコールテンプレートは、臨床研究者の登録など、同じ目的で複数の客先を訪問する際に役に立ちます。このテンプレートは非公開にすることも、他の人が使用できるように公開することもできます。

スマートコールテンプレートを新しいコールに使用すると、そのコールに関連する製品の詳細情報、提供プロモーションアイテム、提供サンプルの情報など、スマートコールのほとんどの情報が新しいレコードに自動的に挿入されます。ただし、提供サンプルのロット番号などのフィールドは、テンプレートの一部として保存されません。

コールにスマートコールテンプレートを適用してから残りのフィールドを更新して、その訪問の詳細を追跡します。

企業の管理者により [取引先編集] ページまたは [担当者編集] ページに [最終訪問日] フィールドが組み込まれている場合、リンク先の取引先およびリンク先のすべての担当者のこのフィールドが自動的に更新されます。コールレコードの状態を [完了] に変更し、レコードを保存した時点で、更新が行われます。コールの開始時刻と日付がフィールドに反映されます。

スマートコールの詳細については、「[スマートコールの管理](#)『1515ページ』」を参照してください。

- 在庫期間の調整処理に使用するために、コール情報を提出できます。
コール詳細情報が提出されると、Oracle CRM On Demand Life Sciences Editionでは次の操作が実行されます。
 - コール活動のステータスが [提出済み] に設定されます。
 - 状態が [提出済み] に設定されたコール詳細のすべてのレコードがロックされ、変更や削除ができなくなります。コール活動レコードのレコードのロックについては、『[Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition](#)』を参照してください。
 - 在庫期間の調整処理に使用する支出トランザクションが作成されます。詳細については、「[在庫期間の調整](#)『465ページ』」、「[在庫の調整プロセス](#)『469ページ』」、および「[支出トランザクションの表示](#)『483ページ』」を参照してください。

客先への訪問（セールスコール）を追跡するには

1 [取引先ホームページ] または [担当者ホームページ] に移動します。

2 訪問する取引先と担当者を選択します。

レコードの選択方法については、「[レコードの検索](#)『44ページ』」を参照してください。

注：Oracle CRM On

Demandの大量コール計画機能を使用して、一度に最大25の顧客への訪問（セールスコール）を計画できます。複数の顧客の予定コールの作成方法の詳細は、「[大量コール計画](#)『139ページ』」を参照してください。

3 [取引先詳細] または [担当者詳細] ページで、[コール] セクションまでスクロールダウンし、[新規コール] または [自動コール] をクリックして新しいコールレコードを作成します。

注：[詳細] ページに [コール] セクションが表示されない場合は、ページの右上隅にある [レイアウトを編集] リンクをクリックし、[コール] セクションをページレイアウトに追加します。ページレイアウトに追加するセクションを使用できない場合は、企業の管理者に連絡してください。

■ [新規コール] をクリックすると、[コール編集] ページが表示されます。このページで、新しいコールレコードに関するほとんどの情報を手動で入力する必要があります。

[タイプ] フィールドには [コール] を必ず指定してください。指定しないと、関連項目である [提供サンプル]、[プロモーションアイテム]、[製品詳細] を使用できません。

■ [自動コール] をクリックすると、[コール詳細] ページが表示されます。このページでは、新しいコールレコードの次のフィールドデータが自動的に入力されます。

■ [状態] フィールドには [計画済み] の値が設定されます。

■ [終了日] フィールドには、[開始日] に30分加算した値が設定されます。

■ [主題] フィールドには [自動コール] の値が含まれ、このフィールドには取引先名または担当者名が表示されます。

■ [タイプ] フィールドには [コール] の値が設定されます。

警告：Oracle CRM On

Demandライフサイエンスの顧客は、[タイプ] の値 [コール] を無効にしたり、カスタマイズすることはできません。

4 [コール編集] または [コール詳細] ページで、次の手順を実行します。

新規のコールレコードに既存のスマートコールの情報を挿入するには、[スマートコール] フィールドの横にある [ルックアップ] アイコンをクリックし、スマートコールを選択します。

a 情報を入力または更新します。

次の表では、一部のフィールドについて説明します。

注：企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法でOracle CRM On

Demandをカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

企業の管理者が定義したカスタムフィールドは、スマートコールテンプレートに保存されます。

フィールド	説明
-------	----

フィールド	説明
主要コール情報	
主題	100 文字に制限されます。スマートコールテンプレートの名前。
プライマリ担当者	<p>自動的に挿入されます（読み取り専用）。</p> <p>このコールが取引先と担当者の両方にリンクされている場合、[取引先詳細] ページと [担当者詳細] ページの両方に関連情報としてこのコールレコードが表示されます。</p> <p>注：スマートコールテンプレートから新しいコールレコードを作成するときに、このフィールドはその新しいレコードにコピーされません。</p>
取引先	<p>自動的に挿入されます（読み取り専用）。</p> <p>このコールが取引先と担当者の両方にリンクされている場合、[取引先詳細] ページと [担当者詳細] ページの両方に関連情報としてこのコールレコードが表示されます。</p> <p>注：スマートコールテンプレートから新しいコールレコードを作成するときに、このフィールドはその新しいレコードにコピーされません。</p>
住所	<p>取引先レコードまたは担当者レコードの個人の住所フィールドから取得した完全な全部が表示されます。</p> <p>注：スマートコールテンプレートから新しいコールレコードを作成するときに、このフィールドはその新しいレコードにコピーされません。</p>
スマートコール	<p>ユーザーの役割に権限が含まれている場合は、スマートコールテンプレートを選択できます。</p> <p>注：スマートコールテンプレートから新しいコールレコードを作成するときに、このフィールドはその新しいレコードにコピーされません。</p>
状態	<p>訪問（コール）の状態です。[割当済み]、[完了]、[延期]、[通話中]、[チャット内]、[進行中]、[開始前]、[計画済み]、[署名]、[提出]、[他のユーザーを待機中] のいずれかになります。</p> <p>状態が [計画済み] の場合、コールはカレンダーでは赤色のフォントで強調表示されます。また、[カレンダー] ページの [予定コール] セクションに表示されます。カレンダーおよび [カレンダー] ページの [予定コール] セクションで予定コールを表示するには、ユーザー役割に [コール: カレンダーの予定コール] 権限が含まれている必要があります。</p> <p>注：スマートコールテンプレートから新しいコールレコードを作成するときに、このフィールドはその新しいレコードにコピーされません。</p>
活動通貨	別の通貨を選択して、価格をその通貨に変換することができます（企業の管理者がその機能を設定している場合）。
目標	1,500 文字に制限されます。
開始時刻	<p>コールを開始する日時。デフォルト値は、今日の午後12時です。</p> <p>注：スマートコールテンプレートから新しいコールレコードを作成するときに、このフィールドはその新しいレコードにコピーされません。</p>

フィールド	説明
経過時間	開始時刻と終了時刻に基づいて計算されたフィールド（分単位）。 注： スマートコールテンプレートから新しいコールレコードを作成するときに、このフィールドはその新しいレコードにコピーされません。
終了時刻	デフォルトでは、開始時刻に30分が加算されます。 注： スマートコールテンプレートから新しいコールレコードを作成するときに、このフィールドはその新しいレコードにコピーされません。
タイプ	コール、フォローアップ、デモ、電子メール、イベント、FAX、ミーティング、個人、プレゼンテーション、その他、または予定。 サンプル管理を実行するには、[コール]を選択する必要があります。
コールタイプ	コールのタイプに応じて、取引先コール、プロフェッショナルコール、または一般的なコールが表示されます。読み取り専用です。 サンプル管理を実行するには、コールタイプが[取引先訪問]か[プロフェッショナルコール]のいずれかである必要があります。
参照番号	署名済みの書類など、関連項目の参照番号を保存するのに使用できるテキストフィールドです。 注： スマートコールテンプレートから新しいコールレコードを作成するときに、このフィールドはその新しいレコードにコピーされません。
追加情報	
費用	注： スマートコールテンプレートから新しいコールレコードを作成するときに、このフィールドはその新しいレコードにコピーされません。
書類署名	注： スマートコールテンプレートから新しいコールレコードを作成するときに、このフィールドはその新しいレコードにコピーされません。
個人	注： スマートコールテンプレートから新しいコールレコードを作成するときに、このフィールドはその新しいレコードにコピーされません。
説明	16,350文字に制限されます。
次のコール	1,500文字に制限されます。 注： スマートコールテンプレートから新しいコールレコードを作成するときに、このフィールドはその新しいレコードにコピーされません。

- 5 レコードを保存し、必要に応じて明細項目をコールレコードに追加します。
 - [コール編集] ページで [保存] をクリックし、[コール詳細] ページで明細項目をコールに追加します。
 - [コール詳細] ページで、明細項目をコールに追加し、[プライベートスマートコールとして保存] または [公開スマートコールとして保存] をクリックします。

明細項目をコールレコードに追加し、コール情報を保存する方法については、次のタスクを参照してください。

次の手順では、製品詳細情報をコールレコードにリンクする方法について説明します。

製品詳細情報をコールレコードにリンクするには

- 1 「コール詳細」 ページで、「詳細化に使用可能な製品」または「製品詳細」 セクションまでスクロールダウンします。

注：「コール詳細」 ページに使用するセクションが表示されない場合は、ページの右上隅にある「レイアウトを編集」 リンクをクリックし、セクションをページレイアウトに追加します。ページレイアウトに追加するセクションを使用できない場合は、企業の管理者に連絡してください。

- a 「詳細化に使用可能な製品」 セクションで、「領域」、「優先順位」（オプション）、「問題」（オプション）の各フィールドに必要な情報を入力します。

セールス要員に割り当てられており、現在の日付で有効な、カテゴリタイプが「製品詳細」の製品は、コールレコードにリンクされる使用可能な製品リストにのみ表示されます。

- b 「製品詳細」 セクションで、「新規」をクリックし、「製品詳細編集」 ページに必要な情報を入力します。

注：スマートコールテンプレートから新しいコールレコードを作成するときに、「製品詳細」 フィールドはその新しいレコードにコピーされます。

フィールド	説明
主要製品詳細情報	
製品カテゴリ	<p>企業の製品管理者によって定義された製品カテゴリ（表示専用）。たとえば、次のいずれかです。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 提供サンプル ■ 提供プロモーションアイテム ■ 製品詳細
製品	<p>客先に説明した製品（医療機器など）の名前。ルックアップセレクトアを使用して、アイテムを選択します（必須）。</p> <p>注：営業員に割り当てられ、営業員の在庫場所に存在し（サンプルおよびプロモーションアイテムの場合）、現在の訪問日に有効な「提供サンプル」、「提供プロモーションアイテム」または「製品詳細」というカテゴリタイプの製品のみをコールレコードにリンクできます。</p> <p>製品の設定については、「自社製品の設定『1502ページ』」および「製品のフィールド『495ページ』」を参照してください。</p>
優先順位	客先用オプションフィールド。
領域	製品の対応条件。たとえば、「アレルギー」、「喘息」、「不整脈」、「心不全」などです。ドロップダウンリストを使用して、領域を選択します（必須）。
問題	客先用のオプションフィールド。たとえば、「障害」、「効力」、「コスト対総額」、「価格」などがあります。ドロップダウンリストを使用して、問題を選択します。

- 1 レコードを保存します。

必要に応じてこのステップを繰り返し、その他の製品詳細明細項目をコールレコードに追加します。

次の手順では、提供サンプル情報をコールレコードにリンクする方法について説明します。

提供サンプル情報をコールレコードにリンクするには

- 1 [コール詳細] ページで、[提供に使用可能なサンプル] または [提供サンプル] セクションまでスクロールダウンします。

注： [コール詳細] ページに使用するセクションが表示されない場合は、ページの右上隅にある [レイアウトを編集] リンクをクリックし、セクションをページレイアウトに追加します。ページレイアウトに追加するセクションを使用できない場合は、企業の管理者に連絡してください。

- a [提供に使用可能なサンプル] セクションで、[数量] フィールドに必要な情報を入力します。

カテゴリタイプが [提供サンプル] の製品は、セールス要員の在庫に割り当てられ、セールス要員の在庫に存在していますが、コールレコードにリンクされる使用可能なサンプルのリストにのみ表示されます。

- b [提供サンプル] セクションで、[新規] をクリックし、[提供サンプルの編集] ページで必要な情報を入力します。

注： スマートコールテンプレートから新しいコールレコードを作成するときに、ロット番号を除いて [提供サンプル] フィールドがその新しいレコードにコピーされます。

フィールド	説明
主要提供サンプル情報	
製品カテゴリ	企業の製品管理者によって定義された製品カテゴリ（表示専用）。たとえば、次のいずれかです。 <ul style="list-style-type: none"> ■ 提供サンプル ■ 提供プロモーションアイテム ■ 製品詳細
製品	客先に提供した製品サンプル（市場に出された新薬など）の名前。ルックアップセレクトアを使用して、アイテムを選択します（必須）。 <p>注： 営業員に割り当てられ、営業員の在庫場所に存在し（サンプルおよびプロモーションアイテムの場合）、現在の訪問日に有効な [提供サンプル]、[提供プロモーションアイテム] または [製品詳細] というカテゴリタイプの製品のみをコールレコードにリンクできます。</p> <p>製品の設定については、「自社製品の設定 『1502ページ』」および「製品のフィールド 『495ページ』」を参照してください。</p>
ロット番号	選択したサンプル製品のロット番号。 <p>注： このフィールドは、ロット番号を使用して在庫のサンプルを追跡する場合のみ関連します。提供サンプルのレコードを追加または更新するときに、このフィールドに入力できるのは、[ロット別在庫] チェックボックスがオンのサンプルロットのみです。詳細については、「サンプルロット 『502ページ』」および「サンプルロットのフィールド 『505ページ』」を参照してください。</p>
数量	客先に提供したサンプルアイテムの数。この数量には、1から9998までの数字を使用する必要があります。

- 1 レコードを保存します。

必要に応じてこのステップを繰り返し、その他の提供サンプル明細項目をコールレコードに追加します。提供サンプルの詳細は、「[セールスコール時のサンプルの提供『485ページ』](#)」を参照してください。

次の手順では、プロモーションアイテム、教育アイテム、またはその他のマーケティングアイテムをコールレコードにリンクする方法について説明します。

プロモーションアイテム、教育アイテム、またはその他のマーケティングアイテムをコールレコードにリンクするには

- 1** [コール詳細] ページで、[提供に使用可能なプロモーションアイテム] または [プロモーションアイテム] セクションまでスクロールダウンします。

注： [コール詳細] ページに使用するセクションが表示されない場合は、ページの右上隅にある [レイアウトを編集] リンクをクリックし、セクションをページレイアウトに追加します。ページレイアウトに追加するセクションを使用できない場合は、企業の管理者に連絡してください。

- a** [提供に使用可能なプロモーションアイテム] セクションで、[数量] フィールドに必要な情報を入力します。

カテゴリタイプが [提供プロモーションアイテム] の製品は、セールス要員の在庫に割り当てられ、セールス要員の在庫に存在していますが、コールレコードにリンクされる使用可能なプロモーションアイテムのリストにのみ表示されます。

- b** [プロモーションアイテム] セクションで、[新規] をクリックし、[提供プロモーションアイテム編集] ページで必要な情報を入力します。

注： スマートコールテンプレートから新しいコールレコードを作成すると、プロモーションアイテムの各フィールドが新しいレコードにコピーされます。

フィールド	説明
主要提供プロモーションアイテム情報	
製品	<p>客先に提供したプロモーションアイテム（ペンやゴルフボールなど）または教育アイテム（ホワイトペーパーやマニュアルなど）の名前。ルックアップセレクトを使用して、アイテムを選択します（必須）。</p> <p>注： 営業員に割り当てられ、営業員の在庫場所に存在し（サンプルおよびプロモーションアイテムの場合）、現在の訪問日に有効な [提供サンプル]、[提供プロモーションアイテム] または [製品詳細] というカテゴリタイプの製品のみをコールレコードにリンクできます。</p> <p>製品の設定については、「自社製品の設定『1502ページ』」および「製品のフィールド『495ページ』」を参照してください。</p>
数量	客先に提供したプロモーションアイテムや教育アイテムの数。数量には、1から9998までの数字を使用する必要があります。
割り当て 1 回あたりの最大 限度	割り当て期間中に提供できるプロモーションアイテムの最大数量。
製品カテゴリ	<p>企業の製品管理者によって定義された製品カテゴリ（表示専用）。たとえば、次のいずれかです。</p> <p>■ 提供サンプル</p>

フィールド	説明
	<ul style="list-style-type: none"> ■ 提供プロモーションアイテム ■ 製品詳細
訪問日	客先訪問の日付（表示専用）。
コール 1 回あたりの最大限 度	1回の訪問で提供できるプロモーションアイテムの最大数量（表示専用）。
合計割り当て数量 の計算	割り当て期間中に提供した（現在までの）プロモーションアイテムの合計数量（表示専用）。

1 レコードを保存します。

必要に応じてこのステップを繰り返し、その他のプロモーションアイテム明細項目をコールレコードに追加します。

次の手順では、コール情報をテンプレートとして保存する方法について説明します。

コール情報をテンプレートとして保存するには

- [コール詳細] ページで、適切なボタンをクリックします。
 - プライベートスマートコールとして保存します。自分専用のテンプレートとして限定します。
 - 公開スマートコールとして保存します。テンプレートをリストに追加して、ほかの人も使用できるようにします。

注： ボタンをクリックするたびに、レコードは別のスマートコールとして保存されます。アプリケーションはこのページを開いたままにします。

次の手順では、在庫追跡のためにコール詳細情報を提出する方法について説明します。

在庫追跡のためにコール詳細情報を提出するには

- [コール詳細] ページにすべての情報を入力して保存した後で、その情報を、サンプル管理処理で使用する支出トランザクションとして提出するには、[提出]（[コール詳細] ページの上部）をクリックします。

大量コール計画

1つ以上の顧客の予定コールを次の方法で作成できます。

- 状態が [計画済み] の [取引先詳細] または [担当者詳細] ページから。

[取引先詳細] ページまたは [担当者詳細] ページから顧客の予定コールを作成する方法の詳細は、「[客先への訪問（セールスコール）の追跡](#)」を参照してください。
- [取引先リスト] ページまたは [担当者リスト] ページから大量コール計画機能を使用。

[取引先リスト] ページまたは [担当者リスト] ページから大量コール計画機能を使用して複数の顧客の予定コールを作成する方法の詳細は、次の手順を参照してください。

コールを計画するときは、次のことに注意してください。

- コールの状態が「計画済み」の場合、コールはカレンダーでは赤色のフォントで強調表示されます。また、「カレンダー」ページの「予定コール」セクションに表示されます。

「カレンダー」ページの「予定コール」セクションには、最大2週間のセールス要員の予定コールが時系列で表示され、予定コールごとに訪問日と開始時刻、時刻、主題、訪問対象の担当者およびその他の担当者の住所情報が表示されます。

「カレンダー」ページの「予定コール」セクションで使用される色分けは次のとおりです。

- 開始時刻が過去になっている延滞予定コールは赤色フォントで表示されます。
- 開始時刻が未来になっている今後の予定コールは青色フォントで表示されます。

注： カレンダーおよび「カレンダー」ページの「予定コール」セクションの計画コールを表示するには、ユーザー役割に「コール：カレンダーの予定コール」権限が含まれている必要があります。

- 状態が「計画済み」以外に設定されているコールは、カレンダーで青色のフォントで強調表示されます。

Oracle CRM On

Demandの大量コール計画機能を使用して、最大25の顧客の予定コールを作成できます。複数の担当者の予定コールを作成するには、次の手順を実行します。

一度に複数の担当者の予定コールを作成するには

- 1 「担当者ホームページ」に移動します。
- 2 ページの「担当者リスト」セクションに含める担当社リストを選択します。
- 3 「担当者リスト」ページで「メニュー」をクリックし、「大量コール計画」を選択します。
- 4 「予定コール」ページで、大量コール計画に含める担当者ごとに次の情報を入力します。

- コールを計画する曜日を入力します。

有効なオプションは、「日曜日」、「月曜日」、「火曜日」、「水曜日」、「木曜日」、「金曜日」および「土曜日」です。

- コンタクトの最適時刻を入力します。

有効なオプションは、「早朝」（午前7時から9時）、「朝」（午前9時から11時）、「昼間」（午前11時から午後1時）、「昼下がり」（午後1時から3時）、「昼」（午後3時から5時）、「夕方」（午後5時から7時）、「夜中」（午後7時から9時）および「深夜」（午後9時から11時）です。

- 5 「終了」をクリックします。

ユーザー役割に「コール：

カレンダーの予定コール」権限が含まれている場合、「カレンダー」ページで、すべての計画コールをカレンダーでは赤色のフォントで表示し、ページの「予定コール」セクションに表示できます。カレンダーの上に、作成された予定コール数を示す情報メッセージが表示されます。

- 6 カレンダーで適切なリンクをクリックするか、「カレンダー」ページの「予定コール」セクションで「主題」リンクをクリックして「コール詳細」ページを開きます。

大量コール計画によって作成された各新規コールレコードの次のフィールドデータが自動的に挿入されます。

- [状態] フィールドには [計画済み] の値が設定されます。
- [開始日] には、[曜日] と [コンタクトの最適時刻] を組み合わせた値が設定されます。
- [終了日] フィールドには、[開始日] に30分加算した値が設定されます。
- [主題] フィールドには、[プロフェッショナルコール] と [担当者リスト] から作成されたコールの [担当者名]、または [取引先訪問] と [取引先リスト] から作成されたコールの [取引先名] の値が設定されます。
- [タイプ] フィールドには [コール] の値が設定されます。

7 必要に応じて、[コール詳細] ページの残りのフィールドに情報を入力するか更新します。

たとえば、新規のコールレコードに既存のスマートコールの情報を挿入するには、[スマートコール] フィールドの横にある [ルックアップ] アイコンをクリックし、スマートコールを選択します。

[コール詳細] ページの各フィールドの詳細は、「[客先への訪問（セールスコール）の追跡](#)」『132ページ』を参照してください。

8 必要に応じて、明細項目をコールレコードに追加し、[プライベートスマートコールとして保存] または [公開スマートコールとして保存] をクリックします。

製品詳細情報、提供サンプル情報およびプロモーションアイテムをコールレコードにリンクできます。コールレコードに明細項目を追加する方法の詳細は、「[客先への訪問（セールスコール）の追跡](#)」『132ページ』を参照してください。

複数の取引先の予定コールを作成するには、次の手順を実行します。

一度に複数の取引先の予定コールを作成するには

- 1** [取引先ホームページ] に移動します。
- 2** ページの [取引先リスト] セクションに含める取引先リストを選択します。
- 3** [取引先リスト] ページで [メニュー] をクリックし、[大量コール計画] を選択します。
- 4** [予定コール] ページで、大量コール計画に含める取引先ごとに次の情報を入力します。

- コールを計画する曜日を入力します。

有効なオプションは、[日曜日]、[月曜日]、[火曜日]、[水曜日]、[木曜日]、[金曜日] および [土曜日] です。

- コンタクトの最適時刻を入力します。

有効なオプションは、[早朝]（午前7時から9時）、[朝]（午前9時から11時）、[昼間]（午前11時から午後1時）、[昼下がり]（午後1時から3時）、[昼]（午後3時から5時）、[夕方]（午後5時から7時）、[夜中]（午後7時から9時）および [深夜]（午後9時から11時）です。

5 [終了] をクリックします。

ユーザー役割に [コール:

カレンダーの予定コール] 権限が含まれている場合、[カレンダー] ページで、すべての計画コールをカレンダーでは赤色のフォントで表示し、ページの [予定コール] セクションに表示できます。カレンダーの上に、作成された予定コール数を示す情報メッセージが表示されます。

- 6** カレンダーで適切なリンクをクリックするか、[カレンダー] ページの [予定コール] セクションで [主題] リンクをクリックして [コール詳細] ページを開きます。

大量コール計画によって作成された各新規コールレコードの次のフィールドデータが自動的に挿入されます。

- [状態] フィールドには [計画済み] の値が設定されます。
- [開始日] には、[曜日] と [コンタクトの最適時刻] を組み合わせた値が設定されます。
- [終了日] フィールドには、[開始日] に30分加算した値が設定されます。
- [主題] フィールドには、[プロフェッショナルコール] と [担当者リスト] から作成されたコールの [担当者名]、または [取引先訪問] と [取引先リスト] から作成されたコールの [取引先名] の値が設定されます。
- [タイプ] フィールドには [コール] の値が設定されます。

- 7** 必要に応じて、[コール詳細] ページの残りのフィールドに情報を入力するか更新します。

たとえば、新規のコールレコードに既存のスマートコールの情報を挿入するには、[スマートコール] フィールドの横にある [ルックアップ] アイコンをクリックし、スマートコールを選択します。

[コール詳細] ページの各フィールドの詳細は、「[客先への訪問（セールスコール）の追跡](#)」『132ページ』を参照してください。

- 8** 必要に応じて、明細項目をコールレコードに追加し、[プライベートスマートコールとして保存] または [公開スマートコールとして保存] をクリックします。

製品詳細情報、提供サンプル情報およびプロモーションアイテムをコールレコードにリンクできます。コールレコードに明細項目を追加する方法の詳細は、「[客先への訪問（セールスコール）の追跡](#)」『132ページ』を参照してください。

関連トピック

関連する情報については、次のトピックを参照してください。

- [客先への訪問（セールスコール）の追跡](#) 『132ページ』
- [セールスコール時のサンプルの提供](#) 『485ページ』

メッセージ応答の調整

メッセージ応答は、特定の期間にわたるメッセージプランのプレゼン時に参加者から受信したフィードバックです。このフィードバックは、プレゼンタによるマウスクリックやタブレットペンのタップの数に基づいています。これらのフィードバックは、メッセージプランの配信中に継続的に収集され、プレゼンの時間別および特定のメッセージプラン項目別に追跡されます。メッセージプランの詳細は、「[メッセージプラン](#)」を参照してください。

メッセージ応答には、PCD配信ソフトウェアによって収集されて挿入された情報が表示されます。過去の対話に関係がある応答は、**Oracle CRM On Demand**に表示される必要があります。これらの応答を変更する権限は、メッセージプランの応答を過去にさかのぼって調整する権限がある管理者のみに付与する必要があります。

メッセージ応答の各ページを使用するには、ユーザーの役割に [パーソナライズコンテンツ配信の管理] 権限が含まれている必要があります。

注：この機能は、Oracle CRM On Demand Life Sciences Editionでのみ使用できます。

メッセージ応答を調整するには

- 1 [コール詳細] ページまたは[解決策詳細] ページで、[メッセージ応答] 関連項目セクションまでスクロールダウンし、[] をクリックします。

注：[コール詳細] ページまたは[解決策詳細] ページに[メッセージ応答] セクションが表示されない場合は、「[詳細ページレイアウトの変更](#)」『640ページ』の説明に従って、このセクションを追加するか、企業の管理者に連絡してください。

- 2 [メッセージ応答編集] ページで、必要に応じて次のフィールドを表示して調整します。

フィールド	説明
主要メッセージ応答情報	
メッセージプラン	表示されている特定のメッセージ応答に対するメッセージプラン。既存のメッセージプランを選択するには、セレクトアイコンをクリックします。
シーケンス	特定の応答に対応するメッセージプラン項目のシーケンス番号（必須フィールド）。
メッセージプラン項目	このフィールドは、メッセージプランとともに表示される特定のメッセージプラン項目を識別します。
解決策	基礎となるマルチメディアまたはグラフィックのファイルコンテンツで、応答の対象となります（必須フィールド）。
応答	事前に設定されている応答の値は、[討議続行]、[要データ]、[受諾済み]、[興味なし]、[拒否] です。ドロップダウンリストから値を選択します（必須フィールド）。
メモ	応答に関する追加の説明。
セクション	プレゼンタがプレゼン時に利用できるプレゼン項目のコンポーネント（グラフなど）。このコンポーネントは、特定の応答値の対象になります。
開始時刻	応答期間の開始時刻、つまり最初のメッセージ応答を受信した時刻。調整するには、[カレンダー] アイコンをクリックして、開始日時を選択します（必須フィールド）。
終了時刻	応答期間の終了時刻、つまり最後のメッセージ応答を受信した時刻。調整するには、[カレンダー] アイコンをクリックして、終了日時を選択します（必須フィールド）。
経過時間	開始時刻から終了時刻までの期間（秒単位）。
フォローアップ	プレゼンタは、メッセージプランのプレゼン時にこのチェックボックスをオンにして、メッセージプランの特定のセグメントに対してフォローアップリクエストが提出されていることを示します（フォローアップリ

フィールド	説明
	クエストには資料の送信などが含まれている場合があります)。このフィールドは必須ですが、デフォルトでは選択されていません。

- 3 いずれかのフィールドを調整した場合は、レコードを保存します。

アポイントのスケジューリング

アポイントをスケジューリングして他ユーザーに通知するには、次の手順を実行します。

- 1 アポイントを作成します。
- 2 担当者とユーザーを招待します。
アポイントをスケジューリングする場合の、担当者とユーザーの違いは次のとおりです。
 - **担当者**：社内で担当者レコードとして登録されている、顧客やパートナーなど。
 - **ユーザー**：社内のOracle CRM On Demandユーザー。
- 3 ユーザーの空き時間を確認します。
ユーザーの空き時間は確認できますが、担当者の空き時間は確認できません。これは、アプリケーションの外にあるカレンダーにはアクセスできないためです。
注：この手順を実行するには、ユーザー役割に「共有カレンダー」権限が含まれている必要があります。
- 4 アポイント通知をすべての招待者に送信します。

アポイントに招待者を追加するには

- 1 アポイントを作成し、アポイント情報を入力して、レコードを保存します。
- 2 「アポイント詳細」ページで、スクロールダウンして「担当者」セクションを表示し、「追加」をクリックします。
注：レイアウトに「担当者」セクションと「ユーザー」セクションを追加する必要があります。手順については、「[詳細ページレイアウトの変更『640ページ』](#)」を参照してください。
- 3 「ルックアップ」ウィンドウで、既存の担当者を選択するか、または「新規」をクリックして担当者レコードを作成します。
選択した担当者はアルファベット順に表示されます。
- 4 「OK」をクリックします。
注：プライマリ担当者として表示される担当者を変更するには、「カレンダー」ページのアポイントの横にある「編集」リンクをクリックします。「アポイント編集」ページで、「プライマリ担当者」フィールドの横にある「ルックアップ」アイコンをクリックして新しいプライマリ担当者を選択し、「保存」をクリックします。プライマリ担当者はカレンダーの概要に表示されます。新しいプライマリ担当者が「アポイント詳細」ページの「担当者」セクションにも追加されます（まだ表示されていない場合）。

- 5 [アポイント詳細] ページで、スクロールダウンして [ユーザー] セクションを表示し、[追加] をクリックします。
- 6 [ルックアップ] ウィンドウで、アポイントに招待するユーザーを選択します。
[ルックアップ] ウィンドウ内に表示されるリストには、社内のすべてのOracle CRM On Demandユーザーが含まれています。
- 7 [保存] をクリックします。

ユーザーの空き時間を確認するには

- 1 [アポイント詳細] ページで、[ユーザーの空き時間情報] をクリックします。
[ユーザーの空き時間情報] ボタンが表示されるには、ユーザーの役割に [共有カレンダー] 権限が含まれている必要があります。

結合されカレンダーに、ユーザー一覧と各ユーザーのカレンダーが表示されます。カレンダーを共有していないユーザーの行は空白になります。

カレンダー上で予定が入っている時間に関する情報を表示するには、マウスポインタをそのアポイントの上に置きます。
- 2 別の日の空き時間を表示するには、次のいずれかの操作を実行します。
 - カレンダー見出しにある矢印をクリックし、翌日または前日までスクロールします。
 - カレンダー見出しにある [カレンダー] アイコンをクリックします。
- 3 必要に応じて、アポイントの日時を更新します。
- 4 レコードを保存します。

注意：重複するアポイントを作成しても警告メッセージは表示されません。

招待者（担当者およびユーザー）に電子メール通知を送信するには

- 1 [アポイント詳細] ページで、[メール送信] をクリックします。
- 2 メールウィンドウが開き、次の情報が表示されます。
 - **【宛先】**：招待者（担当者およびユーザー）。
招待者数が71人以上いる場合、電子メールメッセージは71人目以降の招待者にも送信されますが、それらの招待者の電子メールアドレスは【宛先】行に表示されません。
 - **主題**：アポイントという語に続いて、主題、場所、日付、開始時刻、終了時刻の各フィールド値が表示されます。

他ユーザーのカレンダーの表示

作業前の準備：この手順を実行するには、ユーザーの役割に [共有カレンダー] 権限が含まれている必要があります。

次の情報を表示できます。

■ 他のユーザーのカレンダー。

グループ内のユーザー（そのグループのメンバーである場合）または直属のユーザーに固有のカレンダーや、自分のカレンダーを明示的に共有している他のユーザーのカレンダーを表示できます。

■ グループのメンバー全員のカレンダーを1つのカレンダービューに結合したグループカレンダー（そのグループのメンバーである場合）。

注：ユーザーはアルファベット順に表示されます。メンバーが11人以上いる場合、一覧をスクロールすると、11人目以降のユーザーのカレンダーを表示できます。

グループの詳細は、「[グループの管理](#)『1231ページ』」を参照してください。

■ 他のユーザーのカレンダーを結合したカスタムビュー。

たとえば、短期の特別なプロジェクトを多数のユーザーと分担しているとします。関係のあるユーザーのカレンダーだけをカスタムビューに含めるように設定すると、関係者のスケジュールを1つのビューで確認できます。カスタムカレンダービューを設定する際は、次のユーザーをビューに追加できます。

■ 自分がメンバーであるグループのユーザー（グループに所属している場合）

■ 自分または部下のいずれかとカレンダーを明示的に共有しているユーザー

カスタムカレンダービューの設定の詳細については、「[カスタムカレンダービューの追加](#)『148ページ』」を参照してください。

カレンダーには、ユーザーの地域のタイムゾーンの時刻が表示されます。時間帯は午前7時から午後7時までです。また、アポイントの招待者と所有者だけは、個人のアポイントに関する詳細情報を表示できます。

他のユーザーのカレンダーを表示するには

- 1 カレンダーページで [ユーザー] タブをクリックします。
- 2 タイトルバーの [ルックアップ] アイコンをクリックし、[ルックアップ] ウィンドウでユーザーの名前（姓）をクリックします。

そのユーザーのカレンダーが [ユーザー] ビューに表示されます。

注：選択できるのは、自分とカレンダーを共有しているユーザー、自分のグループのメンバーであるユーザーのみです。

自分自身のカレンダーにすばやく戻るには

- タイトルバーの [マイカレンダー] ボタンをクリックします。

グループの全メンバーのカレンダーが結合されたカレンダーを表示するには

- 1 カレンダーページで、[グループ] タブをクリックします。
- 2 結合されたカレンダーに対して、次の操作を実行できます。
 - ユーザー名をクリックし、そのユーザーの個人カレンダーを表示する。

- 日付をクリックし、その日付のグループビューを表示する。

関連トピック

カスタムカレンダービューについての関連情報は、次のトピックを参照してください。

[カスタムカレンダービューの追加](#) 『148ページ』

[カレンダー設定] ページ

[カレンダー設定] ページから次の処理を行うための指示を参照するには、該当するトピックをクリックしてください。

- [カレンダーの共有](#) 『147ページ』
- [デフォルトカレンダービューの設定](#) 『147ページ』
- [カスタムカレンダービューの追加](#) 『148ページ』

注：このカレンダーの機能は、グレゴリオ暦のみに従っています。他のカレンダーシステム用には設定できません。

カレンダーの共有

作業前の準備：この手順を実行するには、ユーザーの役割に [共有カレンダー] 権限が含まれている必要があります。

自分のカレンダーをグループメンバーにアクセスさせるには、カレンダーを他のユーザーと明示的に共有する必要があります。

カレンダーを共有するには

- 1 [カレンダー] ページで、[カレンダーの設定] をクリックします。
- 2 [カレンダー設定] ページで、[共有カレンダー] をクリックします。
ユーザーがグループのメンバーの場合、グループのメンバーが [デフォルト共有] セクションにリストされます。
- 3 [マイカレンダー共有リスト] セクションで、[ユーザーを追加] をクリックします。
- 4 [共有カレンダー] ページで、カレンダーを共有するユーザーを選択します。
- 5 変更を保存します。

デフォルトカレンダービューの設定

作業前の準備：この手順を実行するには、ユーザーの役割に [共有カレンダー] 権限が含まれている必要があります。

[カレンダー] タブをクリックしたときに常に表示するデフォルトビューを設定できます。

デフォルトのカレンダービューを設定するには

- 1 [カレンダー] ページで、[カレンダーの設定] をクリックします。
- 2 [カレンダー設定] ページで、[デフォルトカレンダービュー] をクリックします。
- 3 [デフォルトのカレンダー設定] ページで、カレンダービューを選択します。
- 4 変更を保存します。

カスタムカレンダービューの追加

作業前の準備：この手順を実行するには、ユーザーの役割に [共有カレンダー] 権限が含まれている必要があります。

グループに所属している場合（および [共有カレンダー] 権限を持っている場合）は、グループ内のすべてのメンバーのカレンダーが自動的にマージされ、1つのカレンダービューに結合されて表示されます。ただし、特定のニーズに合った別の結合されたカレンダービューを設定できます。結合されたカレンダービューを設定するには、カスタムビューを追加します。

たとえば、さまざまな機能間で多数のユーザーとともに短期間の特殊なプロジェクトにかかわっているとします。それらのユーザーのカレンダーだけを含むカスタムビューを設定すると、1つのビューでそれらのユーザーのスケジュールを参照できます。カスタムカレンダービューを設定する場合は、次のユーザーをビューに追加できます。

- 自分がメンバーであるグループのユーザー（グループに所属している場合）
- カレンダーを明示的に共有しているユーザー

注：[カスタム] ビューでは、週の開始日や1日の開始時刻は変更できません。

カスタムカレンダービューを追加するには

- 1 カレンダーページで、[カレンダーの設定] リンクをクリックします。
- 2 [カレンダー設定] ページで、[グループビューの管理] をクリックします。
[ビューを管理] ページの [標準ビュー] セクションに、所属グループ名が表示されます。
- 3 [追加] をクリックします。
- 4 [ビューを管理] ページで、ビューの名前と説明を入力します。

注：カレンダーの共有相手として、グループ全体を選択することはできません。所属グループの各メンバーを、ユーザーとしてカスタムビューに追加する必要があります。

- 5 レコードを保存します。
- 6 [ビューを管理] ページで、作成したグループの名前をクリックします。
[ビューを管理] 詳細ページが開きます。
- 7 [メンバーを追加] をクリックし、ユーザーを選択します。

- 8 レコードを保存します。

カレンダーの「グループ」タブのドロップダウンリストに、新規に作成したビューが追加表示されます。

グループタスクリストの表示

社内でグループ割当オプションが使用されている場合、所属グループ内の各メンバーが所有しているタスクを集約したリストを表示できます。グループの詳細は、「[グループの管理](#)『1231ページ』」を参照してください。

グループタスクリストを表示するには

- 1 カレンダーページで「グループのタスク」タブをクリックします。
- 2 ドロップダウンリストで、表示したいタスクリストを選択します。

タスクリストには、グループのメンバーによって作成されたすべてのタスクが表示されます（個人のマークが付いたタスクを除く）。

活動アセスメントスクリプトの使用

企業の管理者がアセスメントスクリプトを設定していることがあります。アセスメントスクリプトは、タスク、アポイント、セールスコールなどの活動に関する情報の収集や評価に役立ちます。アセスメントスクリプトは、顧客データの収集に使用する一連の質問で構成されます。回答はスコア化され、重みが割り当てられた後、指定のしきい値との比較によって、適切な結果または実行するアクションが決定されます。

注：現時点では、「スマートコール」では「活動アセスメント」は有効化されていません。

作業前の準備：アセスメントスクリプトを使用するには、アセスメントレコードにアクセスできるようにユーザー役割を設定する必要があります。必要な設定については、「[アセスメントスクリプトについて](#)『1509ページ』」を参照してください。

活動アセスメントスクリプトを使用するには

- 1 活動を選択します。
活動の選択の詳細は、「[レコードの検索](#)『44ページ』」を参照してください。活動の詳細は、「[カレンダーと活動](#)『123ページ』の「[カレンダーおよび活動](#)参照」を参照してください。
- 2 活動の「詳細」ページ（「コール」、「アポイント」または「タスク詳細」ページ）で、スクロールダウンして「活動アセスメント」セクションを表示し、「追加」をクリックします。
注：「活動アセスメント」セクションが表示されない場合は、「[レイアウトを編集](#)」リンクをクリックします。
- 3 「ルックアップ」ウィンドウで、適切なスクリプトを検索し、「選択」をクリックします。「ルックアップ」ウィンドウ上部のフィルターフィールドを使用して、スクリプトのリストにフィルターを適用できます。
- 4 「活動アセスメント」ページで、スクリプトの各質問の回答を選択し、「保存」をクリックします。

活動の「詳細」ページ（「コール」、「アポイント」または「タスク詳細」ページ）が再度表示されます。

スクリプトの結果によって、レコードの一部のフィールドが自動的に更新されることがあります。

活動フィールド

「タスク編集」ページでは、タスクを追加したり、既存のタスクの詳細を更新できます。「アポイント編集」ページでは、アポイントを追加したり、既存のアポイントの詳細を更新できます。「コール編集」ページでは、既存の予定コールの詳細を更新できます。これらの編集ページには、タスクまたはアポイントのすべてのフィールドが表示されます。

ヒント：「活動リスト」ページ、「アポイント詳細」、「タスク詳細」ページおよび「コール詳細」ページで活動を編集することもできます。レコードの更新の詳細は、「[レコードの詳細の更新『63ページ』](#)」を参照してください。

注：企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法で**Oracle CRM On Demand**をカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

次の表に、「タスク編集」ページおよび「アポイント編集」ページで利用できる一部のフィールドの詳細を示します。「コール編集」ページで使用可能なフィールドの詳細は「[客先への訪問（セールスコール）の追跡『132ページ』](#)」を参照してください。

フィールド	説明
取引先	活動にリンクされた取引先。
承認状態	タスクが作成されたときのレコードの承認状態。このフィールドはデフォルトでは表示されません。企業の管理者は、このフィールドを「活動」ページレイアウトに追加できます。企業の管理者は、パートナー関係管理のレコード承認の追跡に役立てるために、このフィールドを使用できます。このフィールドには、ワークフローの一環としてデータを挿入できます。タスクの作成ワークフローの詳細は、「 ワークフローアクションの作成：タスクの作成『1256ページ』 」を参照してください。パートナー関係管理の設定方法の詳細は、『 Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide 』を参照してください。
コール結果	活動タイプの「誕生日コール」、「照会コール」または「レビューコール」の結果（到達なし、アポイント、連絡維持またはデッドファイルなど）。このフィールドに値を入力すると、読み取り専用になります。
キャンペーン	この活動にリンクされているキャンペーン。
完了日	活動が完了した日時。タスクの場合、このフィールドは「状態」フィールドが「完了」に設定されたとき、または「完了としてマーク」ボタンがクリックされたときに自動的に入力されます。アポイントの場合、「完了日」は、アポイントが作成および保存されたときの終了日と同じ値に自動的に設定されます。ただし、「完了日」フィールドが読み取り専用フィールドとして設定されていない場合、アポイントの終了日と異なる日付をこのフィールドに入力できます。
完了	このチェックボックスは、タスクが完了としてマークされたときに自動的にオンになります。

フィールド	説明
プライマリ担当者	この活動にリンクされたプライマリ担当者。社内でグループ機能が使われている場合、この担当者はカレンダービューでプライマリ担当者として表示されます。
委任元	タスクを作成し、そのタスクを別の所有者に割り当てたユーザー。このフィールドは、タスクが別の所有者に割り当てられたときに自動的に設定されます。
説明	この活動に関する追加情報。 16,350 文字に制限されます。
締切日	このタスクの締切日（タスクにのみ適用）。
終了時刻	アポイントの終了日時（アポイントにのみ適用）。デフォルト値は、今日の午後 1 時です。 Oracle CRM On Demand は、アポイントの開始時刻と期間を使用して、このフィールドを自動的に更新します。
見込み客	活動にリンクされている見込み客。
場所	アポイントが実行される場所（アポイントにのみ適用）。
変更者	活動レコードを作成または更新したユーザーの名前とその操作を行った日時。システムによって生成されます。
商談	活動にリンクされた商談。
所有者	この活動の所有者。
優先順位	[1 - 高]、[2 - 中]、[3 - 低]などの優先順位レベル。優先順位レベルはタスクにのみ適用されます。デフォルト値は[3 - 低]です。 注： 企業の管理者が[優先順位]フィールドのデフォルト値を変更している場合、タスクリストの[優先順位]フィールドに矢印が表示されないことがあります。
個人	他のユーザーも表示できるレコードに活動がリンクされている場合でも、本人だけがその活動レコードを表示できることを示します。 Microsoft Outlook と同期すると、 Oracle CRM On Demand へのアップロードから個人レコードを除外するフィルターをこのフィールドを使用して設定できます。詳細については、「 PIMとの同期 『659ページ』」を参照してください。
拒否理由	項目が返却または拒否された理由。このフィールドはデフォルトでは表示されません。企業の管理者は、このフィールドを[活動]ページレイアウトに追加できます。企業の管理者は、パートナー関係管理のレコード承認の追跡に役立てるために、このフィールドを使用できます。このフィールドは、ワークフローの一部として設定できます。タスクの作成ワークフローの詳細は、「 ワークフローアクションの作成：タスクの作成 『1256ページ』」を参照してください。パートナー関係管理の設定方法の詳細は、 Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide を参照してください。
サービスリクエスト	活動にリンクされているサービスリクエスト。
開始時刻	アポイントの開始日時（アポイントにのみ適用）。デフォルト値は、今日の午後 12 時です。

フィールド	説明
状態	タスクの状態（[完了]、[延期]、[進行中]、[他のユーザーを待っています]、[開始前] など）。デフォルトは、[進行中] です。
主題	この活動のタイトルまたは簡単な説明。
サブタイプ	承認のオブジェクトタイプ。このフィールドはデフォルトでは表示されません。企業の管理者は、このフィールドを[活動] ページレイアウトに追加できます。企業の管理者は、パートナー関係管理のレコード承認の追跡に役立てるために、このフィールドを使用できます。このフィールドは、ワークフローの一部として設定できます。タスクの作成ワークフローの詳細は、「 ワークフローアクションの作成：タスクの作成 『1256ページ』 」を参照してください。パートナー関係管理の設定方法の詳細は、 Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide を参照してください。
タイプ	タスクに対して、そのカテゴリーを示します（承認、誕生日コール、電話連絡、フォローアップ、デモ、電子メール、イベント、 FAX 、昼食、ミーティング、私用、プレゼン、その他、照会コール、レビューコールまたは予定）。
タイプ	[活動リスト] ページで、活動のタイプ（タスクまたはアポイント）を示します。

3 マーケティング

Oracle CRM On Demandには、マーケティング情報を管理するために次のレコードタイプが用意されています。

- **キャンペーン**：これらのページでは、マーケティングキャンペーンを管理し、目的の条件を満たす見込み客と商談を生成します。
- **見込み客**：これらのページでは、新しい商談の見込み客を追跡し、見込み客変換プロセスを自動化します。

マーケティングの管理

マーケティングを管理するには、次のプロセスを実行します。

- 1 **キャンペーンの処理プロセス** 『153ページ』
- 2 **見込み客の処理プロセス** 『154ページ』

キャンペーンの処理プロセス

キャンペーンを処理するには、次のタスクを実行します。

- 1 キャンペーンレコードを作成します。詳細については、「[レコードの作成](#) 『41ページ』」および「[キャンペーンのフィールド](#) 『160ページ の"[キャンペーンフィールド](#)"参照』」を参照してください。
- 2 キャンペーン受取人を割り当てます。詳細については、「[キャンペーン担当者の設定](#) 『158ページ の"[キャンペーンの担当者の設定](#)"参照』」を参照してください。
- 3 電子メールキャンペーンを実施する場合は、電子メールの内容を準備します。詳細については、[Oracle Email Marketing On Demand](#)オンラインヘルプを参照してください。
- 4 キャンペーンを実行します。
- 5 キャンペーンへの応答を追跡します。詳細については、「[キャンペーンへの応答の記録](#) 『159ページ』」を参照してください。

- 6 キャンペーンの効果測定します。詳細については、「[キャンペーンの効果の測定](#)『160ページ』」を参照してください。
- 7 キャンペーンに見込み客を関連付けます。見込み客がそのキャンペーンによって生成された場合は、見込み客が生成されたキャンペーンに新規の見込み客を関連付ける必要があります。詳細については、「[レコードの作成](#)『41ページ』」および「[見込み客フィールド](#)『176ページ』」を参照してください。

見込み客の処理プロセス

見込み客を処理するには、次のタスクを実行します。

- 1 見込み客割当ルールを設定します。詳細については、「[割当ルールについて](#)『1282ページ』」および「[割当ルールの設定](#)『1286ページ』」を参照してください。
- 2 見込み客変換ルールを設定します。詳細については、「[見込み客](#)『162ページ』」および「[見込み客変換中の追加フィールドのマッピング](#)『1292ページ』」を参照してください。
- 3 見込み客変換レイアウトを設定します。詳細については、「[見込み客変換レイアウトの作成](#)『1293ページ』」を参照してください。
- 4 見込み客認定スクリプトを作成します。詳細については、「[見込み客認定スクリプトの使用](#)『171ページ』」を参照してください。
- 5 見込み客を承認します。詳細については、「[見込み客の承認](#)『170ページ』」を参照してください。
- 6 見込み客を変換または拒否します。

見込み客は、取引先、担当者、取引交渉登録または商談のレコードに変換できます。詳細については、「[見込み客から取引先、担当者、取引交渉登録、または商談への変換](#)『172ページ』」を参照してください。見込み客として該当しないと判断した場合は、見込み客管理プロセスから除外することもできます。詳細については、「[見込み客の拒否](#)『175ページ』」を参照してください。

キャンペーン

キャンペーンの各ページを使用して、キャンペーンを作成、更新、および追跡します。キャンペーンとは、既存の顧客や見込み客などの1グループ以上の人々にマーケティングメッセージを伝える手段またはプロジェクトです。通常、キャンペーンは、現在の顧客を確保し続ける目的や新しい顧客を獲得する目的で、提供プロモーションを様々な伝達チャネルに配信します。キャンペーンの目標は、企業の製品およびサービスへの関心をさらに深めることです。

キャンペーンを使用して、次のことができます。

- 予算計上済みコストと実費用の比較、目標見込み客数、マーケティング資料（たとえば、パンフレットやアートワークなど）といったキャンペーン情報を1か所に保存する。
- マーケティングチームでキャンペーン表示を共有し、一貫性のあるキャンペーン情報をセールsteamと同じ場所からリアルタイムで共有する。
- 各キャンペーンで生成された見込み客および商談別にキャンペーン結果を表示する。

- 組み込みレポートを使用して結果を測定し、キャンペーン活動の投資対効果をリアルタイムに判断する。
- 現在と過去のキャンペーンの履歴を比較して、傾向を特定する。

セールスマネージャおよびマーケティングマネージャは、見込み客をインポートし、既存のキャンペーンにリンクすることができます。最初に、見込み客情報をカンマ区切り値（.csv）ファイルとして書式設定する必要があります。

キャンペーン、見込み客、商談および担当者

キャンペーンの過程で、キャンペーンにリンクされた複数の見込み客を生成できます。それらの見込み客の一部を新しい商談、担当者、または取引先に変換すると、キャンペーンへのリンクは、元の見込み客から、変換された商談、担当者、および取引先に引き継がれます。たとえば、キャンペーンAでL1からL100の100件の見込み客が作成されたとします。これらの各見込み客をキャンペーンAにリンクします。L1からL90の見込み客は売上に結び付く可能性がありません。L91からL100の見込み客は売上に結び付く可能性があるため、O1からO10の商談に変換します。これらの各商談は元の見込み客を経由してキャンペーンAに自動的にリンクされます。数か月経過して、キャンペーンAの効果を確認することになりました。キャンペーンAレコードを表示すると、キャンペーンAには100件の見込み客と10件の商談がリンクされていることがわかります。これらの結果を過去のキャンペーンやこのキャンペーンの売上予想と比較して、適切に調整できます。

注： 企業の管理者が見込み客に関してカスタムフィールドを追加している場合、見込み客を商談または担当者に変換しても、そのフィールドは商談レコードに継承されません。企業の管理者が見込み客変更マッピング機能を使用して、追加のマッピングを設定する場合、例外が発生します。見込み客フィールドのマッピングについては、「[見込み客変換中の追加フィールドのマッピング](#)」『1292ページ』を参照してください。

[キャンペーンホームページ] の使用

[キャンペーンホームページ] から、キャンペーンの管理を開始します。

注： 企業の管理者は、[キャンペーンホームページ] のレイアウトをカスタマイズできます。また、ユーザーの役割に [ホームページのパーソナライズ] 権限が含まれている場合、ページにセクションを追加したり、ページからセクションを削除することができます。

キャンペーンの作成

キャンペーンを作成するには、[最近表示されたキャンペーン (個人)] セクションの [新規] ボタンをクリックします。詳細については、「[レコードの作成](#)」『41ページ』および「[キャンペーンフィールド](#)」『160ページ』を参照してください。

[キャンペーン リスト] の使用

[キャンペーン リスト] セクションには、多数のフィルター済みリストが表示されます。Oracle CRM On Demandには、標準のリストのセットがあらかじめ用意されています。標準のリストはすべてのユーザーに公開され、すべてのユーザーが表示できます。従業員とマネージャは別の条件に基づくリストを追加できます。このようなカスタムリストはリストの標準セットの上に表示されます。

次の表では、キャンペーンの標準のリストについて説明します。

キャンペーンリスト	フィルター
-----------	-------

キャンペーンリスト	フィルター
アクティブなキャンペーン (全件)	[状態] フィールドが [有効] に設定されているキャンペーン
終了キャンペーン (全件)	[状態] フィールドが [完了] に設定されているキャンペーン
予定キャンペーン (全件)	[状態] フィールドが [計画済み] に設定されているキャンペーン
最近作成されたキャンペーン	全キャンペーン (作成日別)。リストの先頭には、最近作成されたキャンペーンが表示されます。
最近変更されたキャンペーン	全キャンペーン (更新日別に並べ替え)。リストの先頭には、最近変更されたキャンペーンが表示されます。
すべてのキャンペーン	なし。このリストには、キャンペーン名別に昇順に並べ替えられた、会社のすべてのキャンペーンが表示されます。
最近変更されたキャンペーン (個人)	ユーザーが所有する全キャンペーン (更新日別に並べ替え)。リストの先頭には、最近変更されたキャンペーンが表示されます。

リストを表示するには、リスト名をクリックします。

新しいリストを作成するには、[新規] をクリックします。リストの作成方法の詳細は、「[リストの作成と編集](#)」を参照してください。

使用可能なすべてのリストの確認、新しいリストの作成、または既存のリストの表示、編集、削除を行うには、[リスト管理] をクリックします。[リスト管理] ページには、**Oracle CRM On Demand**に付属している標準のリストも表示されます。これらのリストは表示専用であるため、編集または削除することはできません。

最近表示されたキャンペーンの表示

[最近表示されたキャンペーン (個人)] セクションには、最近表示したキャンペーンが表示されます。

リストを展開するには、[リストを全表示] リンクをクリックします。

[キャンペーンタスク] の使用

[キャンペーンタスク] セクションには、自分に割り当てられているタスクが、締切日、優先順位の順に基づいて並べ替えられて表示されます。締切日および優先順位は自分で設定するか、マネージャが設定します。[1 - 高]、[2 - 中]、[3 - 低]などのタスクの優先順位は、矢印によって示されます（上向き矢印は「高」、矢印なしは「中」、下向き矢印は「低」）。

注：企業の管理者が[優先順位] フィールドのデフォルト値を変更している場合、タスクリストの[優先順位] フィールドに矢印が表示されないことがあります。

- タスクを確認するには、[件名] リンクをクリックします。
- タスクが関連付けられているキャンペーンを確認するには、キャンペーン名をクリックします。

- タスクのリストを展開するには、[リストを全表示] をクリックします。

アクティブなキャンペーンの表示

[アクティブなキャンペーン] セクションには、現在実行中のキャンペーンのリストが表示されます。

- アクティブなキャンペーンを表示するには、[キャンペーン] フィールドをクリックします。
- リストを展開するには、[リストを全表示] をクリックします。

レポートセクション

[キャンペーンホームページ] には、1つ以上のレポートセクションが表示されます。ページに表示するレポートセクションは、企業の管理者が設定できます。Oracle CRM On Demandの標準エディションでは、[アクティブなキャンペーン状況] セクションが表示されます。

レポートを使用したキャンペーンの効果の測定

[キャンペーンホームページ] には、1つ以上のレポートセクションが表示されます（ページに表示するレポートセクションは、企業の管理者が設定できます）。標準アプリケーションでは、[アクティブなキャンペーン状況] セクションが表示され、活動中のすべてのキャンペーンの分析が示されます。[アクティブなキャンペーン状況] セクションの使用の詳細は、「[キャンペーンの効果の測定](#)『160ページ』」を参照してください。

[キャンペーンホームページ] へのセクションの追加

ユーザーの役割に [ホームページのパーソナライズ] 権限が含まれている場合は、企業の管理者が [キャンペーンホームページ] に表示できるように設定したセクションに基づいて、自分の [キャンペーンホームページ] にセクションを追加できます。

[キャンペーンホームページ] にセクションを追加するには

- 1 [キャンペーンホームページ] で、[レイアウトを編集] をクリックします。
- 2 [キャンペーンホームページレイアウト] ページで、矢印をクリックしてセクションを追加または削除し、ページのセクションを整理します。
- 3 [保存] をクリックします。

キャンペーンの管理

キャンペーンを管理するには、次のタスクを実行します。

- [キャンペーンの担当者の設定](#)『158ページ』
- [キャンペーンへの応答の記録](#)『159ページ』
- [キャンペーンのクローズ](#)『160ページ』

■ [キャンペーンの効果の測定](#) 『160ページ』

様々なレコードタイプに共通する作業手順については、次のトピックを参照してください。

■ [レコードの作成](#) 『41ページ』

■ [レコードの詳細の更新](#) 『63ページ』

■ [選択したレコードへのレコードのリンク](#) 『64ページ』

■ [リストの使用](#) 『72ページ』

注： 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法で**Oracle CRM On**

Demandをカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

また、自分に割り当てられているアクセスレベルによっては、これらの手順の一部を実行できない可能性があります。

関連トピック

関連する情報については、次のトピックを参照してください。

■ [キャンペーンフィールド](#) 『160ページ』

■ [\[キャンペーンホームページ\] の使用](#) 『155ページ』

■ [レポート](#) 『699ページ』

■ [データのインポート](#) 『1479ページ』

キャンペーンの担当者の設定

キャンペーンに設定する担当者を選択できます。

注： Oracle CRM On

Demandと**Excel**間で動作するダウンロード可能なアプリケーションであるセグメント化ウィザードを使用すれば、レコードをレコードタイプ条件によりフィルター処理するターゲットセグメントを構築できます。セグメント化ウィザードのダウンロード方法と使用方法については、「[セグメント化ウィザードの使用](#) 『693ページ』の"**Segmentation Wizard (セグメント化ウィザード) の使用**"参照』」を参照してください。

キャンペーンの担当者を設定するには

1 キャンペーンを選択します。

キャンペーンの選択方法については、「[レコードの検索](#) 『44ページ』」を参照してください。

2 [キャンペーン詳細] ページで、[受取人] セクションまでスクロールダウンし、次の該当する操作を行います。

注： [受取人] セクションが [キャンペーン詳細] ページで非表示の場合は、ページの右上隅にある [レイアウトを編集] リンクをクリックし、ページレイアウトに [受取人] セクションを追加します。セクションがページレイアウトに追加できない場合は、企業の管理者に連絡してください。

- 担当者を1人ずつ設定するには、[追加] をクリックします。

- 担当者のリンクを切断するには、レコード行の「リンク切断」をクリックします。これによって、レコードを削除することなく、レコードの関連付けを解除します。

3 レコードを保存します。

ファイルから担当者をインポートする方法については、「[データのインポート](#)『1479ページ』」を参照してください。

キャンペーンへの応答の記録

キャンペーンへの反応（たとえば、受取人がイベントに参加したという事実）を記録する場合、キャンペーン受取人のセクションで追跡できます。

キャンペーンへの反応を記録するには

1 キャンペーンを選択します。

キャンペーンの選択方法については、「[レコードの検索](#)『44ページ』」を参照してください。

注：「[受取人](#)」セクションが「[キャンペーン詳細](#)」ページに表示されない場合、「[ページレイアウト](#)」をクリックして、このセクションを追加してください。

2 「[キャンペーン詳細](#)」で「[受取人](#)」セクションまでスクロールダウンし、応答を記録する担当者について「[修正](#)」をクリックします。

3 「[キャンペーン応答編集](#)」ページで、情報を入力します。

フィールド	説明
配送状況	<p>標準の値は、「懸案」、「送信」、「ソフトバウンス」、「ハードバウンス」、「不明なバウンス」、「受取済」、「開始」です。ただし、管理者は、このドロップダウンリストのオプションの名前を変更できます。</p> <p>企業でOracle Email Marketing On Demandを使用する場合、受取人の配送状況（値は「ソフトバウンス」、「ハードバウンス」または「メッセージ開封済み」のみ）が自動的に更新されます。</p>
応答状況	<p>標準の値は、「クリックスルー」、「出欠確認 - 出席」、「出欠確認 - 欠席」、「参加」、「見込み客に変更」、「さらに情報を要求」、「リストにオプトイン」、「リストからオプトアウト」、「グローバルオプトイン」、「グローバルオプトアウト」、「メッセージ開封済み」です。ただし、管理者は、このドロップダウンリストのオプションをカスタマイズできます。</p> <p>企業でOracle Email Marketing On Demandを使用する場合、応答状況（値は「クリックスルー」、「リストにオプトイン」、「リストからオプトアウト」、「グローバルオプトイン」、「グローバルオプトアウト」または「メッセージ開封済み」のみ）が自動的に更新されます。</p>

4 レコードを保存します。

キャンペーンのクローズ

キャンペーンの状況を変更して、キャンペーンの完了を示すことができます。

キャンペーンをクローズするには

- 1 [キャンペーンリスト] ページで、[状態] フィールドをクリックします。
- 2 ドロップダウンリストから [完了] 状態を選択します。
- 3 [状態] フィールドの緑色のチェックマークアイコンをクリックして、レコードを保存します。

キャンペーンの効果の測定

[キャンペーンホームページ] の [アクティブなキャンペーン状況] セクションには、活動中のすべてのキャンペーンの分析が表示されます。この情報を使用すると、キャンペーンの効果を判断できます。

キャンペーンの効果に関する情報を表示するには

- [キャンペーンホームページ] のこのセクションで、次の操作を行います。
 - 特定の情報を表示するには、グラフの上にポインタを置きます。
 - 詳細レポートを確認するには、セグメントをクリックします。
 - 同じデータを別の観点から表示するには、リスト内のカテゴリーを変更します。
- たとえば、キャンペーンは、投資対効果（ROI）、見込み客変更率、見込み客ごとの費用別に表示できます。

キャンペーンフィールド

[キャンペーン編集] ページでは、キャンペーンを追加したり、既存のキャンペーンの詳細を更新したりできます。[キャンペーン編集] ページには、あるキャンペーンに関するすべての情報が表示されます。

ヒント： [キャンペーンリスト] ページおよび [キャンペーン詳細] ページでキャンペーンを編集することもできます。レコードの更新の詳細については、「[レコードの詳細の更新](#) [63ページ]」を参照してください。

注： 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、ドロップダウンリストのオプションの名前を変更するなど、さまざまな方法でアプリケーションをカスタマイズできます。そのため、ユーザーが目にする画面上の情報と、この表で説明されている標準的な情報とは異なることがあります。

次の表では、一部のフィールドについて説明します。

フィールド	説明
主要キャンペーン情報	

フィールド	説明
ソースコード	キャンペーン識別子コード。一意のコードを入力する必要があります。このフィールドには最大30文字まで入力できます。
キャンペーン名	キャンペーンのわかりやすい名前。このフィールドには最大100文字まで入力できます。
キャンペーンタイプ	キャンペーンのタイプ（[広告]、[ダイレクトメール]、[電子メール]、[イベント-その他]、[イベント-セミナー]、[イベント-トレードショー]、[リスト-購入]、[リスト-レンタル]、[その他]、[照会-従業員]、[照会-外部]、[Webサイト] など）。
目標	キャンペーンの目標（「売上10%増」など）の説明。
参加者	キャンペーンの対象参加者。
オファー	キャンペーンで提供する製品またはサービスの説明。
状態	<p>キャンペーンの状況。具体的には次のとおりです。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 有効：開始日は過去の日付で、終了日は将来の日付です。 ■ 完了：開始日と終了日が過去の日付です。 ■ 計画済み：開始日と終了日が将来の日付です。 ■ スケジュール済み：キャンペーンの準備が整って特定の日時での実行が現在設定されていることを示すために、この状況を手動で設定できます。 ■ 担当者サポート：Oracle Email Marketing On Demandでは、キャンペーンに問題がある場合、この状況が自動的に設定されます。 <p>状況は手動で設定する必要があります。Oracle Email Marketing On Demandを使用していない場合は、キャンペーンが開始されても、自動的に更新されません。Oracle Email Marketing On Demandを使用している場合は、[有効]、[完了]、および[担当者サポート]の各状況が自動的に割り当てられます。</p>
開始日	キャンペーンが開始される日時。デフォルトは現在の日時です。カレンダーコントロールを使用してこの日付を変更できます。
終了日	キャンペーンが完了する予定の日時。デフォルトは現在の日時です。カレンダーコントロールを使用してこの日付を変更できます。
キャンペーン通貨	すべての売上フィールドに使用される通貨のコード（USDなど）を入力します。
キャンペーンプラン情報	
売上目標	キャンペーンによって生み出される見込みがある売上。
目標見込み客数	キャンペーンで目標とする見込み客数。

フィールド	説明
予算計上済みコスト	企業がキャンペーンのために予算計上する金額。
実費用	企業がキャンペーンに使用している金額。
追加情報	
所有者	レコードの所有者のエイリアス。デフォルトはキャンペーンの作成者です。一般に、所有者は、レコードを更新したり、レコードの所有権を別の所有者に移動したり、レコードを削除したりできます。また、アクセスレベルを調整して、ユーザーによるアクセスを制限したり、拡張したりできます。 所有者がだれであるかによって（[レポート] ページおよび [ダッシュボード] ページから）従業員またはマネージャが実行するレポートに含まれるレコードは異なります。
変更者	キャンペーンレコードを作成または前回更新したユーザーの名前と、その操作を行った日時。システムによって生成されます。
説明	キャンペーンの説明。このフィールドには 16,350 文字まで入力できます。

見込み客

見込み客の各ページを使用して、見込み客を作成、更新、および評価します。見込み客とは、製品またはサービスに関心を示した人です。

見込み客は、手動で入力するか、自分に割り当てることができます。最終的に企業に売上をもたらすかどうかを判断するために、割り当てられた見込み客を追跡できます。見込み客レコードを作成することは、新しい顧客情報をすばやく収集する手段になります。取引先、担当者、取引交渉登録および商談について**4**件の異なるレコードを作成するのではなく、**1**件のレコードに、企業、個人、および事業利益に関する詳細を入力できます。

見込み客は、評価、承認、および商談または取引交渉登録への変換の一連のステージに従って、見込み客管理プロセスを移動します。見込み客を承認するかわりに、見込み客をアーカイブして削除する場合もあります。承認された見込み客を商談または取引交渉登録に変換するかわりに、見込み客を拒否する場合もあります。ここでは、各ステージについて詳細に説明します。

見込み客の評価

見込み客を評価するユーザーは評価中に次のようなさまざまな活動を行います。

- 電話、電子メール、または訪問によって担当者と情報を交換します。
- 見込み客の情報をより正確で新しい情報で更新します。
- 見込み客に関連する活動を作成、追跡、および完了します。
- インタクションに関するメモを記録します。
- 見込み客を取引先および担当者にリンクします（オプションの手順ですが実行することをお勧めします）。この活動には次のような利点があります

- 取引先または担当者に割り当てられているユーザーは（見込み客に割り当てられているかどうかに関係なく）評価プロセスにある見込み客を表示できます。見込み客は「取引先」ページや「担当者」ページに表示されます。
- 見込み客所有者は、リンクをクリックすることにより、取引先または担当者に関する詳しい情報にアクセスできます。
- 見込み客の所有者は、取引先の追加担当者や出荷先住所など、見込み客に通常保存される情報より多くの詳細を入力できます。
- 見込み客を商談または取引交渉登録に変換する場合は、既存の取引先および担当者リンクを使用することにより、変換プロセスが速くなります。

見込み客の承認

承認プロセスによって、評価者はさらに追跡する見込み客を特定するための十分な情報を収集できます。評価者は、見込み客を売上ににつながる可能性があるかと判断した場合、その見込み客を承認します。必要なフィールドにデータが入力されているかどうか自動的に確認されます。条件を満たしている場合、見込み客は「承認済み」とマークされ、新しく承認された見込み客としてセールス要員に表示されます。

見込み客の承認によって、企業は可能性の高い商取引により多くの時間をかけることができます。企業の管理者が見込み客の認定スクリプトを設定することで、評価者は見込み客の承認を正確かつ一貫して行うことができます（アセスメントスクリプトの設定については、「[アセスメントスクリプトの設定](#)『1508ページ』」を参照してください）。

見込み客のアーカイブ

逆に、見込み客が自社の売上に繋がらないと判断した場合、評価者はその見込み客をアーカイブできます。見込み客は見込み客管理プロセスから削除されます。

ヒント：アーカイブ済みの見込み客を並べ替えるには、新しく「アーカイブ済み見込み客」という名前のリストを作成します。リストの作成の詳細については、「[リストの作成と編集](#)『77ページ』」を参照してください。

見込み客から商談または取引交渉登録への変換

見込み客は、「見込み客を変換」ページを使用して、担当者（必要な場合は取引先、商談および取引交渉登録）に変換できます。「見込み客を変換」ページには、ユーザーの役割に適用できる見込み客変換レイアウトに指定した見込み客の変換オプションが表示されます。見込み客変換レイアウトのすべての見込み客変換オプションが有効化されている場合は、見込み客に十分な潜在的価値が認められたときに、評価者が見込み客を商談または取引交渉登録に変換できます。評価者には、見込み客にリンクする取引先、見込み客にリンクする取引先の担当者、および見込み客にリンクする商談または取引交渉登録の入力を求めるプロンプトが表示されます。

その後、見込み客から継承された見込み売上や予想クローズ日などの値を使用して、新しい商談または取引交渉登録が作成されます。さらに、見込み客がアクティブな評価から削除されます（ただし、この見込み客は必要に応じて表示できます）。

変換時の状況

見込み客レコードからの一部の情報が、変換プロセスで作成された取引先、担当者、商談および取引交渉登録レコードの関連するエリアに継承されます。「見込み客変更マッピング」ページを使用してレコード間でフィールドをマップする方法の例を次の表に示します。

見込み客	取引先	商談	担当者	取引交渉登録
------	-----	----	-----	--------

見込み客	取引先	商談	担当者	取引交渉登録
住所	請求先住所	なし	担当者の住所	取引住所
年間売上	年間売上	なし	なし	なし
概算収入	なし	なし	総収入	なし
関連企業	なし	なし	なし	関連企業
関連担当者	なし	なし	なし	関連担当者
キャンペーン	ソースキャンペーン 注： 取引先が見込み客変換プロセスによって作成された場合、このフィールドの値は見込み客レコードの「キャンペーン」フィールドから自動的に挿入されます。取引先がユーザーによって作成された場合、ユーザーがこのフィールドに情報を入力できます。	ソースキャンペーン 注： 商談が見込み客変換プロセスによって作成された場合、このフィールドの値は見込み客レコードの「キャンペーン」フィールドから自動的に挿入されます。商談がユーザーによって作成された場合、ユーザーがこのフィールドに情報を入力できます。	ソースキャンペーン 注： 担当者が見込み客変換プロセスによって作成された場合、このフィールドの値は見込み客レコードの「キャンペーン」フィールドから自動的に挿入されます。担当者がユーザーによって作成された場合、ユーザーがこのフィールドに情報を入力できます。	なし
携帯電話番号	なし	なし	携帯電話番号	携帯電話
市	請求先住所-市 出荷先市	なし	市	市（取引住所）
会社名	取引先名	取引先	取引先	企業名
国	請求先住所-国 出荷先国	なし	国	国
生年月日	なし	なし	生年月日	なし
説明	なし	説明	なし	理由
電子メール	なし	なし	電子メール	電子メール
予想クローズ日	なし	クローズ日	なし	クローズ日
名前（名）	なし	なし	名前（名）	なし
業種	業種	なし	なし	なし
肩書	なし	なし	肩書	なし
名前（姓）	なし	なし	名前（姓）	なし
見込み客通貨	なし	なし	なし	取引通貨

見込み客	取引先	商談	担当者	取引交渉登録
見込み客所有者	なし	なし	なし	なし
見込み客タイプ	取引先タイプ	なし	担当者タイプ	なし
敬称	なし	なし	敬称	なし
電子メール送信禁止	なし	なし	電子メール送信禁止	なし
次のステップ	なし	次のステップ	なし	次のステップ
従業員数	従業員数	なし	なし	なし
開始パートナー	なし	なし	なし	開始パートナー
見込売上	なし	売上	なし	取引サイズ
電話番号	なし	なし	勤務先電話番号	電話番号
主要パートナー	なし	なし	なし	主要パートナー
製品への関心	なし	〔商談名〕が 〔製品への関心〕（〔 担当者氏名〕）になる	なし	製品への関心
専門職	なし	なし	専門職	なし
承認日	なし	なし	承認日	なし
評価	なし	なし	なし	なし
照会者	なし	なし	照会者	なし
情報源	なし	情報源	情報源	なし
都道府県	請求先都道府県 出荷先都道府県	なし	都道府県	都道府県（取引住所）
Web サイト	URL	なし	なし	なし
勤務先FAX番号	なし	なし	勤務先FAX番号	なし
郵便番号	請求先郵便番号 出荷先郵便番号	なし	郵便番号	郵便番号（取引住所）

さらに、見込み客の変換プロセスの結果、一部のフィールドに別の値が表示されます。新しい値を次の表に示します。

元のレコード/フィールド	変化後の値
見込み客レコード	

元のレコード/フィールド	変化後の値
状態	更新済み
取引先レコード	
所有者	見込み客を変換しているユーザー。次のセクション「変換後の関連する見込み客レコードの所有権」を参照してください。
商談レコード	
状態	懸案
セールスステージ	ビジョン構築
確度	50%
所有者	見込み客を変換しているユーザー。次のセクション「変換後の関連する見込み客レコードの所有権」を参照してください。
担当者レコード	
所有者	見込み客を変換しているユーザー。次のセクション「変換後の関連する見込み客レコードの所有権」を参照してください。
取引交渉登録レコード	
名前	見込み客の「製品への関心」。このフィールドは上書きできます。
タイプ	標準
送信状況	未提出。

変換後の関連する見込み客レコードの所有権

「セールス要員」フィールドが入力済みの場合、見込み客の変換時にはその要員がすべての関連レコードの所有者になります。このフィールドに入力されていない場合は、見込み客を変換しているユーザーがデフォルトですべての関連レコードの所有者になります。ただし、企業の管理者は見込み客変更マッピング機能を使用してこの動作を変更できます。詳細については、[見込み客変換中の追加フィールドのマッピング](#) 『1292ページ』を参照してください。

承認済み見込み客の拒否

承認済み見込み客を拒否することもできます。通常、社内で見込み客を評価するユーザーまたはグループと、承認済み見込み客を売上につなげるセールス要員が異なる場合に、拒否が行われます。このような組織では、承認済み見込み客に割り当てられたセールス要員が、評価者の評価ほどその見込み客に価値がないと判断することがあります。

見込み客を拒否する場合は、セールス要員が拒否の拒否コードを指定する必要があります。必要な場合は拒否理由も指定できます。「拒否コード」に「その他」を選択すると、「拒否理由」は必須フィールドになります。拒否が発生したこと、拒否した要員、および拒否理由が記録されます。

セールス要員は、拒否と同時に見込み客を再度割り当てることもできます。自社のポリシーに基づいて、見込み客をフォローアップのためにマネージャに再度割り当てたり、評価を続行するために最初の評価者に戻したりできます。

「見込み客ホームページ」の使用

見込み客の管理は、「見込み客ホームページ」から開始します。

注：企業の管理者は、「見込み客ホームページ」のレイアウトをカスタマイズできます。また、ユーザーの役割に「ホームページのパーソナライズ」権限が含まれている場合、ページにセクションを追加したり、ページからセクションを削除することができます。

見込み客の作成

見込み客を作成するには、「最近表示された見込み客 (個人)」セクションの「新規」ボタンをクリックします。詳細については、「[レコードの作成](#)」『41ページ』および「[見込み客フィールド](#)」『176ページ』を参照してください。

見込み客リストの使用

「見込み客リスト」セクションには、多数のフィルター済みリストが表示されます。Oracle CRM On Demandには、標準のリストのセットがあらかじめ用意されています。標準のリストはすべてのユーザーに公開され、すべてのユーザーが表示できます。従業員とマネージャは別の条件に基づくリストを追加できます。このようなカスタムリストはリストの標準セットの上に表示されます。

次の表では、見込み客の標準のリストについて説明します。

見込み客リスト	フィルター
見込み客 (全件)	なし
更新済み見込み客 (全件)	「状態」フィールドが「更新済み」に設定されている見込み客が表示されます。
承認手続中の見込み客 (全件)	「状態」フィールドが「承認手続中」に設定されている見込み客が表示されます。
確認済み見込み客 (全件)	「状態」フィールドが「資格あり」に設定されている見込み客が表示されます。
最近作成された見込み客	作成日に基づいて並べ替えられたすべての見込み客が表示されます。
最近更新された見込み客	変更日に基づいて並べ替えられたすべての見込み客が表示されます。
拒否済み見込み客 (全件)	「状態」フィールドが「拒否」に設定されている見込み客が表示されます。
見込み客 (個人)	次のいずれかの条件を満たす見込み客が作成日に基づいて並べ替えられて表示されます。 <ul style="list-style-type: none"> ■ 「セールス要員」フィールドが自分のユーザー名で、「状態」フィールドが「承認手続中」に設定されている見込み客。 ■ 「見込み客所有者」フィールドが自分のユーザー名で、「セールス要員」フィールドが空で、「状態」フィールドが「承認手続中」に設定されている見込み客。
新規見込み客 (全件)	次のいずれかの条件を満たす見込み客が作成日に基づいて並べ替えられて表

見込み客リスト	フィルター
	<p>示されます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ [セールス要員] フィールドが自分のユーザー名で、[状態] フィールドが[資格あり] に設定されている見込み客。 ■ [見込み客所有者] フィールドが自分のユーザー名で、[セールス要員] フィールドが自分のユーザー名以外のユーザー名で、[状態] フィールドが[承認手続中] に設定されている見込み客。
最近作成された見込み客 (個人)	自分が所有しているすべての見込み客が表示されます。作成日に基づいて並べ替えられ、最近作成された見込み客がリストの先頭に表示されます。

リストを表示するには、リスト名をクリックします。

新しいリストを作成するには、[新規] をクリックします。リストの作成方法の詳細は、「[リストの作成と編集](#)」を参照してください。

使用可能なすべてのリストの確認、新しいリストの作成、または既存のリストの表示、編集、削除を行うには、[リスト管理] をクリックします。[リスト管理] ページには、**Oracle CRM On Demand**に付属している標準のリストも表示されます。これらのリストは表示専用であるため、編集または削除することはできません。

最近表示された見込み客の表示

[最近表示された見込み客 (個人)] セクションには、最近表示した見込み客が表示されます。

リストを展開するには、[リストを全表示] をクリックします。

見込み客タスクの使用

[オープン見込み客関連タスク (個人)] セクションには、従業員に割り当てられているタスクが、締切日、優先順位の順に基づいて並べ替えられて表示されます。締切日および優先順位は自分で設定するか、マネージャが設定します。[1 - 高]、[2 - 中]、[3 - 低] などのタスクの優先順位は、矢印によって示されます（上向き矢印は「高」、矢印なしは「中」、下向き矢印は「低」）。

注：企業の管理者が[優先順位] フィールドのデフォルト値を変更している場合、タスクリストの[優先順位] フィールドに矢印が表示されないことがあります。

- タスクを確認するには、[主題] リンクをクリックします。
- タスクが関連付けられている見込み客を確認するには、見込み客名をクリックします。
- タスクのリストを展開するには、[リストを全表示] をクリックします。

承認済み見込み客の表示

[承認済み見込み客] セクションには、承認された見込み客のリストが表示されます。[氏名] フィールドは、見込み客レコードを開くリンクです。

- 見込み客レコードを開くには、[氏名] フィールドをクリックします。

- リストを展開するには、[リストを全表示] をクリックします。

レポートを使用した見込み客フォローアップの分析

[見込み客ホームページ] には、1つ以上のレポートセクションが表示されます。ページに表示するレポートセクションは、企業の管理者が設定できます。Oracle CRM On Demandの標準エディションでは、[見込み客フォローアップ分析] セクションが表示され、最近90日間について見込み客の承認への進展が示されます。[見込み客フォローアップ分析] セクションの使用方法については、「[見込み客フォローアップの分析](#)」を参照してください。

[見込み客ホームページ] へのセクションの追加

ユーザーの役割に [ホームページのパーソナライズ] 権限が含まれている場合は、企業の管理者が [見込み客ホームページ] に表示できるように設定したセクションに基づいて、自分の [見込み客ホームページ] にセクションを追加できます。

見込み客ホームページにセクションを追加するには

- 1 [見込み客ホームページ] で、[レイアウトを編集] をクリックします。
- 2 [見込み客ホームページレイアウト] ページで、矢印をクリックしてセクションを追加または削除し、ページのセクションを整理します。
- 3 [保存] をクリックします。

見込み客の管理

見込み客を管理するには、次のタスクを実行します。

- [見込み客の再割当](#) 『170ページ』
- [見込み客の承認](#) 『170ページ』
- [見込み客認定スクリプトの使用](#) 『171ページ』
- [見込み客のアーカイブ](#) 『172ページ』
- [見込み客から取引先、担当者、取引交渉登録、または商談への変換](#) 『172ページ』
- [見込み客の拒否](#) 『175ページ』
- [見込み客フォローアップの分析](#) 『176ページ』

注： 使用しているOracle CRM On Demand Financial Services Editionに照会機能がある場合は、新しい照会を担当者にリンクすると、新しい見込み客が作成されます。

様々なレコードタイプに共通する作業手順については、次のトピックを参照してください。

- [レコードの作成](#) 『41ページ』
- [レコードの詳細の更新](#) 『63ページ』

■ [選択したレコードへのレコードのリンク](#) 『64ページ』

■ [リストの使用](#) 『72ページ』

注： 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法でOracle CRM On Demandをカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

また、自分に割り当てられているアクセスレベルによっては、これらの手順の一部を実行できない可能性があります。

見込み客の再割当

見込み客を作成すると、自動的にその見込み客の所有者になります。自分に割り当てられたアクセスレベルでこのレコードの編集が許可されている場合、その見込み客を別のユーザーに再度割り当てることができます。企業の管理者は、割り当てルールを指定することにより、見込み客が自動的に割り当てられるように設定することもできます。

見込み客を再度割り当てるには

1 再度割り当てる見込み客を選択します。

見込み客の選択方法については、「[レコードの検索](#) 『44ページ』」を参照してください。

2 [見込み客詳細] ページで、[編集] をクリックします。

3 [見込み客編集] ページの [追加情報] セクションで、次のいずれかの操作を実施します。

- [所有者氏名] フィールドで [ルックアップ] アイコンをクリックし、[ルックアップ] ウィンドウで別のユーザーを選択します。
- [所有者を再割当] チェックボックスをオンにして、見込み客が自動的に再割当されるようにします。

4 レコードを保存します。

注： レコードの再割当の処理時間は、企業の割当ルールの複雑さ、再割当されるレコードの数、および現在のシステム負荷によって異なります。

見込み客の承認

見込み客が商談になる可能性があると判断した場合は、その見込み客を承認できます。通常、企業の管理者によって設定されている評価基準に基づいて見込み客の評価を選択します。

注： 企業の管理者が、見込み客承認のための評価に役立つアセスメントスクリプトを作成している場合があります。見込み客の確認スクリプトの使用法については、「[見込み客の確認スクリプトの使用](#) 『171ページの"見込み客認定スクリプトの使用"参照』」を参照してください。

作業前の準備： この手順を実行するには、ユーザーの役割に [見込み客の承認] 権限が含まれている必要があります。

見込み客を承認するには

1 見込み客を選択します。

見込み客の選択方法については、「[レコードの検索](#)『44ページ』」を参照してください。

2 「見込み客詳細」ページで、見込み客レコードの「名前 (名)」、「名前 (姓)」、「評価」、「所有者氏名」、および「セールス要員」の各フィールドが入力されていることを確認します。これらのフィールドは、見込み客を承認するための必須フィールドです。

注：この情報は、承認後の見込み客が不成約にならないように、また、価値のあるセールスリソースを使用して商談に発展する見込み客を最大限にフォローできるようにするのに役立ちます。特に、「評価」および「セールス要員」フィールドに値が入力されていないと、見込み客の状態を「資格あり」に設定できません。

3 「承認済みとしてマーク」をクリックします。

必要なフィールドにデータが入力されているかどうか自動的に確認されます。条件を満たしている場合は、見込み客の「状態」フィールドの値が「承認済み」に変更されます。

注：「承認済みとしてマーク」をクリックした後にエラーメッセージが表示される場合は、「承認日」フィールドが読み取り専用値を使用してカスタマイズされていないことを確認します。

見込み客認定スクリプトの使用

企業の管理者が、見込み客承認のための評価に役立つアセスメントスクリプトを作成している場合があります。見込み客認定スクリプトは、顧客データの収集に使用する一連の質問で構成されます。回答はスコア化され、重みが割り当てられた後、指定のしきい値との比較によって、適切な結果または実行するアクションが決定されます。

注意：見込み客認定スクリプトが見込み客の「状態」フィールドを「承認済み」に設定しようとしても、見込み客の「評価」および「セールス要員」フィールドに値が入力されていなければ、この設定を行えません。これらのフィールドに値が入力されていないと、エラーメッセージが表示され、見込み客はしきい値条件を満たさないと見なされます。スクリプトは、スクリプトに定義された、しきい値条件を満たさなかった場合の結果に従って「状態」フィールドを設定します。

作業前の準備：アセスメントスクリプトを使用するには、アセスメントレコードにアクセスできるようにユーザー役割を設定する必要があります。必要な設定については、「[アセスメントスクリプトについて](#)『1509ページ』」を参照してください。

見込み客認定スクリプトを使用するには

1 見込み客を選択します。

見込み客の選択方法の詳細については、「[レコードの検索](#)『44ページ』」を参照してください。

2 「見込み客詳細」ページで、スクロールダウンして「見込み客認定スクリプト」セクションを表示し、「追加」をクリックします。

注：「見込み客認定スクリプト」セクションが表示されない場合は、このページの右上隅の「レイアウトを編集」リンクをクリックして、ページレイアウトに「見込み客認定スクリプト」セクションを追加します。このセクションは、企業の管理者が見込み客認定スクリプトを設定した場合にのみ利用可能です。

- 3 [ルックアップ] ウィンドウで、適切なスクリプトを検索し、[選択] をクリックします。[ルックアップ] ウィンドウ上部のフィルターフィールドを使用して、スクリプトのリストにフィルターを適用できます。
- 4 [見込み客認定スクリプト] ウィンドウで、スクリプトの各質問の回答を選択し、[保存] をクリックします。
[見込み客詳細] ページが再度表示されます。スクリプトの結果によって、レコードの一部のフィールドが自動的に更新されることがあります。

見込み客のアーカイブ

見込み客として認定しないで、追求する価値がないとしてアセスメントプロセスから除外することもできます。アーカイブされた見込み客は削除されずに、データベース内でアーカイブ済みの状態が付けられます。

作業前の準備：この手順を行うには、ユーザーの役割に [Archive Leads (見込み客をアーカイブ)] 権限が含まれている必要があります。

見込み客をアーカイブするには

- 1 アーカイブする見込み客を選択します。
見込み客の選択方法については、「[レコードの検索](#) 『44ページ』」を参照してください。
- 2 [見込み客詳細] ページで、[アーカイブ] をクリックします。
見込み客の [状態] フィールドが [アーカイブ] に変わります。

見込み客から取引先、担当者、取引交渉登録、または商談への変換

ユーザーの役割が適切に設定されている場合、見込み客レコードを変換することによって、取引先、担当者、取引交渉登録および商談のレコードを作成したり、見込み客情報を既存レコードにコピーしたりできます。各企業の設定に応じて、新規の商談レコードに、売上計算に影響する情報を含めることができます。

注：通常、承認済みの見込み客は商談に変換します。「[見込み客の承認](#) 『170ページ』」を参照してください。

ここでは、2つのシナリオに対する手順を説明します。

シナリオ1：キャンペーンを実施した結果、新しい見込み客を獲得しました。各見込み客レコードには、見込み客の名前と企業名が含まれます。この見込み客の情報を使用して、新しい担当者レコードと新しい取引先レコードを作成し、可能であれば、新しい商談レコードを作成します。

シナリオ2：既存の取引先および担当者を対象としてキャンペーンを実施します。このキャンペーンで獲得した見込み客を商談に変換します。

作業前の準備：この手順を実行するには、「[見込み客を変換するためのアクセスプロファイルおよび役割の設定](#) 『174ページ』」

の説明に従って、ユーザーの役割およびアクセスプロファイルを設定する必要があります。[見込み客を変換] ページには、役割に対して選択した見込み客変換レイアウトに従って、ユーザーの役割に使用可能な変換オプションのみが表示されます。役割に対して見込み客変換レイアウトが選択されていない場合は、デフォルトの見込み客変換レイアウトが適用されます。

見込み客を取引先、担当者、取引交渉登録または商談に変換するには

1 変換する見込み客を選択します。

見込み客の選択方法については、「[レコードの検索](#)『44ページ』」を参照してください。

2 「見込み客詳細」 ページで、[変換] をクリックします。

3 「見込み客から商談に変換」 ページで、次の該当する操作を行います。

- この見込み客の新しい取引先および担当者レコードを作成するには（シナリオ 1）、[新規取引先を自動作成] および [新規担当者を自動作成] オプションを選択します。
 [取引先] セクションでは、見込み客の [企業] フィールドが [取引先名] フィールドにデフォルトで表示されます。[担当者] セクションでは、見込み客の [名前 (名)] と [名前 (姓)] がデフォルトで表示されます。
- 新規商談を作成し、その商談を既存の取引先と担当者にリンクするには、[既存取引先を使用する] および [既存担当者を使用する] オプションを選択します。
 見込み客レコードに取引先が関連付けられている場合は、[関連取引先] フィールドにその取引先が表示されます。見込み客レコードに担当者が関連付けられている場合は、[関連担当者] フィールドにその担当者が表示されます。
- 見込み客を別の取引先または担当者にリンクするには、[関連取引先] または [関連担当者] フィールドの横にある [ルックアップ] アイコンをクリックし、別の取引先または担当者を選択します。[関連取引先] および [関連担当者] フィールドに正しい名前が表示されており、[既存取引先を使用する] および [既存担当者を使用する] オプションボタンが選択されていることを確認します。

4 （オプション）

見込み客を商談に変換するには、[新規商談を自動作成] オプションを選択し、フィールドにデータを入力します。

注：見込み客レコードの姓名は、デフォルトで [見込み客を変換] ページの [商談名] フィールドに表示されます。[見込み客を変換] ページの [売上]、[クローズ日]、[次のステップ] および [説明] フィールドの値も商談レコードに含められます。[見込み客を変換] ページのこれらのフィールドは編集できます。

5 （オプション）見込み客を取引交渉登録に変換するには、[取引交渉登録の自動作成] オプションを選択して、フィールドに入力します。

注：デフォルトでは、見込み客レコードからの [製品への関心] フィールドおよび [パートナー] フィールドの値は、それぞれ [取引交渉登録名] フィールドおよび [主要パートナー取引先] フィールドに表示されます。[見込み客を変換] ページの [売上]、[クローズ日]、[次のステップ] および [説明] フィールドの値も取引交渉登録レコードに含められます。[見込み客を変換] ページのこれらのフィールドは編集できます。

6 見込み客を変換するには、[保存] をクリックします。

変換が完了すると、次のような結果になります。

- 「見込み客詳細」 ページが再度開き、次に示すフィールド値が表示されます。それらのほとんどの値は [見込み客情報の更新] ページで選択した情報に基づいています。
- 見込み客の [状況] フィールドの値は [更新済み] です。
- [関連取引先] および [関連担当者] フィールドの値は [見込み客情報の更新] ページの値と同じです。
- 見込み客を商談に変換した場合、[関連商談] フィールドの値は [見込み客情報の更新] ページの新しい商談名と同じです。

- 見込み客を商談に変換した場合、変換プロセスから作成された新しい商談レコードでは、変換済みの見込み客が商談レコードにリンクされます。
- 見込み客を取引交渉登録に変換した場合、関連取引交渉登録フィールド値は「見込み客を変換」ページで指定した新規取引交渉登録名と同じです。
- 見込み客を取引交渉登録に変換した場合、変換プロセスから作成された新しい取引交渉登録レコードも変換済み見込み客にリンクされます。
- 見込み客を商談に変換した場合（ステップ 4）または見込み客を取引交渉登録に変換した場合（ステップ5）、新しい商談または取引交渉登録レコードは、見込み客から一部のフィールド値を継承します。
- 見込み客レコードは変換後も表示できますが、ビジネスプロセスは適切な商談または取引交渉登録レコードに移行します。

注： 変換プロセスとそのフィールドや値への影響については、「[見込み客](#)」『162ページ』の「変換時の状況」を参照してください。レコードの削除については、「[レコードの削除/復元](#)」『104ページ』を参照してください。

注： 同じ見込み客を取引先または担当者に複数回変換できますが、見込み客を取引交渉登録または商談に変換できるのは1回のみです。見込み客を取引交渉登録または商談に変換した場合は、その見込み客を後で別の取引交渉登録または商談に変換することはできません。ただし、取引交渉登録に変換された見込み客を別の取引先または担当者に再変換することはできます。

見込み客を変換するためのアクセスプロファイルおよび役割の設定

見込み客を取引先、担当者、取引交渉登録または商談に変換するには、アクセスプロファイルおよびユーザーの役割を適切に設定しておく必要があります。ここでは、必要な設定について説明します。

見込み客を変換するためのアクセスプロファイルの設定

次の表に、見込み客を変換できるアクセスレベルを示します。これらの設定は、自分のデフォルトのアクセスプロファイルと所有者のアクセスプロファイルの両方に必要です。

次の表に、見込み客を変換できるレコードタイプのアクセスレベル設定を示します。

レコードタイプ	アクセスレベル
取引先	読み取り/編集
活動	読み取り/編集
担当者	読み取り/編集
見込み客	読み取り/編集
商談	読み取り/編集
取引交渉登録	読み取り/編集

次の表に、見込み客を変換できる関連情報のレコードタイプのアクセスレベル設定を示します。

レコードタイプ	関連情報のレコードタイプ	アクセスレベル

レコードタイプ	関連情報のレコードタイプ	アクセスレベル
取引先	住所	読み取り/作成/編集
担当者	取引先	読み取り/作成
	住所	読み取り/作成/編集
見込み客	完了済み活動	表示
	オープン活動	表示
商談	売上	読み取り/作成
	担当者	読み取り/作成

見込み客を変換するためのユーザー役割の設定

見込み客を変換できる役割設定は、次のとおりです。

- 役割には、[CRMマーケティング: 見込み客の更新] 権限が必要です。
- 役割のレコードタイプのアクセスには、次の設定が必要です。
 - 商談に変換するには、[商談] レコードタイプの [アクセス可能] チェックボックスと [作成できますか?] チェックボックスがオンになっている必要があります。
 - 取引交渉登録に変換するには、[取引交渉登録] レコードタイプの [アクセス可能] チェックボックスと [作成できますか?] チェックボックスがオンになっている必要があります。
 - 見込み客の変換のあらゆる場合について、[見込み客] レコードタイプの [アクセス可能] チェックボックスがオンになっている必要があります。
 - 見込み客の変換のあらゆる場合について、[活動] レコードタイプの [アクセス可能] チェックボックスと [作成できますか?] チェックボックスがオンになっている必要があります。
 - 見込み客を既存の取引先に変換するには、[取引先] レコードタイプの [アクセス可能] チェックボックスがオンになっている必要があります。
 - 見込み客を新規の取引先に変換するには、[取引先] レコードタイプの [アクセス可能] チェックボックスと [作成できますか?] チェックボックスがオンになっている必要があります。
 - 見込み客を既存の担当者に変換するには、[担当者] レコードタイプの [アクセス可能] チェックボックスがオンになっている必要があります。
 - 見込み客を新規の担当者に変換するには、[担当者] レコードタイプの [アクセス可能] チェックボックスと [作成できますか?] チェックボックスがオンになっている必要があります。

見込み客の拒否

承認済み見込み客を商談に転換しないで、評価の結果が示すほどの価値がないとして見込み客管理プロセスから除外することもできます。見込み客を拒否しても削除はされずに、アーカイブ済みの状態で企業のレコードに残ります。

作業前の準備：この手順を行うには、ユーザーの役割に「見込み客を拒否」権限が含まれている必要があります。

承認済み見込み客を拒否するには

1 拒否する見込み客を選択します。

見込み客の選択方法については、「[レコードの検索](#)『44ページ』」を参照してください。

2 「見込み客詳細」ページで、「拒否」をクリックします。

3 「見込み客を拒否」ページで、情報を入力します。

■ 「拒否コード」フィールドで、ドロップダウンリストから値を選択します。

■ （オプション）「拒否理由」フィールドに、拒否の理由を入力します。

注：「拒否コード」を「その他」に設定すると、「拒否理由」フィールドは必須になります。

■ 見込み客を新しい所有者に再割当するには、「所有者を再割当」チェックボックスをオンにします。

見込み客は、企業の管理者によって設定された見込み客割当ルールに基づいて再割り当てされます。企業のポリシーによって、拒否された見込み客は、元の所有者または元の所有者の管理者に再割り当てされます。

4 「拒否を確定」をクリックします。

「見込み客詳細」ページには、ユーザー名、拒否コード、拒否の理由（指定した場合）など、拒否に関する情報が再表示されます。見込み客の「状態」フィールドの値は「拒否」に変更されます。

見込み客フォローアップの分析

標準エディションのOracle CRM On

Demandでは、「見込み客ホームページ」の「見込み客フォローアップ分析」セクションに、過去90日に見込み客に対して行われた承認作業の進行状況の分析に役立つ情報が表示されます。

「見込み客ホームページ」のこのセクションでは、次の操作を行います。

- 様々な視点からセールスチームのパフォーマンスを評価します。
- 「見込み客所有者」または「セールス要員」を選択して、各セールスチームメンバーの見込み客状況を表示します。
- データを月単位または週単位で表示して、それらの期間の見込み客の状況を参照します。
- セールスプロセスに沿って見込み客を進めるために必要なアクションを識別します。
- 見込み客リストを表示するには、チャートのセグメントをクリックします。
- これらの分析をダウンロードまたは印刷します。

見込み客フィールド

「見込み客編集」ページを使用して、見込み客を追加したり、既存の見込み客の詳細を更新したりできます。「見込み客編集」ページには、見込み客に関するすべての情報が表示されます。

ヒント：「見込み客リスト」ページおよび「見込み客詳細」ページで見込み客を編集することもできます。レコードの更新の詳細については、「[レコードの詳細の更新『63ページ』](#)」を参照してください。

注：企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、ドロップダウンリストのオプションの名前を変更するなど、さまざまな方法でアプリケーションをカスタマイズできます。そのため、ユーザーが目にする画面上の情報と、この表で説明されている標準的な情報とは異なることがあります。

次の表では、一部のフィールドについて説明します。

フィールド	説明
主要見込み客情報	
会社名	企業名。取引先名に相当します。
作成者	見込み客を作成したユーザーのエイリアスとその見込み客が作成された日時。システムによって生成されます。
電子メール送信禁止	見込み客が示した電子メール受信希望の有無。
変更者	見込み客レコードを作成または前回更新したユーザーの名前と、その操作を行った日時。システムによって生成されます。
商談関連情報	
状態	見込み客の状況（承認手続中、承認済み、更新済み、拒否、アーカイブ済みなど）。 「見込み客編集」ページでだけ変更できます。「新規見込み客」ページでは変更できません。 このフィールドの値と説明については、後述の「状態フィールドの値」を参照してください。
評価	自社で設定されている評価基準に基づく評価（A = 最高、B = 良好、C = 不良、D = 最低など）。
製品への関心	見込み客が興味を示した製品またはサービス。
見込売上	自分で選択した、または企業の管理者が選択した通貨での見込売上。
予想クローズ日	見込み客のクローズ予定日時。
次のステップ	次に実行するステップの説明。
情報源	自社で設定されている情報源のカテゴリ（「広告」、「ダイレクトメール」、「イベント」、「プロモーション」、「照会」、「ショー」、「Web」、「パートナー」、「購入」、「レンタル」、「その他」など）。
キャンペーン	見込み客を獲得したキャンペーンまたは見込み客にリンクされているキャンペーン。
業種	自社で設定されている見込み客の業種カテゴリ。
年間売上	見込み客の企業の年間売上。
追加情報	
関連取引先	見込み客にリンクされた取引先。見込み客を商談に変換するために必要です。

フィールド	説明
関連担当者	見込み客にリンクされた担当者。見込み客を商談に変換するために必要です。
関連取引交渉登録	見込み客にリンクされた取引交渉登録。このフィールドは、見込み客が取引交渉登録に変換されたときに自動的に設定されます。
関連商談	見込み客にリンクされた商談。見込み客を商談に変換するために必要です。
所有者氏名	見込み客レコードの所有者。デフォルト値はレコードの作成者です。
所有者を再割当	見込み客を再度割り当てる必要があることを示します。企業の管理者が見込み客割当ルールを設定している場合にこのフィールドを選択すると、割当マネージャがトリガーされます。これにより見込み客が再び処理され、ルールに従って再度割り当てられます。 注： レコードの再割当の処理時間は、企業の割当ルールの複雑さ、再度割り当てられるレコードの数、および現在のシステム負荷によって異なります。レコードが再度割り当てられると、見込み客所有者の名前は変更されます。
セールス要員	自社が見込み客に割り当てたセールス要員。
説明	見込み客に関するその他の情報。16,350文字に制限されます。
URL	見込み客にリンクされているWebサイト。
所有権状況	見込み客の所有権に対する現在の状況。
専門職	このフィールドは、Oracle CRM On Demand Financial Services Editionの場合のみ存在します。
概算収入	通貨フィールド。このフィールドは、Oracle CRM On Demand Financial Services Editionの場合のみ存在します。
生年月日	このフィールドは、Oracle CRM On Demand Financial Services Editionの場合のみ存在します。
年齢	[生年月日] フィールドから計算されます。このフィールドは、Oracle CRM On Demand Financial Services Editionの場合のみ存在します。
承認日	[状況] フィールドを [資格あり] に設定すると、現在の日付が自動的に入力されます。

状態フィールドの値

見込み客が見込み客管理プロセス内を移動している間、見込み客の [状態] フィールドには、プロセス内での見込み客の状況が表示されます。状況値は見込み客にフィルターを適用するために主に使用されます。見込み客管理プロセスの詳細は、「[見込み客](#)『162ページ』」を参照してください。

次の表では、状態フィールドで使用できる値を示しています。

状態	説明
----	----

状態	説明
アーカイブ済み	アーカイブ手順を完了した状態（「 見込み客のアーカイブ 『172ページ』」）。見込み客は、自社の売上につながらないと判断され、評価プロセスから除外されています。
更新済み	変換手順を完了した状態（ 見込み客から取引先、担当者、取引交渉登録、または商談への変換 『172ページ』）。見込み客は、商談になる価値があると判断されています。
承認済み	承認手順を完了した状況（「 見込み客の承認 『170ページ』」）。見込み客は、承認プロセスに合格しています。見込み客に割り当てられたセールス要員が新しい所有者になります。
承認手続中	作成手順を完了した状況（「 見込み客の承認 『170ページ』」）。見込み客が作成され、承認プロセス中であるか、承認プロセスを開始しようとしています。デフォルトの所有者は見込み客を作成したユーザーになります。
拒否	拒否手順を完了した状況（「 見込み客の拒否 『175ページ』」）。承認済み見込み客は、最初の評価に見合う価値がないと判断されています。

4 セールス

Oracle CRM On Demandには、セールス情報を管理するために次のレコードタイプが用意されています。

- **取引先**：これらのページでは、取引を行う企業に関する情報を管理します。
- **担当者**：これらのページでは、取引先と商談の担当者を追跡します。
- **商談**：これらのページでは、売上を生み出す可能性がある商談を管理します。
- **売上予想**：これらのページでは、既存の商談に基づいてプロジェクトの四半期別の売上予想を生成します。

見込み客は商談に変わる可能性があるため、見込み客レコードタイプはセールスエリアにも関連付けられます。

Oracle CRM On Demandには、セールスおよびビジネス計画の情報を管理するためにも、次のレコードタイプが用意されています。

- **ビジネス計画**：これらのページでは、取引先、担当者、または製品の戦略目標とアクションを設定します。
- **目標**：これらのページでは、達成する高レベルの目標を管理します。
- **計画取引先**：これらのページでは、取引先がビジネス計画にどのようにマップされているかを追跡します。
- **計画担当者**：これらのページでは、担当者をビジネス計画に関連付けます。
- **計画商談**：これらのページでは、商談をビジネス計画に関連付けます。

販売管理

販売を管理するには、次のプロセスを実行します。

- 1 [商談の管理プロセス](#) 『182ページ』
- 2 [取引先の管理プロセス](#) 『182ページ』
- 3 [担当者の管理プロセス](#) 『183ページ』
- 4 [セールスユーザーの売上予想の管理プロセス](#) 『184ページ』
- 5 [売上予想管理者の売上予想の管理プロセス](#) 『184ページ』
- 6 [カレンダー/活動の管理プロセス](#) 『184ページ』

商談の管理プロセス

商談を管理するには、次のタスクを実行します。

- 1 商談の各フィールドおよび関連情報を確認します。詳細については、「[商談フィールド](#) 『235ページ』」を参照してください。
- 2 新しい商談レコードを作成します。詳細については、「[レコードの作成](#) 『41ページ』」を参照してください。
- 3 製品売上レコードを商談に追加します。詳細については、「[製品の商談へのリンク](#) 『226ページ』」を参照してください。
- 4 主要担当者および担当者役割を定義します。詳細については、「[担当者](#) 『203ページ』」および「[役割の追加](#) 『1199ページ』」を参照してください。
- 5 商談に関連する活動およびメモを追跡します。詳細については、「[活動フィールド](#) 『150ページ』」および「[メモの追加](#) 『92ページ』」を参照してください。
- 6 商談の所有権および表示を割り当てます。詳細については、「[アクセスプロファイルの設定](#) 『1191ページ』」および「[レコードの共有（チーム）](#) 『88ページ』」を参照してください。
- 7 商談セールスステージを更新します。詳細については、「[商談と売上予想について](#) 『220ページ』」を参照してください。
- 8 商談に関連するパートナーおよび競合会社をリンクします。詳細については、「[商談のパートナーおよび競合会社の追跡](#) 『224ページ』」を参照してください。
- 9 商談を査定し、売上を予想します。詳細については、「[商談と売上予想について](#) 『220ページ』」を参照してください。

取引先の管理プロセス

取引先を管理するには、次のタスクを実行します。

- 1 取引先の各フィールドおよび関連情報を確認します。詳細については、「[取引先フィールド](#) 『200ページ』」を参照してください。
- 2 新しい取引先レコードを作成します。詳細については、「[レコードの作成](#) 『41ページ』」を参照してください。
- 3 主要担当者および担当者役割を定義します。詳細については、「[担当者](#) 『203ページ』」および「[役割の追加](#) 『1199ページ』」を参照してください。
- 4 取引先関連の活動およびメモを追跡します。詳細については、「[活動フィールド](#) 『150ページ』」および「[メモの追加](#) 『92ページ』」を参照してください。
- 5 取引先の所有権および表示を割り当てます。詳細については、「[アクセスプロファイルの設定](#) 『1191ページ』」および「[レコードの共有（チーム）](#) 『88ページ』」を参照してください。

- 6 パートナーおよび競合会社を取引先に関連付けます。詳細については、「[取引先のパートナーおよび競合会社の追跡](#)『194ページ』」を参照してください。
- 7 取引先関係を定義します。詳細については、「[取引先間の関係の追跡](#)『195ページ』」を参照してください。
注：このステップは、**Oracle CRM On Demand Financial Services Edition**の場合のみ実行します。
- 8 売上レコードを取引先に追加します。詳細については、「[取引先ごとの売上の追跡](#)『198ページ』」を参照してください。
注：このステップは、**Oracle CRM On Demand Financial Services Edition**の場合のみ実行します。
- 9 取引先の売上を予想します。詳細については、「[取引先ごとの売上の追跡](#)『198ページ』」を参照してください。
注：このステップは、**Oracle CRM On Demand Financial Services Edition**の場合のみ実行します。
- 10 取引先の資産を追跡します。詳細については、「[資産の追跡](#)『196ページ』」を参照してください。

担当者の管理プロセス

担当者を管理するには、次のタスクを実行します。

- 1 担当者の各フィールドおよび関連情報を確認します。詳細については、「[担当者フィールド](#)『216ページ』」を参照してください。
- 2 新しい担当者レコードを作成します。詳細については、「[レコードの作成](#)『41ページ』」を参照してください。
- 3 担当者関連の活動およびメモを追跡します。詳細については、「[活動フィールド](#)『150ページ』」および「[メモの追加](#)『92ページ』」を参照してください。
- 4 担当者の所有権および表示を割り当てます。詳細については、「[アクセスプロファイルの設定](#)『1191ページ』」および「[レコードの共有（チーム）](#)『88ページ』」を参照してください。
- 5 担当者をPIMと同期します。詳細については、「[PIMとの同期](#)『659ページ』」を参照してください。
- 6 顧客満足度調査を実行します。詳細については、「[サービスリクエストスクリプトの使用](#)『282ページ』」を参照してください。
- 7 担当者関係を定義します。詳細については、「[担当者間の関係の追跡](#)『211ページ』」を参照してください。
注：このステップは、**Oracle CRM On Demand Financial Services Edition**の場合のみ実行します。
- 8 売上レコードを担当者に追加します。詳細については、「[担当者ごとの売上の追跡](#)『212ページ』」を参照してください。
注：このステップは、**Oracle CRM On Demand Financial Services Edition**の場合のみ実行します。
- 9 担当者の売上を予想します。詳細については、「[担当者ごとの売上の追跡](#)『212ページ』」を参照してください。
注：このステップは、**Oracle CRM On Demand Financial Services Edition**の場合のみ実行します。
- 10 担当者の資産を追跡します。詳細については、「[資産の追跡](#)『196ページ』」を参照してください。

注：このステップは、Oracle CRM On Demand Financial Services Editionの場合のみ実行します。

セールスユーザーの売上予想の管理プロセス

売上予想を管理するには、次のタスクを実行します。

- 1 目標を設定します。詳細については、「[目標の管理](#)『244ページ』」を参照してください。
- 2 商談、取引先、および担当者の売上を予想します。詳細については、「[売上予想](#)『237ページ』」を参照してください。
- 3 売上予想を確認します。詳細については、「[売上予想の確認](#)『239ページ』」を参照してください。
- 4 売上予想を更新します。詳細については、「[売上予想の更新](#)『241ページ』」を参照してください。
- 5 売上予想を提出します。詳細については、「[売上予想の提出](#)『243ページ』」を参照してください。

売上予想管理者の売上予想の管理プロセス

売上予想を管理するには、次のタスクを実行します。

- 1 企業の会計カレンダーを設定します。詳細については、「[企業プロフィールとグローバルデフォルトの設定](#)『1020ページ』」を参照してください。
- 2 売上予想階層を決定します。詳細については、「[売上予想定義の設定](#)『1295ページ』」を参照してください。
- 3 ユーザー目標を設定します。詳細については、「[ユーザーのセールス目標の設定](#)『1147ページ』」を参照してください。
- 4 日付、タイプ、期間、参加者など、売上予想定義を作成します。詳細については、「[売上予想定義の設定](#)『1295ページ』」を参照してください。

カレンダー/活動の管理プロセス

カレンダー/活動を管理するには、次のタスクを実行します。

- 1 現在のカレンダーアポイントを確認します。詳細については、「[カレンダー/活動](#)『123ページ』の"[カレンダーおよび活動](#)"参照』」を参照してください。
- 2 新しいアポイントとタスクを作成します。詳細については、「[活動の作成](#)『126ページ』」を参照してください。
- 3 他のユーザーとカレンダーを共有します。詳細については、「[他ユーザーのカレンダーの表示](#)『145ページ』」を参照してください。

- 4 主要なタスクを追跡および管理します。詳細については、「[カレンダー/活動](#) 『123ページ』の"[カレンダーおよび活動](#)"参照 』」を参照してください。
- 5 アポイントとタスクをPIMと同期します。詳細については、「[PIMとの同期](#) 『659ページ』」を参照してください。

見込み客（セールス側）

見込み客は、セールスプロセスで重要な役割を果たします。セールスプロセスは、見込み客の生成から始まる場合があります。見込み客は、認定から変換に段階的に移行します。セールスプロセスの詳細は、「[マーケティングの管理](#) 『153ページ』」を参照してください。見込み客は、担当者、取引先、取引交渉登録および商談に変換できます。見込み客が商談または取引交渉登録に変換された後は、セールスプロセスの段階に入ります。商談レコードまたは取引交渉登録レコードの特定のフィールドの値は、見込み客レコードから取得されます。これらの値は、セールスプロセス中に変換された見込み客のマッピングに基づいています。

取引先

取引先の各ページを使用して、取引先を作成、更新、および追跡します。取引先は一般的にはビジネスの相手企業ですが、パートナー、競合会社、関連会社などを取引先として追跡することもできます。

取引先レコードが企業の経営管理の中心となっている場合は、取引先について可能なかぎり詳しい情報を入力します。[地域] フィールドまたは[業種] フィールドなどの一部の情報は、情報を分類する方法の1つとして、レポート作成で使用できます。同様に、[地域] または[業種] のフィールドが入力された取引先レコードに商談などのレコードをリンクした場合は、これらの商談を地域別または業種別に分類できます。

関連トピック

関連情報については、次のトピックを参照してください。

- [取引先の管理](#) 『187ページ』

[取引先ホームページ] の使用

取引先の管理は、[取引先ホームページ] から開始します。

注：企業の管理者は、[取引先ホームページ] のレイアウトをカスタマイズできます。また、ユーザーの役割に[ホームページのパーソナライズ] 権限が含まれている場合、ページにセクションを追加したり、ページからセクションを削除することができます。

取引先の作成

取引先を作成するには、[最近表示された取引先 (個人)] セクションの[新規] ボタンをクリックします。詳細については、「[レコードの作成](#) 『41ページ』」および「[取引先フィールド](#) 『200ページ』」を参照してください。

取引先リストの使用

「取引先リスト」セクションには、多数のフィルター済みリストが表示されます。**Oracle CRM On Demand**には、標準のリストのセットがあらかじめ用意されています。標準のリストはすべてのユーザーに公開され、すべてのユーザーが表示できます。従業員とマネージャは別の条件に基づくリストを追加できます。このようなカスタムリストはリストの標準セットの上に表示されます。

次の表では、取引先の標準のリストについて説明します。

取引先リスト	フィルター
取引先（全件）	取引先名に基づいてアルファベット順に並べ替えられたすべての取引先
顧客取引先（全件）	取引先タイプが顧客に設定された取引先
All Account Competitor Accounts（取引先競合会社の取引先（全件））	取引先タイプが競合会社に設定された取引先
All Account Partner Accounts（取引先パートナーの取引先（全件））	取引先タイプがパートナーに設定された取引先
プロスペクト取引先（全件）	取引先タイプがプロスペクトに設定された取引先
最近作成された取引先	作成日に基づいて並べ替えられたすべての取引先
最近変更された取引先	変更日に基づいて並べ替えられたすべての取引先
リファレンス可能取引先（全件）	「リファレンス」チェックボックスがオンになっている取引先
トップ取引先（全件）	優先度が高に設定された取引先
取引先（個人）	「所有者」フィールドに名前がある取引先

リストを表示するには、リスト名をクリックします。

新しいリストを作成するには、「新規」をクリックします。リストの作成方法の詳細は、「[リストの作成と編集](#)」『77ページ』を参照してください。

使用可能なすべてのリストの確認、新しいリストの作成、または既存のリストの表示、編集、削除を行うには、「リスト管理」をクリックします。「リスト管理」ページには、**Oracle CRM On Demand**に付属している標準のリストも表示されます。これらのリストは表示専用であるため、編集または削除することはできません。

最近表示された取引先の表示

「最近表示された取引先（個人）」セクションには、最近表示した取引先が表示されます。

リストを展開するには、「リストを全表示」をクリックします。

取引先タスクの使用

［オープン取引先関連タスク

(個人)］ セクションには、自分に割り当てられているタスクが、締切日、優先順位の順に基づいて並べ替えられて表示されます。締切日および優先順位は自分で設定するか、マネージャが設定します。［1 - 高］、［2 - 中］、［3 - 低］などのタスクの優先順位は、矢印によって示されます（上向き矢印は「高」、矢印なしは「中」、下向き矢印は「低」）。

注：企業の管理者が［優先順位］フィールドのデフォルト値を変更している場合、タスクリストの［優先順位］フィールドに矢印が表示されないことがあります。

- タスクを確認するには、［件名］リンクをクリックします。
- タスクが関連付けられている取引先を確認するには、取引先名をクリックします。
- タスクのリストを展開するには、［リストを全表示］をクリックします。

レポートを使用した取引先の実績の分析

［取引先ホームページ］には、1つ以上のレポートセクションが表示されます（ページに表示するレポートセクションは、企業の管理者が設定できます）。Oracle CRM On

Demandの標準エディションでは、［取引先分析］セクションが表示され、取引先の分散や確定売上の包括的な分析が示されます。［取引先分析］セクションの使用方法については、「[取引先の実績の分析](#)『200ページ』」を参照してください。

［取引先ホームページ］へのセクションの追加

ユーザーの役割に［ホームページのパーソナライズ］権限が含まれている場合は、企業の管理者が［取引先ホームページ］に表示できるように設定したセクションに基づいて、自分の［取引先ホームページ］にセクションを追加できます。

取引先ホームページにセクションを追加するには

- 1 取引先ホームページで、［レイアウトを編集］をクリックします。
- 2 〔取引先ホームページレイアウト〕ページで、矢印をクリックしてセクションを追加または削除し、ページのセクションを整理します。
- 3 〔保存］をクリックします。

取引先の管理

取引先を管理するには、次のタスクを実行します。

- [取引先の担当者役割の追跡](#)『188ページ』
- [取引先のプライマリ担当者の変更](#)『189ページ』
- [取引先へのレコードのリンク](#)『189ページ』
- [ポートフォリオ口座のリンク](#)『192ページ』
- [親取引先の指定](#)『192ページ』

- [表示される取引先レコードの制限](#) 『193ページ』
- [取引先のパートナーおよび競合会社の追跡](#) 『194ページ』
- [取引先間の関係の追跡](#) 『195ページ』

注：これはOracle CRM On Demandの標準エディションの機能ではないため、使用できない可能性があります。

- [資産の追跡](#) 『196ページ』
- [取引先ごとの売上の追跡](#) 『198ページ』

注：これはOracle CRM On Demandの標準エディションの機能ではないため、使用できない可能性があります。

- [客先への訪問（セールスコール）の追跡](#) 『132ページ』

注：これはOracle CRM On Demandの標準エディションの機能ではないため、使用できない可能性があります。

- [取引先の実績の分析](#) 『200ページ』

様々なレコードタイプに共通する作業手順については、次のトピックを参照してください。

- [レコードの作成](#) 『41ページ』
- [レコードの詳細の更新](#) 『63ページ』
- [選択したレコードへのレコードのリンク](#) 『64ページ』
- [リストの使用](#) 『72ページ』
- [レコードの共有（チーム）](#) 『88ページ』

注：企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法でOracle CRM On Demandをカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

また、自分に割り当てられているアクセスレベルによっては、これらの手順の一部を実行できない可能性があります。

関連トピック

関連する情報については、次のトピックを参照してください。

- [取引先フィールド](#) 『200ページ』
- [\[取引先ホームページ\]の使用](#) 『185ページ』
- [レポート](#) 『699ページ』
- [Offline Clientの使用](#) 『650ページ』
- [データのインポート](#) 『1479ページ』

取引先の担当者役割の追跡

企業の取引先役割の追跡は、取引先におけるすべての購入決定への影響を理解するために重要です。[取引先詳細] ページで取引先役割を指定することに加えて、このページでは、関連する各取引先の役割も定義できます。

取引先担当者に1つ以上の役割を指定するには

- 1 取引先を選択します。
取引先の実選択方法については、「[レコードの検索](#)『44ページ』」を参照してください。
- 2 [取引先詳細] ページの[担当者] セクションで、担当者の[役割を編集] リンクをクリックします。
取引先役割編集ページに、取引先担当者に対して使用可能な選択済みの役割が表示されます。
- 3 [利用可能] セクションで担当者の役割（ユーザー、評価者、承認者など）を選択し、矢印を使用して、その役割を[選択] セクションに移動します。
上および下向矢印を使用して役割の順序を変更します。リストの最上位の役割がプライマリ役割です。
- 4 [保存] をクリックします。

取引先のプライマリ担当者の変更

1つの取引先に複数の担当者が存在することがありますが、その場合は、そのうちの1人を取引先のプライマリ担当者として指定する必要があります。デフォルトでは、取引先に対して最初に追加された担当者がプライマリ担当者になりますが、この設定を変更することができます。

取引先のプライマリ担当者を変更するには

- 1 取引先を選択します。
取引先の実選択方法については、「[レコードの検索](#)『44ページ』」を参照してください。
- 2 [取引先詳細] ページで、[編集] をクリックします。
注：[取引先詳細] ページに[プライマリ担当者] フィールドが表示されない場合は、社内の管理者に、このフィールドをページレイアウトに追加してもらってください。
ヒント：社内でインライン編集機能が有効になっている場合、[取引先詳細] ページでプライマリ担当者をインラインで変更できます。インライン編集の詳細については、「[レコードの詳細の更新](#)『63ページ』」を参照してください。
- 3 [取引先編集] ページで、[プライマリ担当者] フィールドの[ルックアップ] アイコンをクリックします。
- 4 [ルックアップ] ウィンドウで、新しいプライマリ担当者を選択します。
- 5 [取引先編集] ページで[保存] をクリックします。

取引先へのレコードのリンク

詳細ページで作成した新しいレコード（担当者、活動など）を取引先レコードにリンクできます。リンクによってレコードどうしが関連付けられるので、作成したレコードへのアクセス権を持っているユーザーは、リンクされているレコードの情報も表示できます。

選択した取引先にリンクした新しいレコードは、ただちにデータベースに追加されます。たとえば、[取引先詳細] ページから作成した担当者は、取引先にリンクされ、[担当者] ページに表示されます。

取引先レコードには、別のレコードにリンクされた後に継承される情報が含まれています。たとえば、商談レポートでは、レコードを地域別または業種別に表示できます。商談レコードには地域や業種の情報が含まれていないため、リンクされている取引先レコードを参照して、各商談が属するグループが特定されます。したがって、必要に応じていつでもレコードを取引先レコードにリンクできます。

また、他のユーザーを取引先レコードにリンクして、そのレコードの表示を許可することもできます。たとえば、取引をクロールするために職場の同僚のチームと取引先レコードを共有する必要があるとします。チームメンバーには、各役割に基づいて、取引先レコード、およびその取引先にリンクされた担当者と商談レコードに対して異なるアクセス要件を設定できます。

情報を取引先にリンクするには

1 取引先を選択します。

取引先の選択方法については、「[レコードの検索](#)『44ページ』」を参照してください。

2 [取引先詳細] ページで、該当するセクションまでスクロールし、必要に応じてレコードを取引先にリンクします。

注：企業の管理者は、[取引先詳細] ページで表示できる関連情報のタイプを決定できます。従業員は、参照可能な関連情報セクションの順序を変更したり、使用していない関連情報をすべて非表示にすることができます。ページレイアウトを編集するには、[レイアウトを編集] をクリックし、[個人レイアウト] ページの矢印をクリックしてセクションを追加または削除したり、ページのセクションを整理することができます。これらの設定の変更は、**Oracle CRM On Demand**の自分のビューにのみ反映されます。

次の表に、取引先にリンクできるレコードタイプの一部を示します。

レコードタイプ	情報
商談	新しい商談をリンクするには、[新規] をクリックし、[編集] フォームで、必要な情報を入力し、レコードを保存します。フィールドの説明については、「 商談フィールド 『235ページ』」を参照してください。
サービスリクエスト	新しいサービスリクエストをリンクするには、[新規] をクリックし、[編集] フォームで、必要な情報を入力し、レコードを保存します。フィールドの説明については、「 サービスリクエストフィールド 『285ページ』」を参照してください。
メモ	新しいメモをリンクするには、[新規] をクリックし、必要な情報を入力し、レコードを保存します。 注： 企業でこの機能が有効になっている場合は、ページの右上隅のメモアイコンをクリックすると、メモを追加できます。 メモに関する詳細については、「 メモの追加 『92ページ』」を参照してください。

オープン活動	<p>新しいアポイントまたはタスクをリンクするには、[新規アポイント] または [新規タスク] をクリックします。次に、編集フォームで、必要な情報を入力し、レコードを保存します。フィールドの説明については、「活動フィールド『150ページ』」を参照してください。</p> <p>複数の活動を1つの取引先にリンクできます。活動に時間が関連付けられている場合、その活動は活動リストとカレンダーに表示されます。</p> <p>取引先を表示できるユーザーは、取引先にリンクされている活動（他のユーザーが所有する活動や他のユーザーに割り当てられている活動も含む）も表示できます。</p>
担当者	<p>新しい担当者をリンクするには、[新規] をクリックし、[編集] フォームで、必要な情報を入力し、レコードを保存します。フィールドの説明については、「担当者フィールド『216ページ』」を参照してください。</p> <p>ヒント： 担当者レコードの重複を避けるために、[追加] をクリックして、[新規担当者] カラムの横にある [ルックアップ] アイコンをクリックします。[ルックアップ] ウィンドウで [名前 (名)]、[名前 (姓)] または電子メールアドレスを入力して、[検索] をクリックします。担当者が見つからない場合は、[新規] をクリックして、その担当者のレコードを作成します。</p> <p>その担当者が存在することがわかっている場合は、[追加] をクリックしてこのレコードにリンクします。</p> <p>その担当者の情報を更新するために [担当者詳細] ページを開くには、[名前] リンクをクリックします。</p>
担当チーム	<p>このレコードを他の従業員も表示できるようにするには、[ユーザーを追加] をクリックします。[取引先チーム - ユーザーを追加] ウィンドウで、従業員の名前を選択し、アクセスレベルを指定します。レコードの共有の詳細については、「レコードの共有 (チーム)『88ページ』」を参照してください。</p>
取引先パートナー	<p>取引先をリンクし、それをこのレコードのパートナーとして追跡するには、[追加] をクリックします。次に、編集フォームで、必要な情報を入力し、レコードを保存します。フィールドの説明については、「取引先のパートナーおよび競合会社の追跡『194ページ』」を参照してください。</p>
取引先競合会社	<p>取引先をリンクし、それをこのレコードの競合会社として追跡するには、[追加] をクリックします。次に、編集フォームで、必要な情報を入力し、レコードを保存します。フィールドの説明については、「取引先のパートナーおよび競合会社の追跡『194ページ』」を参照してください。</p>

リンクされているレコードのリンク切断または削除を行うには

1 取引先を選択します。

取引先の選択方法については、「[レコードの検索『44ページ』](#)」を参照してください。

2 [取引先詳細] ページで、適切なセクションまでスクロールダウンします。

- 3** リンク切断または削除を行うリンクがある行で、レコードレベルのメニューから [リンク切断] または [削除] を選択します。
- **リンク切断**：レコードを削除することなく、レコードの関連付けを解除します。
 - **削除**：リンクされているレコードを削除します。削除されたレコードは、[削除項目] ページに移動され、30日後にデータベースから完全に削除されます。

関連トピック

関連する情報については、次のトピックを参照してください。

- [レコードへのファイルとURLの添付](#) 『98ページ』
- [レコードの削除/復元](#) 『104ページ』
- [資産の追跡](#) 『196ページ』

ポートフォリオ口座のリンク

この機能は、Oracle CRM On Demand Financial Services Edition の場合のみ存在します。

ポートフォリオ口座は多対一の関係で、1つの取引先にリンクできます。つまり、1つの取引先には多数のポートフォリオ口座をリンクできますが、各ポートフォリオ口座がリンクできるのは1つの取引先のみです。

作業前の準備：ポートフォリオに関連する情報は、デフォルトでは [取引先詳細] ページには表示されません。この情報を表示するには、企業の管理者がポートフォリオに関連する情報へのアクセスをユーザーの役割に許可する必要があります。その場合企業の管理者は、ポートフォリオに関連する情報をユーザーの [取引先詳細] ページのレイアウトに追加する必要もあります。詳細ページレイアウトのカスタマイズの詳細については、「[詳細ページレイアウトの変更](#) 『640ページ』」を参照してください。

ポートフォリオサブ取引先をリンクするには

- 1** 親取引先を選択します。
取引先の選択方法については、「[レコードの検索](#) 『44ページ』」を参照してください。
- 2** [取引先詳細] ページで、ポートフォリオに関連する情報までスクロールし、[新規] をクリックします。
- 3** [ポートフォリオ口座を編集] ページのフィールドに必要な値を入力します。
ポートフォリオ口座の詳細は、「[ポートフォリオ口座のフィールド](#) 『538ページ』」を参照してください。
- 4** レコードを保存します。

親取引先の指定

親子関係を指定することによって、別の企業の子会社などの取引先階層を示すことができます。最初に親取引先を作成し、次にその取引先を子またはサブ取引先の親として選択します。

親取引先を指定するには

- 1 子取引先を選択します。

取引先の選択方法については、「[レコードの検索](#)『44ページ』」を参照してください。

- 2 [取引先詳細] ページで、[編集] をクリックします。

注：企業に対してインライン編集機能が有効になっている場合、[取引先詳細] ページでインラインで親取引先を指定できます。インライン編集の詳細については、「[レコードの詳細の更新](#)『63ページ』」を参照してください。

- 3 [取引先編集] ページで、[親取引先] フィールドの横にある [ルックアップ] アイコンをクリックします。

- 4 [ルックアップ] ウィンドウで、親取引先を選択します。

- 5 レコードを保存します。

関連トピック

関連する情報については、次のトピックを参照してください。

- [レコードの検索](#)『44ページ』
- [取引先フィールド](#)『200ページ』

表示される取引先レコードの制限

表示される取引先を制限するには、フィルター済みリストを選択します。フィルター済みリストには、そのリストの条件を満たす取引先が表示されます。

作業前の準備：

- リストの作成時は、設定する条件に使用するフィールドと値を入力する必要があります。[取引先編集] ページに移動し、アプリケーションで使用されている正確なフィールド名と値をメモすることをお勧めします。それらの名前や値が正確でないと、フィルター済みリストに正しいレコードが取り出されない場合があります。メモする代わりに、そのレコードの [詳細] ページを印刷して、フィールドの正確な名前を得ることもできます。ただし、プリントアウトには、ドロップダウンリストに表示されるフィールドの値は印刷されません。
- **Offline On Demand (Offline client)** を使用している場合は、一度にダウンロードできるレコード数が制限されます。**Offline client** を使用している場合は、一度にダウンロードできる取引先がデフォルトで**250**件に制限されます。企業の管理者は、このレコード数の増加をリクエストできます。ただし、レコード数が増加すると、ダウンロードプロセスの完了にかかる時間が長くなる場合があります。取引先レコードが、ユーザーのダウンロードできる最大レコード数を超える場合は、優先順位値や場所に基づいて取引先を細分するフィルター済みリストを作成してください。ダウンロード時には、作成したフィルター済みリストを選択して、ラップトップコンピュータまたはデスクトップコンピュータにすべての取引先レコードが確実にコピーされるようにします。

取引先のフィルター済みリストを開くには

- 1 [取引先] タブをクリックします。

- 2 [取引先ホームページ] の [取引先リスト] セクションから、作業対象となるリストを選択します。

取引先のデフォルトのフィルター済みリストの説明については、「[\[取引先ホームページ\] の使用](#) 『185ページ』」を参照してください。

取引先のフィルター済みリストを作成するには

- 1 [取引先] タブをクリックします。
- 2 [取引先ホームページ] の [取引先リスト] セクションから、[リスト管理] リンクをクリックします。
- 3 [リスト管理] ページで、[リストの新規作成] ボタンをクリックします。
- 4 「[リストの作成と編集](#) 『77ページ』」の手順を実行します。

関連トピック

関連する情報については、次のトピックを参照してください。

- [取引先フィールド](#) 『200ページ』
- [活動リストの使用](#) 『127ページ』
- [\[取引先ホームページ\] の使用](#) 『185ページ』

取引先のパートナーおよび競合会社の追跡

Oracle CRM On

Demandのアプリケーションには、取引先のパートナーや競合会社に関する情報を追跡するためのエリアが用意されています。たとえば、取引先XYZと取引している会社（取引先）や取引先XYZの競合会社を追跡できます。

そのためには、最初にパートナーまたは競合会社となる取引先を取引先レコードにリンクします。パートナーまたは競合会社としてリンクする取引先の数に制限はありません。次に、[取引先パートナーの編集] または [取引先競合会社の編集] ページで、有利な点または不利な点など、パートナーまたは競合会社に関する情報を追加します。

注：取引先パートナーまたは取引先競合会社を追加すると、選択した取引先に相互レコードが作成されます。たとえば、取引先123を取引先XYZの取引先パートナーとして追加すると、取引先XYZの取引先パートナーリストに取引先123が自動的に表示されます。

既存の取引先をパートナー取引先に変換する方法については、「[パートナー取引先への取引先の変換](#) 『329ページ』」を参照してください。

作業前の準備：取引先にリンクするパートナーまたは各競合会社ごとに、取引先レコードを作成します。レコードの追加方法については、「[レコードの作成](#)」を参照してください。『41ページ の"レコードの作成"参照』

取引先のパートナー情報および競合会社情報を追跡するには

- 1 取引先を選択します。
取引先の選択方法については、「[レコードの検索](#) 『44ページ』」を参照してください。

- 2 [取引先詳細] ページで、[取引先パートナー] または [取引先競合会社] セクションまでスクロールダウンし、次のいずれかを行います。

- 取引先をリンクするには、[追加] をクリックします。
- 情報を更新するには、既存のパートナーまたは競合会社の横にある [編集] リンクをクリックします。

- 3 [取引先パートナーの編集] または [取引先競合会社の編集] ページで、必要な情報を入力します。

次の表では、パートナーまたは競合会社の情報の追跡に使用するフィールドについて説明します。

フィールド	コメント
取引先パートナー	[ルックアップ] アイコンをクリックし、この取引先を処理するときに、パートナーとして関係および情報を追跡する取引先を選択します。これは必須フィールドです。
取引先競合会社	[ルックアップ] アイコンをクリックし、この取引先の競合会社として、関係および情報を追跡する取引先を選択します。これは必須フィールドです。
役割	取引先間の関係を定義するためのオプションを選択します。これは必須フィールドです。
役割を逆転	取引先間の逆の関係を定義するためのオプションを選択します。これは必須フィールドです。
開始日	このフィールドを使用して、パートナーシップの開始日を記録できます。デフォルトは今日の日付です。これは必須フィールドです。
終了日	このフィールドを使用して、パートナーシップの失効日を記録できます。
プライマリ担当者	パートナーまたは競合会社の関係に最も重要な担当者を示します。

- 4 レコードを保存します。

取引先間の関係の追跡

これはOracle CRM On Demandの標準エディションの機能ではないため、使用できない可能性があります。

取引先間の関係を追跡する場合は、[取引先関係] ページに情報を保存します。たとえば、この取引先への投資者またはこの取引先の関連会社を追跡する必要があるとします。

それには、まず、関係を追跡する取引先を、その取引先のレコードにリンクします。（リンクする取引先の数に制限はありません）。その後、関係を定義して、その他の該当する情報を追加します。

作業前の準備：取引先にリンクする組織ごとに、取引先レコードを作成します。この機能は、ご使用のアプリケーションのバージョンによっては使用できないことがあります。

取引先間の関係を追跡するには

1 取引先を選択します。

取引先の選択方法については、「[レコードの検索](#)」を参照してください。

2 [取引先詳細] ページで、[取引先関係] セクションまでスクロールダウンし、次の該当する操作を行います。

- 取引先をリンクするには、[追加] をクリックします。
- 情報を更新するには、既存の取引先関係の[編集] リンクをクリックします。

3 [取引先関係編集] ページで、必要な情報を入力します。

次の表では、取引先間の関係の追跡に使用するフィールドについて説明します。

フィールド	コメント
関連取引先	[ルックアップ] アイコンをクリックし、関係および情報を追跡する取引先を選択します。これは必須フィールドです。
役割	取引先間の関係を定義するためのオプションを選択します。これは必須フィールドです。
役割を逆転	取引先間の逆の関係を定義するためのオプションを選択します。これは必須フィールドです。
開始日	このフィールドを使用して、取引先間の関係の開始日を記録できます。デフォルトは今日の日付です。
終了日	このフィールドを使用して、取引先間の関係の終了日を記録できます。

4 レコードを保存します。

資産の追跡

顧客または企業に販売した製品を追跡するには、製品レコードを資産として取引先にリンクします。

製品レコードを資産として取引先にリンクするには

1 取引先を選択します。

取引先の選択方法については、「[レコードの検索](#)『44ページ』」を参照してください。

2 [取引先詳細] ページで、[資産] セクションまでスクロールし、次の該当する操作を行います。

- 資産を作成するには、[新規] をクリックします。
- デフォルトでは、資産の作成者が資産の所有者となります。

- 資産情報を更新するには、既存の資産の横の「編集」リンクをクリックします。

3 「資産編集」ページで、必要な情報を入力します。

注： 業界別バージョンのOracle CRM On

Demandを使用している場合は、資産の見出しが異なることがあります。たとえば、Oracle CRM On Demand Automotive Editionの場合、資産の見出しは「車両」となります。

次の表では、資産情報の追跡に使用するフィールドについて説明します。業界別バージョンのOracle CRM On Demandを使用している場合、他のフィールドが表示されることがあります。

フィールド	説明
主要な資産情報	
製品名	顧客に提供する製品。製品レコードをリンクすると、これらのフィールドは、「製品カテゴリ」、「パーツ番号」、「タイプ」、および「状態」の製品定義からコピーされます。
購入価格	製品について支払った価格。
数量	顧客が購入した単位数。
出荷日	デフォルトは今日の日付です。
製品カテゴリ	読み取り専用です。プロダクト定義からコピーされます。
パーツ番号	読み取り専用です。プロダクト定義からコピーされます。
タイプ	読み取り専用です。プロダクト定義からコピーされます。
運用状況	デフォルト値は、「無効化」、「有効」、「アイドル」、「上へ」、「使用制限」、「保守」、「下へ」、「致命的ダウン」です。
保証	保証の期間。
契約	「ブロンズ」、「ゴールド」、「プラチナ」、「シルバー」などの担当者のタイプ。
通貨	「購入価格」に対応する通貨。別の通貨を選択して、価格をその通貨に変換することができます（企業の管理者がその機能を設定している場合）。
日付を通知	タスクレコードに表示される日付。 資産レコードに通知日を入力すると、この資産レコードを保存するときにタスクが作成されます。そのタスクは、「ホームページ（個人）」、「取引先ホームページ」、および「カレンダー」に「フォローアップが必要な資産名」と表示されます。 ヒント： 契約や保証の期間が切れることを知らせる通知など、この資産に関するフォローアップタスクに猶予を与えるため日付を設定します。 注： タスク自動作成の機能は、担当者レコードにではなく資産レコードに、通知日を入力すると有効になります。
追加情報	
説明	資産に関する追加情報。250文字に制限されます。

取引先ごとの売上の追跡

作業前の準備：この機能は、Oracle CRM On Demand Financial Services Editionの場合のみ存在します。

取引先ごとに売上情報を追跡できます。これにより、取引先売上に基づいて売上予想を出すことができます。それには、取引先に売上レコードを追加します。

売上レコードを取引先に追加すると、次のことが可能になります。

- 各取引先について予想されたプロダクト、製品カテゴリー、売上の追跡
- 取引先売上に基づく企業の売上予想

取引先の売上予想に基づいて企業が売上を予想する場合、次の基準を満たすレコードだけが売上予想に含まれます。

- 取引先の「状態」が「オープン」、「懸案」、「クローズ」である売上レコード
- 取引先の「売上予想」フィールドにチェックマークがある売上レコード
- 商談にリンクできない売上レコード

作業前の準備：企業で使用する売上予想の方法をユーザーに通知する必要があります。企業は、商談売上、商談製品の数量と売上、取引先売上、または担当者売上を予想できます。企業の売上予想の方法に基づいて、売上レコードを取引先に追加する際の入力必須フィールドが決まります。

取引先に売上を追加するには

1 取引先を選択します。

取引先の選択方法については、「[レコードの検索](#)『44ページ』」を参照してください。

2 「取引先詳細」ページで、「売上」セクションまでスクロールダウンし、次の該当する操作を行います。

- 売上レコードを追加するには、「追加」をクリックします。
- 売上情報を更新するには、既存の売上の横の「編集」リンクをクリックします。

3 「売上編集」ページで、「売上」フィールドに必要な情報を入力します。

注：企業が売上予想に取引先売上を使用していない場合は、「売上」ページの「売上予想」チェックボックスをオフにすることをお勧めします。

4 レコードを保存します。

売上のフィールド

次の表では、売上の各フィールドについて説明します。企業の管理者はフィールドの追加、名前の変更、削除を行えるので、実際に表示されるフィールドがこの表のものとは異なる場合があります。

注：取引先売上と担当者売上を予想するには、「取引先」と「担当者」の両方の「売上」を有効にする必要があります。この機能は、企業に対して設定する必要があります。詳細については、企業の管理者にお問い合わせください。

注意： 企業が取引先または担当者売上に基づいて売上予想を行っている場合は、売上に入力する情報がその計算に影響を与えることがあります。

フィールド	説明
主要な製品情報	
開始/終了日	<p>取引先または担当者の場合は、予想される売上クローズ日。経常収益の場合は、開始日。終了日が月の最終日で、開始日が月の中旬の経常収益の場合は、経常価格全体について1つのレコードを追加し、割り当てられたオーダーについて別のレコードを追加します。</p> <p>例：企業またはクライアントに対する消耗品の供給を5月15日に開始します。その後は、その年の終わりまで、毎月の最終日に\$500相当の消耗品を配送します。</p> <p>月の中旬のオーダーの場合は、次の値のレコードを追加します。 売上 = \$250 数量 = 1</p> <p>経常オーダーの場合は、次の値の別のレコードを追加します。 売上 = \$500 数量 = 1 頻度 = 毎月 期間数 = 7 (6月から12月まで)</p>
製品名	企業の管理者によって「オーダー可」のマークが付けられた製品だけを選択できます。
製品カテゴリー	プロダクトのカテゴリー。
パーツ番号	製品定義とともに継承される番号。読み取り専用です。
売上予想	この製品を売上予想の合計に入れることを示します。
タイプ	<p>デフォルト値は、[実際]、[発送済み]、[請求済み]、[予約済み]、[計画済み]、および[目標]です。</p> <p>注： 設定したタイプが、売上レコードに適用されます。読み取り専用の別の「タイプ」フィールド（プロダクト情報に挿入される）も、このページに表示されることがあります。</p>
状態	<p>企業が取引先または担当者に基づいて売上予想を計算する場合、予想に含めるため、このレコードの「状態」を「オープン」、「懸案」、「クローズ」に設定する必要があります。</p> <p>注： 設定した状態が、売上レコードに適用されます。読み取り専用の別の「状態」フィールド（プロダクト情報に挿入される）も、このページに表示されることがあります。</p>
数量	顧客がオーダーした単位数。経常製品では、経常期間ごとの製品の数量を入力します。たとえば、月ごとに10個のプリンタカートリッジを配送する場合は、ここに10と入力します。

フィールド	説明
売上	<p>価格に数量を掛けた値。売上は上書きできません。[売上予想] チェックボックスをオンにすると、この売上金額が企業の売上予想の合計に加えられます。</p> <p>ヒント： 売上が特定額になるように予想するには、プロダクトまたは製品カテゴリに関係なく、数量を1に、価格をその金額に設定します。</p>
説明	製品に関する追加情報。16,350文字に制限されます。
経常売上情報	
頻度	<p>経常製品の頻度。</p> <p><i>隔週とは、2週間に1度を意味します。</i></p> <p>このフィールドに入力した場合は、[期間数] フィールドにも入力する必要があります。</p>
期間数	<p>経常製品の期間数。反復売上では、最大260の期間がサポートされます。期間の合計数に対応する時間の長さは、（[頻度] フィールドで）選択した頻度に基づいて変換します。たとえば、反復売上の頻度が毎週の場合、最大5年分の売上を追跡できます。</p> <p>注： このフィールドに入力した場合は、[頻度] フィールドにも入力する必要があります。</p>
追加情報	
所有者	<p>この売上レコードに割り当てられたユーザー。一般に、所有者はレコードの詳細の更新と、レコードの削除を実行できます。また、アクセスレベルを調整して、ユーザーによるアクセスを制限したり、拡張したりできます。</p> <p>所有者がだれであるかによって（[レポート] ページおよび[ダッシュボード] ページから）従業員またはマネージャが実行するレポートに含まれるレコードは異なります。</p> <p>各レコードの所有者は1人だけです。ただし、取引先レコード、担当者レコード、および商談レコードは、他の従業員と共有できます。手順については、「レコードの共有（チーム）」『88ページ』を参照してください。</p>

取引先の実績の分析

[取引先ホームページ] の [取引先分析] セクションには、取引先の分布方法と確定売上の分析が表示されます。このセクションでは、売上がトップの顧客や平均を下回る顧客、新しい市場分野を特定できます。

[取引先ホームページ] のこのセクションでは、グラフ上にポインタを置いて特定の情報を表示したり、セグメントをクリックして詳細なレポートを表示できます。また、ドロップダウンリストでカテゴリを変更し、同じデータを別の観点から表示できます。

取引先フィールド

[取引先編集] ページでは、取引先を追加したり、既存の取引先の詳細情報を更新したりできます。[取引先編集] ページには、ある取引先に関するすべての情報が表示されます。

ヒント： [取引先リスト] ページと [取引先詳細] ページの取引先情報も編集することができます。レコードの更新の詳細については、「[レコードの詳細の更新『63ページ』](#)」を参照してください。

注： 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、ドロップダウンリストのオプションの名前を変更するなど、さまざまな方法でアプリケーションをカスタマイズできます。そのため、ユーザーが目にする画面上の情報と、この表で説明されている標準的な情報とは異なることがあります。

取引先レコードを中心にデータ管理および表示が行われます。そのため、取引先について、ユーザーが把握するすべての情報を入力できるようになっています。地域、業種などの一部の情報は、情報を分類する方法の1つとして、レポート作成で使用できます。同様に、地域または業種が入力された取引先レコードに商談などのレコードをリンクした場合は、これらの商談を地域別または業種別に分類できます。

次の表では、一部のフィールドについて説明します。

フィールド	説明
主要取引先情報	
取引先名	取引先の名前。レコードが重複しないように、自社で設定されている略語、大文字小文字などの命名規則に従ってください。
場所	取引先が所属する機関のタイプ（「本社」など）。
親取引先	取引先の親会社。
URL	取引先のURLアドレス。
取引先セールス情報	
取引先タイプ	見込み顧客、顧客、パートナー、競合会社など、取引先と自社との関係。 注： パートナーまたは競合会社として指定された取引先は、[取引先ホームページ] からアクセスできる[競合会社取引先（全件）] および[パートナー取引先（全件）] リストに表示されます。 また、[取引先詳細] または[商談詳細] ページで、他の取引先または商談にリンクできる取引先のリストにも表示されます。この時点で、取引先の正確な役割（再販売業者、ベンダー、パートナーなど）を定義したり、各取引先や商談のパートナーと競合会社の情報を追跡することができます。
優先順位	取引先の優先順位（高、中、低など）。
業種	取引先の事業内容（製造、ハイテク業界、金融サービス、小売、自動車、製薬業、通信業、エネルギー業界、サービス、その他）。 商談などのレポート情報を業種別に表示する場合は、取引先の業種を選択し、商談レコードをその取引先にリンクします。
株式会社	取引先が株式会社であることを示します。
地域	社内で分類された取引先の該当地域です。商談などのレポート情報を地域別に表示する場合は、取引先の地域を選択し、商談レコードをその取引先にリンクします。

フィールド	説明
状態	このフィールドは、Oracle CRM On Demand Life Sciences Editionの場合のみ存在します。
最終訪問日	このフィールドは、Oracle CRM On Demand Life Sciences Editionの場合のみ存在します。
病院識別番号	医療施設番号。Oracle CRM On Demand Life Sciences Editionの場合のみ存在します。
影響タイプ	このフィールドは、Oracle CRM On Demand Life Sciences Editionの場合のみ存在します。
訪問頻度	このフィールドは、Oracle CRM On Demand Life Sciences Editionの場合のみ存在します。
ソースキャンペーン	その取引先を生成したキャンペーン。取引先が見込み客変換プロセスによって作成された場合、このフィールドの値は見込み客レコードの「キャンペーン」フィールドから自動的に挿入されます。取引先がユーザーによって作成された場合、ユーザーがこのフィールドに情報を入力できます。
年間売上	企業の年間売上高。
市場セグメント	このフィールドは、Oracle CRM On Demand Life Sciences Editionの場合のみ存在します。
マーケットポテンシャル	このフィールドは、Oracle CRM On Demand Life Sciences Editionの場合のみ存在します。
年度累計売上	このフィールドは、Oracle CRM On Demand Life Sciences Editionの場合のみ存在します。
マーケットシェア	このフィールドは、Oracle CRM On Demand Life Sciences Editionの場合のみ存在します。
問い合わせ	見込み客やセールス要員による問い合わせ先としてこの取引先を使用できることを示します。
リファレンス開始日	取引先を問い合わせ先にする日付。
取引先パートナー	この取引先がパートナーであるかどうかを示します。
医師数	病院や診療所などの医療現場で働いている医師の人数。Oracle CRM On Demand Life Sciences Editionの場合のみ存在します。
ルート	このフィールドは、Oracle CRM On Demand Life Sciences Editionの場合のみ存在します。
追加情報	

フィールド	説明
請求先住所と出荷先住所	<p>国を選択すると、その国の住所表記法に合わせて、残りの住所フィールドのラベルが決まります。フィールド名を調整するため、画面が更新されることがあります。</p> <p>この取引先に担当者を追加してリンクを設定すると、その取引先の請求先住所は、その担当者の「取引先」の住所セクションにコピーされます。</p>
所有者	<p>レコードの所有者のエイリアス。一般に、所有者は、レコードを更新したり、レコードの所有権を別の所有者に移動したり、レコードを削除したりできます。また、アクセスレベルを調整して、ユーザーによるアクセスを制限したり、拡張したりできます。パートナーレコードの所有権の再割当を行うには、そのパートナーレコードに対する読み取り/編集/削除のアクセス権が必要です。</p> <p>注：企業でグループ所有権が有効になっている場合、このグループの新しい所有者として別のグループのメンバーを指定すると、このグループのチームメンバーは自動的に変更されます。</p> <p>「所有者」フィールドの値によって、従業員またはマネージャが実行するレポートに含まれるレコードが変わります。</p> <p>各レコードの所有者は1人だけです。ただし、取引先レコードは「取引先チーム」ページを介して他の従業員とも共有できます。詳細については、「レコードの共有（チーム）」『88ページ』を参照してください。</p>
取引先を再割当	<p>取引先を再度割り当てる必要があることを示します。企業の管理者が取引先割当ルールを設定している場合にこのフィールドを選択すると、割当マネージャがトリガされます。これにより取引先が再び処理され、ルールに従って再度割り当てられます。</p> <p>注：レコードの再割当の処理時間は、企業の割当ルールの複雑さ、再割当されるレコードの数、および現在のシステム負荷によって異なります。取引先の場合、チームメンバー数やレコードに関連付けられている担当者数および商談数によっても、この処理時間は変化します。レコードが再割当されると、所有者名は変更されます。</p>
テリトリー	この取引先が所属するテリトリー。
変更者	取引先レコードを作成または前回更新したユーザーの名前と、その操作を行った日時。システムによって生成されます。
説明	取引先に関する追加情報。このフィールドには16,350文字まで入力できます。

関連トピック

関連情報については、次のトピックを参照してください。

■ [取引先の管理](#) 『187ページ』

担当者

「担当者」ページでは、担当者を作成、更新、および追跡できます。*担当者*は、会社が現在取引を行っているか、または将来取引を行うことが予想される個人です。この個人は、他の会社の従業員、フリーのコンサルタント、ベンダー、個人的な知り

合いなどです。担当者は、通常、取引先と関連付けられます。多くの場合、取引先レコードには、その企業の複数の担当者の情報へのリンクが含まれています。

Oracle CRM On Demand Financial Services Edition内では、担当者は多くの場合、**Oracle CRM On Demand Financial Services**

Editionに固有の機能をサポートするクライアントとして指定されます。担当者をクライアントとして指定することは、企業がこの担当者と長期にわたる関係を維持することによって、クライアントの状況の変化を監視し、追加の製品をクライアントにクロスセルするための商談を識別できるということを意味します。

関連トピック

関連情報については、次のトピックを参照してください。

■ [担当者の管理](#) 『206ページ』

[担当者ホームページ] の使用

担当者の管理は、[担当者ホームページ] から開始します。

注：企業の管理者は、[担当者ホームページ] のレイアウトをカスタマイズできます。また、ユーザーの役割に [ホームページのパーソナライズ] 権限が含まれている場合、ページにセクションを追加したり、ページからセクションを削除することができます。

担当者の作成

担当者を作成するには、[最近表示された担当者 (個人)] セクションの [新規] ボタンをクリックします。詳細については、「[レコードの作成](#) 『41ページ』」および「[担当者フィールド](#) 『216ページ』」を参照してください。

担当者リストの使用

[担当者リスト] セクションには、多数のフィルター済みリストが表示されます。**Oracle CRM On Demand**には、標準のリストのセットがあらかじめ用意されています。標準のリストはすべてのユーザーに公開され、すべてのユーザーが表示できます。従業員とマネージャは別の条件に基づくリストを追加できます。このようなカスタムリストはリストの標準セットの上に表示されます。

次の表では、担当者の標準のリストについて説明します。

担当者リスト	フィルター
担当者（全件）	フィルターは使用できません。このリストには、所有者に関係なく、アクセスできるすべてのレコードが表示されます。
顧客担当者（全件）	[タイプ] フィールドが [顧客] に設定されている担当者
担当者（個人）	[所有者] フィールドに自分の名前が記載されている担当者
最近作成された担当者（個人）	[所有者] フィールドに自分の名前が記載されている担当者（作成日に基づいて並べ替えられた表示）

担当者リスト	フィルター
最近変更された担当者（個人）	[所有者] フィールドに自分の名前が記載されている担当者（変更日に基づいて並べ替えられた表示）
最近作成された担当者	作成日に基づいて並べ替えられたすべての担当者
最近変更された担当者	変更日に基づいて並べ替えられたすべての担当者

リストを表示するには、リスト名をクリックします。

新しいリストを作成するには、[新規] をクリックします。リストの作成方法の詳細は、「[リストの作成と編集](#)」を参照してください。

使用可能なすべてのリストの確認、新しいリストの作成、または既存のリストの表示、編集、削除を行うには、[リスト管理] をクリックします。[リスト管理] ページには、**Oracle CRM On Demand** に付属している標準のリストも表示されます。これらのリストは表示専用であるため、編集または削除することはできません。

最近表示された担当者の表示

[最近表示された担当者 (個人)] セクションには、最近表示した担当者が表示されます。

リストを展開するには、[リストを全表示] をクリックします。

担当者タスクの使用

[オープン担当者関連タスク

(個人)] セクションには、自分に割り当てられているタスクが、締切日、優先順位の順に基づいて並べ替えられて表示されます。締切日および優先順位は自分で設定するか、マネージャが設定します。[1 - 高]、[2 - 中]、[3 - 低] などのタスクの優先順位は、矢印によって示されます（上向き矢印は「高」、矢印なしは「中」、下向き矢印は「低」）。

注：企業の管理者が [優先順位] フィールドのデフォルト値を変更している場合、タスクリストの [優先順位] フィールドに矢印が表示されないことがあります。

- タスクを確認するには、[件名] リンクをクリックします。
- タスクが関連付けられている担当者を確認するには、担当者名をクリックします。
- タスクのリストを展開するには、[リストを全表示] をクリックします。

レポートを使用した担当者の分析

[担当者ホームページ] には、1つ以上のレポートセクションが表示されます（ページに表示するレポートセクションは、企業の管理者が設定できます）。**Oracle CRM On Demand** の標準エディションでは、[取引先別担当者分析] セクションが表示され、地域、都道府県、業種などの取引先条件に基づいて担当者が示されます。[取引先別担当者分析] セクションの使用方法については、「[担当者の分析](#)」を参照してください。

「担当者ホームページ」へのセクションの追加

ユーザーの役割に「ホームページのパーソナライズ」権限が含まれている場合は、企業の管理者が「担当者ホームページ」に表示できるように設定したセクションに基づいて、自分の「担当者ホームページ」にセクションを追加できます。

担当者ホームページにセクションを追加するには

- 1 「担当者ホームページ」で、「レイアウトを編集」をクリックします。
- 2 「担当者ホームページレイアウト」ページで、矢印をクリックしてセクションを追加または削除し、ページのセクションを整理します。
- 3 「保存」をクリックします。

担当者の管理

担当者を管理するには、次のタスクを実行します。

■ [担当者情報のインポート](#) 『207ページ の"[担当者のインポート](#)"参照』

■ [複数の取引先への担当者のリンク](#) 『211ページ』

■ [担当者間の関係の追跡](#) 『211ページ』

■ [担当者ごとの売上の追跡](#) 『212ページ』

注：これはOracle CRM On Demandの標準エディションの機能ではないため、使用できない可能性があります。

■ [照会の追加](#) 『213ページ』

注：これはOracle CRM On Demandの標準エディションの機能ではないため、使用できない可能性があります。

■ [担当者の関心事の追跡](#) 『213ページ』

注：これはOracle CRM On Demandの標準エディションの機能ではないため、使用できない可能性があります。

■ [担当者の分析](#) 『214ページ』

■ [最適コール時刻の追跡](#) 『214ページ』

注：これはOracle CRM On Demandの標準エディションの機能ではないため、使用できない可能性があります。

■ [担当者の州免許の追加](#) 『215ページ』

注：これはOracle CRM On Demandの標準エディションの機能ではないため、使用できない可能性があります。

■ [客先への訪問（セールスコール）の追跡](#) 『132ページ』

注：これはOracle CRM On Demandの標準エディションの機能ではないため、使用できない可能性があります。

様々なレコードタイプに共通する作業手順については、次のトピックを参照してください。

■ [レコードの作成](#) 『41ページ』

■ [レコードの詳細の更新](#) 『63ページ』

■ [選択したレコードへのレコードのリンク](#) 『64ページ』

- [リストの使用](#) 『72ページ』

- [レコードの共有（チーム）](#) 『88ページ』

注： 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法でOracle CRM On Demandをカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

また、自分に割り当てられているアクセスレベルによっては、これらの手順の一部を実行できない可能性があります。

担当者のインポート

管理者以外のユーザーの場合、カンマで区切られた形式のデータ（.csv）ファイルから一度に2000人分の担当者をインポートしてOracle CRM On Demandで使用できます。

担当者のインポート時に、Oracle CRM On Demand側で重複レコードを処理する方法を指定できます。

[インポートツールとエクスポートツール] ページでは、Oracle CRM On Demandでのインポート機能とエクスポート機能を拡張できる次のユーティリティを使用できます。

- **インポートアシスタント**：詳細は、「[インポートアシスタント](#) 『1479ページ』」を参照してください。
- **Oracle Data Loader On Demand**：詳細は、「[Oracle Data Loader On Demandクライアントユーティリティ](#) 『1489ページ』」を参照してください。
- **Oracle Migration Tool On Demand**：詳細は、「[Oracle Migration Tool On Demandクライアントユーティリティ](#) 『1494ページ』」を参照してください。
- **Oracle Web Services**：詳細は、「[Web サービスの統合](#) 『1489ページ』の"[Webサービスの統合](#)"参照』」を参照してください。

適切なインポート方式の選択については、My Oracle Supportの1089184.1（記事ID）を参照してください。Oracle CRM On Demandでのインポートおよびエクスポートの詳細は、「[インポートツールとエクスポートツール](#) 『1310ページ』」を参照してください。

注： 企業の管理者は、一度に最大30,000人分の担当者レコードを最大ファイルサイズ20MBの範囲内でインポートできます。

作業前の準備： 社内の複数の従業員が担当者情報をインポートする場合は、レコードができる限り重複しないようにインポート作業を調整します。また、ファイル内のすべてのデータを取得できるように、ファイルでインポートの準備をします。

注意： インポートされたレコードを元に戻す操作や、レコードを大量に削除する操作は実行できません。したがって、後でデータを消去することにならないように、5件から10件程度のレコードで構成されるファイルを使用して、インポート手順の予行練習を行ってください。大量のレコードをインポートする場合は、データのインポートのトレーニングセッションに参加してください。これらのリソースについては、[Oracle CRM On Demand](#)の各ページの上部にある「[トレーニングおよびサポート](#)」リンクをクリックしてください。

担当者情報をインポートするには

- 1 [担当者] タブをクリックします。
- 2 [最近変更された担当者] タイトルバーの[インポート] をクリックします。

注： [担当者ホームページ] に [最近変更された担当者] セクションが表示されない場合は、ページ右上隅の [レイアウトを編集] リンクをクリックして、ページレイアウトに [最近変更された担当者] セクションを追加します。

- 3** [データ & 統合ツール] ページの [インポートツールとエクスポートツール (個人)] セクションで、[担当者をインポートします] をクリックします。

これにより、インポートアシスタントが起動します。

- 4** インポートアシスタントのステップ1で、次の手順を実行します。

- a** 一致するレコードをインポートアシスタントで識別する方法を選択します。

インポートアシスタントでは、別のシステムからインポートされる固有の外部IDフィールドの、外部固有IDを使用します。また、Oracle CRM On Demandの定義済みフィールドも使用します。

重複レコードの定義方法については、「[レコードの重複と外部IDについて](#)」『1331ページ』を参照してください。

- b** Oracle CRM On

Demand内で重複したレコード固有識別子が見つかった場合のインポートアシスタントの処理を選択します。重複しているレコードはインポートしない、既存のレコードを上書きする、または追加のレコードを作成する、のいずれかを選択できます。

- c** インポートされたレコードのレコード固有識別子が、Oracle CRM On Demand内の既存レコードと一致しない場合のインポートアシスタントの処理を選択します。

注： 前のオプションで [既存のレコードを上書き] および [新規レコードを作成しない] を選択した場合は、結果としてレコードが更新されます。

- d** データファイル内に関連付け (関連レコード) がない場合に、インポートアシスタントで新しいレコードを作成するかどうかを指定します。

- e** CSV ファイルで使用する日時形式を選択します。

詳細は、「[データインポート時のフィールドタイプのガイドライン](#)」『1348ページ』を参照してください。

- f** ファイルのエンコード方式として西ヨーロッパ言語が選択されていることを確認します。

注： 別のエンコード方式を使用するかどうかわからない場合は、この設定を変更しないでください。デフォルトの西ヨーロッパ言語は、ヨーロッパと北米のほとんどのエンコード方式に適用されます。

- g** ファイルで使用するCSV区切りのタイプを選択します。カンマまたはセミコロンを選択できます。

- h** Oracle CRM On

Demandで全メッセージを記録するか、エラーと警告を記録するか、エラーのみを記録するかを [エラーログ] メニューで選択します。

- i** データをインポートするCSVファイルを選択します。

- 5** インポートアシスタントのステップ2で、次の手順を実行します。

- a** 必要に応じてファイル検証の手順に従います。

- b** フィールドマッピングファイルがある場合は、そのファイルを選択します。

フィールドマッピングファイル（.map）には、CSVファイルのフィールドと、Oracle CRM On Demandの既存のフィールドとの組み合わせが定義されています。インポートの実行後に、最新のマッピング方式を使用した.mapファイルが含まれる電子メールがシステムにより送信されます。このファイルをコンピュータに保存して、後のインポートで使用します。

- 6** インポートアシスタントのステップ3で、ファイル内のフィールドをOracle CRM On Demandのフィールドにマップします。少なくとも、すべての必須フィールドはCSVファイルのカラム見出しにマップする必要があります。

インポートアシスタントでは、インポートCSVファイルのカラム見出しがドロップダウンリストの横に表示され、ユーザーが追加したカスタムフィールドを含む、Oracle CRM On Demandの該当するエリアのすべてのフィールドが表示されます。

必要な住所フィールドがドロップダウンリストに表示されない場合は、次の表に示した対応するフィールドを選択します。

リストをフィルターするフィールド	ドロップダウンリストから選択するフィールド
Street Number（番地） 住所1 丁目	番地/通り
区	住所2
フロア 地区	住所3
市/郡	市
Colonia/Section（アメリカの地区） CEDEX Code（CEDEX コード） 住所 4 URB（市街化地域） 地域区分	私書箱/並べ替えコード
MEX State（MEXの州） BRA State（BRAの州） Parish（アメリカの郡） Part of Territory（アメリカの準州） 島 都道府県 地域 Emirate（emirの管轄地域） Oblast（ロシアの州）	都道府県
島コード Boite Postale（アフリカでの郵便番号） Codigo Postal（南米での郵便番号）	郵便番号

.map

ファイルを選択した場合は、フィールドが正しくマップされていることを確認してください。場合によっては、前回のインポート後に作成されたカスタムフィールドもマップする必要があります。

外部IDについては、「[レコードの重複と外部IDについて](#)『1331ページ』」を参照してください。

注意：間違ったファイルをインポート用を選択した場合は、[取消] をクリックして選択を変更します。この時点で [戻る] ボタンを使用してもキャッシュはクリアされないので、最初に選択したインポートファイルがフィールドマッピングのステップで表示されます。

注意：[外部固有 ID] および [マネージャの外部 ID] は、担当者とマネージャレコードの関連付けに使用される重要なフィールドです。これらのフィールドがマップされない場合、マネージャレコードは [担当者名] および [マネージャ] の各フィールドを使用して担当者に関連付けられます。[担当者名] および [マネージャ] の各フィールドを使用して関連付けを行う場合、データファイルのレコードは、より厳密な依存関係の順序に従う必要があります。

- 7 インポートアシスタントのステップ4で、必要に応じて画面の指示に従います。
- 8 インポートアシスタントのステップ5で、[終了] をクリックします。

インポートリクエストのキューを表示するには

- 1 [担当者] タブをクリックします。
- 2 [最近修正した担当者] タイトルバーの [インポート] ボタンをクリックします。
- 3 [データ&統合ツール] ページで、[インポートリクエストキュー] リンクをクリックします。
[インポートリクエストキュー] ページには、完了予定時間などのリクエストに関する情報が表示されます。
次の表では、インポート状態について説明します。

状態	説明
完了	インポートはエラーなしで完了しました。
エラーあり	インポートは完了しましたが、エラーが発生したレコードがあります。
失敗	インポートは完了しましたが、レコードはインポートされませんでした。
エラー	エラーが発生したため、インポートは完了しませんでした。

次の表では、インポートレコードの情報について説明します。

インポートレコードの情報	説明
送信数	CSVファイル内に含まれるレコード数。
処理数	インポートエンジンが現在までに処理したレコード数。 このフィールドは、20秒ごと、またはシステムプロセス

インポートレコードの情報	説明
	により設定された間隔で処理されます。
正常にインポートされた数	問題なくインポートされたレコード数。
一部インポートされた数	インポートされたレコード数。インポートされなかったレコードが存在します。
インポートされなかった数	まったくインポートされなかったレコード数。

複数の取引先への担当者のリンク

1 件の担当者を複数の取引先にリンクすることができます。それには、役割その他の設定を次のように行う必要があります。

- 企業の管理者は、ユーザーの役割に「拡張された担当者および取引先の関係へのアクセスの管理」権限を追加する必要があります。
- 「担当者詳細」ページのレイアウトに取引先関連情報を追加する必要があります。ページレイアウトの変更方法については、「[詳細ページレイアウトの変更](#)『640ページ』」を参照してください。

レコードのリンクの詳細については、「[選択したレコードへのレコードのリンク](#)『64ページ』」を参照してください。

担当者間の関係の追跡

これはOracle CRM On Demandの標準エディションの機能ではないため、使用できない可能性があります。

担当者間の関係を追跡する場合は、「担当者関係」ページに情報を保存します。たとえば、この担当者の個人的な関係、取引関係、同業者などの影響関係を追跡する必要があるとします。

それには、まず、関係を追跡する担当者を、この担当者のレコードにリンクします（リンクする担当者の数に制限はありません）。その後、関係を定義して、その他の該当する情報を追加します。

作業前の準備：担当者にリンクするユーザーごとに、担当者レコードを作成します。

担当者間の関係を追跡するには

- 1 担当者を選択します。
担当者の選択方法については、「[レコードの検索](#)『44ページの"レコードの検索"参照』」を参照してください。
- 2 「担当者詳細」ページで、「担当者関係」セクションまでスクロールダウンし、次の該当する操作を行います。
 - 担当者をリンクするには、「追加」をクリックします。
 - 情報を更新するには、既存の担当者関係の「編集」リンクをクリックします。

3 「担当者関係編集」 ページで、必要な情報を入力します。

次の表では、担当者間の関係の追跡に使用するフィールドについて説明します。

フィールド	コメント
関連担当者	「ルックアップ」アイコンをクリックし、関係および情報を追跡する担当者を選択します。これは必須フィールドです。
役割	担当者間の関係を定義するためのオプションを選択します。これは必須フィールドです。 デフォルト値は、「何も指定されていません」、「子」、「弁護士」、「配偶者」、「会計士」、「アシスタント」、「投資家」、「銀行」、「同居者」、「部下」、「上司」、「既知の共同事業者」、「競合会社」、「親族」、または「要員」です。企業の管理者は、値の変更やドロップダウンリストへの値の追加を実行できます。
役割を逆転	担当者間の逆の関係を定義するためのオプションを選択します。これは必須フィールドです。 デフォルト値は、「何も指定されていません」、「子」、「弁護士」、「配偶者」、「会計士」、「アシスタント」、「投資家」、「銀行」、「同居者」、「部下」、「上司」、「既知の共同事業者」、「競合会社」、「親族」、または「要員」です。企業の管理者は、値の変更やドロップダウンリストへの値の追加を実行できます。
開始日	デフォルトは今日の日付です。このフィールドを使用して、担当者間の関係の開始日を記録できます。
終了日	このフィールドを使用して、担当者間の関係の終了日を記録できます。

担当者ごとの売上の追跡

注：これはOracle CRM On Demandの標準エディションの機能ではないため、使用できない可能性があります。

担当者ごとに売上情報を追跡できます。これによって、担当者売上に基づいて売上予想を出すことができます。それには、担当者に売上レコードを追加します。

売上レコードを担当者に追加すると、次のことが可能になります。

- 各担当者について予想されたプロダクト、製品カテゴリー、売上の追跡
- 担当者売上に基づく企業の売上予想

担当者の売上予想に基づいて企業が売上を予想する場合、次の基準を満たすレコードだけが売上予想に含められます。

- 担当者の「状態」が「オープン」、「懸案」、「クローズ」である売上レコード
- 担当者の「売上予想」フィールドにチェックマークがある売上レコード
- 商談にリンクできない売上レコード

作業前の準備：企業で使用する売上予想の方法をユーザーに通知する必要があります。企業は、商談、商談製品、取引先、担当者売上、または製品数量の予想はできますが、一度に予想できるのは、このうち1つのみです。企業の売上予想の方法によって、売上レコードを担当者に追加するときに入力しなければならないフィールドが決まります。

担当者に売上を追加するには

1 担当者を選択します。

担当者の選択方法については、「[レコードの検索](#)」『44ページの"[レコードの検索](#)"参照』を参照してください。

2 [担当者詳細] ページで、[売上] セクションまでスクロールダウンし、次の該当する操作を行います。

■ 売上レコードをリンクするには、[追加] をクリックします。

■ 売上情報を更新するには、既存の売上の横の[編集] リンクをクリックします。

3 [売上編集] ページで、[売上] フィールドに必要な情報を入力し、[取引先ごとの売上の追跡](#)『198ページ』を参照します。

注：企業が売上予想に担当者売上を使用していない場合は、[売上] ページの[売上予想] チェックボックスをオフにすることをお勧めします。

4 レコードを保存します。

照会の追加

これはOracle CRM On Demandの標準エディションの機能ではないため、使用できない可能性があります。

照会は担当者レコードに追加できます。新しい照会を作成すると、レコードは新規見込み客レコードとして保存されます。

照会を追加するには

1 担当者を選択します。

担当者の選択方法については、「[レコードの検索](#)」『44ページの"[レコードの検索](#)"参照』を参照してください。

2 [担当者詳細] ページで、[照会] セクションまでスクロールダウンし、[新規] をクリックします。

3 [照会編集] ページで、必要な情報を入力します。

4 レコードを保存します。

新規照会には、デフォルトで[承認手続中] の状況が表示されます。

担当者の関心事の追跡

これはOracle CRM On Demandの標準エディションの機能ではないため、使用できない可能性があります。

担当者にとって関心がある製品、サービスまたは趣味を追跡できます。たとえば、投資信託やゴルフなどです。

担当者の関心事を追跡するには

- 1 担当者を選択します。
担当者の選択方法については、「[レコードの検索](#)」『44ページの"[レコードの検索](#)"参照』を参照してください。
- 2 [担当者詳細] ページで、[担当者の関心] セクションまでスクロールダウンし、[追加] をクリックします。
- 3 [担当者の関心] ページで、必要な情報を入力します。
- 4 レコードを保存します。

担当者の分析

[担当者ホームページ] の [取引先別担当者分析] セクションには、取引先条件（地域、都道府県、業種など）に基づいて担当者の総数を分析できるグラフが表示されます。この情報から、ユーザーは担当者の分布を表示したり、取引機会が多い地域や競争力が弱い地域を特定できます。

[担当者ホームページ] のこのセクションでは、グラフ上にポインタを置いて特定の情報を表示したり、セグメントをクリックして詳細なレポートを表示できます。また、ドロップダウンリストでカテゴリーを変更し、同じデータを別の観点から表示できます。

最適コール時刻の追跡

担当者（通常、医師または別の医療提供者）へのコールに最適な時刻を記録して追跡するには、次の手順を実行して、最適なコール時刻を追加します。このレコードを作成すると、特定場所で担当者が対応可能な時間を追跡できます。

注： [担当者詳細] ページに [最適時刻] セクションが表示されない場合は、「[詳細ページレイアウトの変更](#)」『640ページ』の説明に従って、このセクションを追加するか、企業の管理者に連絡してください。この機能は、**Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition**でのみ使用できます。

最適コール時刻を追跡するには

- 1 [担当者詳細] ページで、[最適時刻] セクションまでスクロールし、[新規] をクリックします。
- 2 次の表で説明するフィールドに入力します。

フィールド	説明
日	計画上のコール日（月曜日など）。日を選択するにはピックリストを使用します（必須）。
開始時刻	計画上のコール開始時刻（11:00 a.mなど）（必須）。
終了時刻	計画上のコール終了時刻（1:00 p.m.や13:00など）（必須）。
コメント	コールの説明。

フィールド	説明
住所	担当者の住所。住所を選択するには、ルックアップセクタを使用します（必須）。

- 3 レコードを保存します。

担当者の州免許の追加

セールス要員（製薬のセールス要員など）が担当者（医師など）に提供したサンプルの署名を検証するには、医師開業免許を使用します。医師には、医療行為を行う州において有効な医師免許が必要です。担当者の州免許レコードによって、担当者（通常、医師）の免許情報が取得されます。

担当者の州免許レコードを追加するには、次の手順を実行します。

注： [担当者詳細] ページに [担当者の都道府県免許] 関連項目セクションが表示されない場合は、「[関連項目レイアウトのカスタマイズ](#)」『1081ページ』の説明に従って、関連項目セクションを追加するか、管理者に連絡してください。この機能は、**Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition**でのみ使用できます。

担当者の州免許を追加するには

- 1 [担当者詳細] ページで、[担当者の都道府県免許] セクションまでスクロールし、[新規] をクリックします。
- 2 次の表に示す各フィールドに入力し、レコードを保存します。

フィールド	説明
担当者	この州免許レコードの担当者。通常は、医師または製薬関係の要員です。担当者を選択するには、ブックセクタを使用します。
免許証番号	担当者の免許証番号（必須）。たとえば、PS4231732などです。
State（州）	免許証番号と関連付けられている、アメリカ合衆国の州または司法管轄区域。州を選択するには、ピックリストを使用します。たとえば、ニュージャージーの場合は [NJ] を選択します。 注： 司法管轄区域がアメリカ合衆国以外である場合、このフィールドは必須ではありません。
失効日	免許が失効する日付（MM/DD/YYYY）。たとえば、10/31/2009などです。失効日を選択するには、[カレンダー] アイコンをクリックします。
状態	免許の状態（[有効] または [無効]）。ピックリストを使用して、状態を選択します。

担当者フィールド

「担当者編集」ページでは、担当者を追加したり、既存の担当者の詳細を更新したりできます。「担当者編集」ページには、ある担当者に関するすべての情報が表示されます。

ヒント：「担当者リスト」ページと「担当者詳細」ページの担当者情報も編集することができます。レコードの更新の詳細については、「[レコードの詳細の更新](#)『63ページ』」を参照してください。

注：企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、ドロップダウンリストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法でアプリケーションをカスタマイズできます。そのため、ユーザーが目にする画面上の情報と、この表で説明されている標準的な情報とは異なることがあります。

次の表では、一部のフィールドについて説明します。

フィールド	説明
主要担当者情報	
取引先	<p>担当者がリンクされている取引先。</p> <p>注：担当者を複数の取引先にリンクすることができます。詳細については、「複数の取引先への取引先のリンク『211ページ』の"複数の取引先への担当者のリンク"参照」を参照してください。</p>
オプトイン	アメリカとヨーロッパで使用されるフィールドで、顧客が情報共有またはマーケティングコミュニケーションへの関与を明示的に選択していることを示します。
オプトアウト	アメリカとヨーロッパで使用されるフィールドで、顧客が情報共有またはマーケティングコミュニケーションへの 非関与 を明示的に選択していることを示します。
担当者詳細情報	
担当者タイプ	<p>担当者のタイプ（見込み顧客、承認済み見込み客、顧客、パートナー、クライアント、競合会社など）。</p> <p>「クライアント」値はOracle CRM On Demand Financial Services Editionの場合のみ存在します。</p> <p>注：このフィールドで「クライアント」値を選択した場合、「クライアント指定日以降」フィールドには現在の日付が自動的に入力されます。</p>
部門	担当者の部門の名前。
マネージャ	担当者のマネージャの名前。
見込み客情報源	担当者の情報源（「広告」、「ダイレクトメール」、「電子メール」、「Web サイト」、「その他」など）。
ソースキャンペーン	その担当者を生成したキャンペーン。担当者が見込み客変換プロセスによって作成された場合、このフィールドの値は見込み客レコードの「キャンペーン」フィールドから自動的に挿入されます。担当者がユーザーによって作成された場合、ユーザーがこのフィールドに情報を入力できます。
アシスタント名	担当者のアシスタントの名前。

アシスタント電話番号	担当者のアシスタントの電話番号。
個人	個人の担当者であり、他のユーザーは表示できないことを示します。
電子メール送信禁止	担当者が電子メールの受信を希望していないことを示します。
学位	デフォルト値は、[PHD]、[医者]、[歯科医官]、[経営学修士]、[登録されていた看護婦]、[R.T.]、[薬剤師]、[科学のマスター]、[歯科医]、[LPN]、[公衆衛生のマスター] です。このフィールドは、Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition の場合のみ存在します。
マーケットポテンシャル	デフォルト値は [高]、[中]、[低] です。このフィールドは、Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition の場合のみ存在します。
訪問頻度	デフォルト値は、[訪問なし]、[1 - 2回/年]、[3 - 4回/年]、[5回以上/年] です。このフィールドは、Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition の場合のみ存在します。
年度累計販売	このフィールドは、Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition の場合のみ存在します。
ルート	デフォルト値は、[ルート 1]、[ルート 2]、[ルート 3]、[ルート 4] です。このフィールドは、Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition の場合のみ存在します。
最終訪問日	このフィールドは、Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition の場合のみ存在します。
コンタクトの最適時刻	コンタクトをとるのに最適な時間を示します。デフォルト値は、[昼下がり]、[早朝]、[夜]、[遅い午後]、[午前中]、[土曜日] です。このフィールドは、Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition の場合のみ存在します。
追加情報	
[取引先住所] フィールド	プライマリ住所。担当者にリンクされている取引先から継承されます。読み取り専用です。
[担当者の住所] フィールド	担当者のもう1つの住所。
所有者	<p>レコードの所有者のエイリアス。一般に、所有者は、レコードの詳細情報を更新したり、レコードの所有権を別の所有者に移動したり、レコードを削除したりできます。また、アクセスレベルを調整して、ユーザーによるアクセスを制限したり、拡張したりできます。</p> <p>所有者がだれであるかによって（[レポート] ページおよび [ダッシュボード] ページから）従業員またはマネージャが実行するレポートに含まれるレコードは異なります。</p> <p>各レコードの所有者は1人だけです。ただし、取引先レコードは [担当者チーム] または [取引先チーム] ページを介して他の従業員とも共有できます。手順については、「レコードの共有（チーム）」を参照してください。</p>
変更者	担当者レコードを作成または前回更新したユーザーの名前と、その操作を行った日時。

説明	担当者に関する追加情報。このフィールドには16,350文字まで入力できます。
使用可能なセクション	
現在の投資比率	デフォルト値は、[積極的]、[中度]、[保守的] です。このフィールドは、Oracle CRM On Demand Financial Services Editionの場合のみ存在します。
目標	デフォルト値は、[資本保持]、[収入]、[収入/成長]、[バランス型]、[成長]、[積極成長率]、[国際的資産分散] です。このフィールドは、Oracle CRM On Demand Financial Services Editionの場合のみ存在します。
セグメント	デフォルト値は、[ホワイトカラー]、[ブルーカラー]、[地方/農業]、[量販]、[富裕層]、[高純資産]、[純資産500万ドル以上]、[超高純資産] です。このフィールドは、Oracle CRM On Demand Financial Services Editionの場合のみ存在します。
経験レベル	デフォルト値は、[なし]、[制限済み]、[良い]、[広範囲な] です。このフィールドは、Oracle CRM On Demand Financial Services Editionの場合のみ存在します。
リスクプロファイル	デフォルト値は、[保守的]、[中度]、[積極的] です。このフィールドは、Oracle CRM On Demand Financial Services Editionの場合のみ存在します。
主要目標	デフォルト値は [子供の教育費用として貯金]、[大学資金を貯蓄中]、[新築住宅]、[蓄財]、[相続計画]、[資産維持]、[退職] です。このフィールドは、Oracle CRM On Demand Financial Services Editionの場合のみ存在します。
ライフイベント	デフォルト値は、[結婚]、[出産]、[退職]、[離婚]、および [その他] です。このフィールドは、Oracle CRM On Demand Financial Services Editionの場合のみ存在します。
投資計画期間	デフォルト値は、[短期]、[中期]、[長期] です。このフィールドは、Oracle CRM On Demand Financial Services Editionの場合のみ存在します。
クラス	デフォルト値は、[ゴールド]、[シルバー]、[ブロンズ]、[トップ100]、[トップ]、[普通]、[低] です。このフィールドは、Oracle CRM On Demand Financial Services Editionの場合のみ存在します。
負債合計	このフィールドは、Oracle CRM On Demand Financial Services Editionの場合のみ存在します。
総純資産	このフィールドは、Oracle CRM On Demand Financial Services Editionの場合のみ存在します。
総収入	このフィールドは、Oracle CRM On Demand Financial Services Editionの場合のみ存在します。
総資産	このフィールドは、Oracle CRM On Demand Financial Services Editionの場合のみ存在します。
経費総額	このフィールドは、Oracle CRM On Demand Financial Services Editionの場合のみ存在します。
信用評点	このフィールドは、Oracle CRM On Demand Financial Services Editionの場合のみ存在します。

未婚/既婚	デフォルト値は、[単一]、[離婚]、[既婚]、[パートナー]、[別居]、[死別]、[寡夫] です。このフィールドは、Oracle CRM On Demand Financial Services Editionの場合のみ存在します。
持家/賃貸	デフォルト値は、[所有]、[借家] です。このフィールドは、Oracle CRM On Demand Financial Services Editionの場合のみ存在します。
家屋価格	このフィールドは、Oracle CRM On Demand Financial Services Editionの場合のみ存在します。
生年月日	このフィールドは、Oracle CRM On Demand Financial Services Editionの場合のみ存在します。
税率等級	このフィールドは、Oracle CRM On Demand Financial Services Editionの場合のみ存在します。
顧客ID	このフィールドは、Oracle CRM On Demand Financial Services Editionの場合のみ存在します。
性別	デフォルト値は、[女] および [男] です。このフィールドは、Oracle CRM On Demand Financial Services Editionの場合のみ存在します。
自営	このフィールドは、Oracle CRM On Demand Financial Services Editionの場合のみ存在します。
クライアント指定日以降	[担当者タイプ] を [クライアント] に設定すると、現在の日付が自動的に入力されます。このフィールドは、Oracle CRM On Demand Financial Services Editionの場合のみ存在します。
照会者	担当者を参照したユーザー。このフィールドは、Oracle CRM On Demand Financial Services Editionの場合のみ存在します。
承認日	クライアントを承認すると、現在の日付が自動的に入力されます。このフィールドは、Oracle CRM On Demand Financial Services Editionの場合のみ存在します。
状態	担当者の状態。デフォルト値は、[有効]、[暗黙ファイル]、または [デッドファイル] です。このフィールドは、Oracle CRM On Demand Financial Services Editionの場合のみ存在します。
専門職	クライアントの専門職。このフィールドは、Oracle CRM On Demand Financial Services Editionの場合のみ存在します。

商談

商談の各ページを使用して、商談を作成、更新、および追跡します。商談とは、ある時点で見込みのあるセールス活動で、売上予想に含めることができます。

商談を作成するには、承認済み見込み客を商談に変更するか、既存の取引先または担当者の商談を新規作成します。

商談レコードは、取引クローズまでの間、セールスパイプラインを管理するのに役立ちます。すべての商談情報は、関連する見込み客、担当者、取引先情報にリンクされた状態で、1か所に表示されます。この情報により、商談と顧客の状況を完全に把握できます。

商談と売上予想について

商談は、売上につながる可能性のある取引であり、セールスプロセスにおいて特定の段階に達すると売上予想に追加されます。予想に含まれると考えられる商談または製品売上レコードの場合、レコードのクローズ日が売上予想期間内にあり、レコードが予想の参加者により所有されている必要があります。予想期間と参加者は、予想定義の一部として決定されます。予想の詳細については、「[売上予想](#)『237ページ』」を参照してください。

商談レコードの管理のヒント

取引クローズまでの間に商談情報を更新すると、チームメンバーとの意思の疎通が図りやすくなり、売上予想やレポートの精度を向上させることができます。[商談詳細] ページの中でも、特に次のフィールドの情報を最新の状態にしておくことが重要です。

- [売上]、[クローズ日]、[セールスステージ] は、パイプライン履歴を追跡するために必要なフィールドであり、トレンド分析と予想に使用されます。
- 商談に基づいて売上予想を行う場合は、商談レコードの [売上予想] チェックボックスをオンにします。これにより、セールスプロセスの適切な段階で商談が予想売上に追加されるようになります。製品に基づいて売上予想を行う場合は、リンクされた製品の [売上予想] チェックボックスをオンにします。

セールスステージ

セールスプロセスは、特定のステージ（セールスステージ）によって定義されます。それぞれのセールスステージには、商談が次のセールスステージに進む前に達成する必要がある特定の活動、成果物、またはタスクがあります。進行中の商談は、セールスサイクルのステージごとに企業で明確に定義された条件に照らして評価します。

- 条件が満たされた場合、商談レコードの [セールスステージ] フィールドを更新します。
- 商談レコードの [確度 (%)] フィールドのデフォルト値は、商談に対して選択されたセールスステージに関連付けられた値です。この値は必要に応じて変更し、特定の商談についてそのセールスステージにおける内容をよりよく反映する値にすることができます。ただし、次のセールスステージに進むと、[確度 (%)] フィールドの値は、新しいセールスステージに関連付けられた値に変わります。
- [予想売上] フィールドには、[売上] フィールドの値と [確度 (%)] フィールドの値を掛けた値を基に計算された金額が表示されます。この値は、売上予想に使用されます。
- セールスサイクルにおいて次のステージの条件を反映するように、[次のステップ] フィールドの値を更新します。

売上予想

Oracle CRM On

Demandが売上予想を生成する場合は、売上予想の方法に従って、売上予想に入れるレコード、フィールド、およびデータを決定します。特定の条件が満たされると、次のレコードが売上予想に含まれます。

- **クローズ日 : Oracle CRM On Demand**により、商談または製品売上レコードのクローズ日が売上予想期間内にいることが確認されます。
 - 企業の売上予想が商談売上に基づいている場合、商談レコード（独立したもの、または製品にリンクされているもの）に、売上予想期間内のクローズ日が表示されていなければなりません。

- 企業の売上予想が製品売上に基いている場合、製品売上レコードに、売上予想期間内のクローズ日が表示されていなければなりません。

- **予想売上 : Oracle CRM On Demand**により、次のように予想売上データが計算されます。

商談売上または製品売上レコードの [予想売上] フィールドを合計し、その合計を売上予想レコードの [予想売上] フィールドに表示します。

注：商談の予想売上に、商談製品に基づく予想売上を正確に反映するには、[商談合計を更新] ボタンをクリックする必要があります。この機能は、企業プロフィールで [製品の確度平均を有効化] オプションがオンになっている場合のみ使用できます。この機能を使用すると、各製品売上レコードの確度（[確度（%）] フィールドに記録される）が計算の一部として確実に含められます。

- **パイプライン : Oracle CRM On**

Demandは、パイプライン売上予想データを計算します。つまり、状況に関係なく売上予想期間内に予想されるすべての取引の商談売上または製品売上レコードの [売上] フィールドを合計し、その合計を売上予想レコードの [パイプライン] フィールドに表示します。

注：経常製品売上では、売上予想期間に関連する売上金額だけが含まれ、製品売上の合計は含まれません。

- **売上予想 : Oracle CRM On**

Demandは [売上予想] チェックボックスがオンのレコードから [売上] フィールドのデータを取得し、その合計を売上予想レコードの [売上予想] フィールドに表示します。

- 企業の売上予想が商談に基いている場合、[売上予想] チェックボックスがオンになっている商談レコードが含まれます。

- 企業の売上予想が製品に基いている場合、[売上予想] チェックボックスがオンになっている製品売上レコードが含まれます。

注：[売上予想] フラグは、商談がクローズする確度が高いことを示します。このため、このフラグが選択されている場合は、対応する売上が売上予想の合計に含まれます。

[売上予想] フラグからは、商談または製品売上レコードが売上予想レコード全体の一部であるかどうかは判断できません。

- **確定売上 : Oracle CRM On**

Demandは、セールスステージがクローズ済み/成立のレコードから [売上] フィールドを取得し、売上予想レコードの [確定売上] フィールドに合計を表示します。

- 企業の売上予想が商談に基いている場合、クローズ日が売上予想期間内である商談レコードが含まれます。

- 企業の売上予想が製品に基いている場合、スタート/クローズ日が売上予想期間内である商談レコードが含まれます。

注：経常製品売上では、売上予想期間に関連する売上金額だけが含まれ、製品売上の合計は含まれません。

[商談ホームページ] の使用

商談の管理は、[商談ホームページ] から開始します。

注：企業の管理者は、[商談ホームページ] のレイアウトをカスタマイズできます。また、ユーザーの役割に [ホームページのパーソナライズ] 権限が含まれている場合、ページにセクションを追加したり、ページからセクションを削除できます。

商談の作成

商談を作成するには、[最近表示された商談] セクションの [新規] ボタンをクリックします。詳細については、「[レコードの作成](#)」および「[商談フィールド](#)」を参照してください。

商談リストの使用

[商談リスト] セクションには、多数のフィルター済みリストが表示されます。**Oracle CRM On Demand**には、標準のリストのセットがあらかじめ用意されています。標準のリストはすべてのユーザーに公開され、すべてのユーザーが表示できます。従業員とマネージャは別の条件に基づくリストを追加できます。このようなカスタムリストはリストの標準セットの上に表示されます。

次の表では、商談の標準のリストについて説明します。

商談リスト	フィルター
商談（全件）	ユーザーが表示できるすべての商談
クローズ済み商談（全件）	[セールスステージ] フィールドが [クローズ済み/成立] に設定されている商談
大口商談（全件）	売上が 100,000 を超える商談
最近作成された商談	作成日に基づいて並べ替えられた、ユーザーが表示できるすべての商談
最近変更された商談	変更日に基づいて並べ替えられた、ユーザーが表示できるすべての商談
売上予想商談（個人）	[売上予想] チェックボックスがオンの商談
商談（個人）	[所有者] フィールドに自分の名前が記載されている商談
トップ商談（個人）	[優先順位] フィールドが [高] に設定された、所有している商談
最近作成された商談（個人）	作成日順に並べ替えられた、ユーザーが作成したすべての商談
最近変更された商談（個人）	作成日順に並べ替えられた、ユーザーが変更したすべての商談

リストを表示するには、リスト名をクリックします。

新しいリストを作成するには、[新規] をクリックします。リストの作成方法の詳細は、「[リストの作成と編集](#)」を参照してください。

使用可能なすべてのリストの確認、新しいリストの作成、または既存のリストの表示、編集、削除を行うには、[リスト管理] をクリックします。[リスト管理] ページには、**Oracle CRM On Demand**に付属している標準のリストも表示されます。これらのリストは表示専用であるため、編集または削除することはできません。

最近表示された商談の表示

「最近表示された商談 (個人)」セクションには、最近表示した商談が表示されます。

リストを展開するには、「リストを全表示」をクリックします。

商談タスクの使用

「オープン商談関連タスク

(個人)」セクションには、自分に割り当てられているタスクが、締切日、優先順位の順に基づいて並べ替えられて表示されます。締切日および優先順位は自分で設定するか、マネージャが設定します。[1 - 高]、[2 - 中]、[3 - 低]などのタスクの優先順位は、矢印によって示されます（上向き矢印は「高」、矢印なしは「中」、下向き矢印は「低」）。

注：企業の管理者が「優先順位」フィールドのデフォルト値を変更している場合、タスクリストの「優先順位」フィールドに矢印が表示されないことがあります。

- タスクを確認するには、「件名」リンクをクリックします。
- タスクが関連付けられている商談を確認するには、商談名をクリックします。
- タスクのリストを展開するには、「リストを全表示」をクリックします。

レポートを使用したパイプラインの分析

「商談ホームページ」には、1つ以上のレポートセクションが表示されます（ページに表示するレポートセクションは、企業の管理者が設定できます）。Oracle CRM On Demandの標準エディションでは、「現四半期のパイプライン分析」セクションが表示され、パイプラインの四半期ごとの分析がチャート形式で示されます。「現四半期のパイプライン分析」セクションの使用方法については、「[パイプラインの分析](#)『230ページ』」を参照してください。

「商談ホームページ」へのセクションの追加

ユーザーの役割に「ホームページのパーソナライズ」権限が含まれている場合は、企業の管理者が「商談ホームページ」に表示できるように設定したセクションに基づいて、自分の「商談ホームページ」にセクションを追加できます。

商談ホームページにセクションを追加するには

- 1 「商談ホームページ」で、「レイアウトを編集」をクリックします。
- 2 「商談ホームページレイアウト」ページで、矢印をクリックしてセクションを追加または削除し、ページのセクションを整理します。次に「保存」をクリックします。

商談の管理

商談を管理するには、次のタスクを実行します。

- 商談のパートナーおよび競合会社の追跡『224ページ』

- [セールスプロセスコーチへのアクセス](#) 『225ページ』
- [製品の商談へのリンク](#) 『226ページ』（製品売上の追跡を可能にする）
- [パイプラインの分析](#) 『230ページ』
- [商談からの特別価格リクエストの作成](#) 『231ページ』
- [親商談と子商談の指定](#) 『231ページ』の["親商談および子商談の指定"参照](#)』
- [商談からの取引交渉登録の作成](#) 『232ページ』
- [チームメンバーでの商談売上の分割](#) 『233ページ』

様々なレコードタイプに共通する作業手順については、次のトピックを参照してください。

- [レコードの作成](#) 『41ページ』
- [レコードの詳細の更新](#) 『63ページ』
- [選択したレコードへのレコードのリンク](#) 『64ページ』
- [リストの使用](#) 『72ページ』
- [レコードの監査証跡の表示](#) 『110ページ』

注： 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法で**Oracle CRM On**

Demandをカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

また、自分に割り当てられているアクセスレベルによっては、これらの手順の一部を実行できない可能性があります。

商談のパートナーおよび競合会社の追跡

Oracle CRM On

Demandには、商談のパートナーや競合会社に関する情報を追跡するためのエリアが用意されています。たとえば、商談XY Z と取引している会社（取引先）や商談XYZ に関する競合会社を追跡できます。

そのためには、最初に、パートナーまたは競合会社となる取引先を商談レコードにリンクします（パートナーまたは競合会社としてリンクする取引先の数に制限はありません）。次に、商談パートナーまたは競合会社の編集ページで、有利な点または不利な点など、パートナーまたは競合会社に関する情報を追加します。

作業前の準備： 商談にリンクするパートナーまたは競合会社ごとに、取引先レコードを作成します。レコードの追加方法については、「[レコードの作成](#) 『41ページ』」を参照してください。

商談のパートナー情報および競合会社情報を追跡するには

- 1** 商談を選択します。
商談の選択方法については、「[レコードの検索](#) 『44ページ』」を参照してください。
- 2** 「商談詳細」ページで、「商談パートナー」または「商談競合会社」セクションまでスクロールし、次のいずれかを行います。
 - 取引先をリンクするには、「追加」をクリックします。

- 情報を更新するには、既存のパートナーまたは競合会社の横にある「編集」リンクをクリックします。

3 「商談パートナーの編集」または「商談競合会社の編集」ページで、必要な情報を入力します。

次の表では、パートナーまたは競合会社の情報の追跡に使用するフィールドについて説明します。

フィールド	コメント
商談パートナー	「ルックアップ」アイコンをクリックし、この商談のパートナーとして、関係および情報を追跡する取引先を選択します。これは必須フィールドです。
商談競合会社	「ルックアップ」アイコンをクリックし、この商談の競合会社として、関係および情報を追跡する取引先を選択します。これは必須フィールドです。
役割	商談とこの取引先との関係を定義するためのオプションを選択します。これは必須フィールドです。
役割を逆転	逆の関係または役割を定義するためのオプションを選択します。これは必須フィールドです。
開始日	このフィールドを使用して、パートナーシップの開始日を記録できます。デフォルトは今日の日付です。これは必須フィールドです。
終了日	このフィールドを使用して、パートナーシップの失効日を記録できます。
プライマリ担当者	この商談のパートナーまたは競合会社の主要担当者。

4 レコードを保存します。

セールスプロセスコーチへのアクセス

商談の各セールスステージで、企業はビジネス習慣に応じて特定の情報を収集しなければならないことがあります。企業の管理者は、ユーザーが必要な情報をすべて入力できるように、フォローアップタスクを設定し、特定の情報の入力を要求して、セールスプロセスの各フェーズでユーザーがレビューする情報を追加できます。

注：企業は、役割ごと、商談タイプごとに、異なるセールスプロセス（ステージ、確度、コーチ情報）を設定することができます。たとえば、製品を販売するセールス要員とサービスを販売するセールス要員がそれぞれ別々の役割にリンクされている場合、この2種類のセールス要員のセールスステージのオプションと、セールスプロセスコーチのガイドラインはそれぞれ異なります。

セールスステージに関連するコーチ情報にアクセスするには

1 商談を選択します。

商談の選択方法については、「[レコードの検索](#)『44ページ』」を参照してください。

2 「商談詳細」ページで、「コーチ」ボタンをクリックします。

3 管理者が設定した情報を「プロセスコーチ」ページでレビューし、状況に応じて商談レコードを更新します。

ヒント：「プロセスコーチ」ページ上で右クリックして、その情報を印刷できます。

注： [便利なリソース] セクションで、さらに詳しい情報を表示するには、その行の [表示] をクリックします。

- 4 商談を更新するには [修正] をクリックして、コーチの指示に従ってレコード情報を修正します。
- 5 商談レコードを保存します。
- 6 [セールスステージ] フィールドを更新すると、必要なフィールドに入力するように求められます。また、フィールドによってはデフォルト値が含まれている場合がありますが、これらは変更することができます。
- 7 [プロセスコーチ] ウィンドウの [クローズ] をクリックします。

管理者がすでに設定している場合、レコードを保存すると、いくつかのタスクが、この商談と、商談にリンクされた取引先に追加されます。

関連トピック

関連情報については、次のトピックを参照してください。

- [セールスプロセス、カテゴリー、およびコーチの設定](#) 『1302ページ』

製品の商談へのリンク

次の目的で製品を商談にリンクできます。

- 商談に所属する製品の追跡
- 製品売上に基づく商談売上の計算
- 製品売上または製品数量に基づく会社の売上予想

商談を作成する場合は、商談に製品をリンクすることもできます。企業の管理者が [商談編集] ページの [製品を保存 & 追加] ボタンを有効化した場合、[製品を保存 & 追加] ボタンをクリックして新しい商談レコードを保存し、[製品売上編集] ページに直接移動できます。製品売上レコードの追加を取り消すと、**Oracle CRM On Demand** には、以前に保存した商談レコードの [商談詳細] ページが表示されます。

作業前の準備： 企業で使用する売上予想の方法をユーザーに通知する必要があります。企業の売上予想の方法に基づいて、製品を商談にリンクする際の選択必須フィールドが決まります。

注： 製品売上に基づいて商談売上を計算するには、[商談合計を更新] ボタンをクリックします。この機能による計算は、企業プロフィールで [製品の確度平均を有効化] オプションが有効になっているかどうかで異なります。

計算には、次の条件が適用されます。

- [製品の確度平均を有効化] オプションが有効になっている場合は、[商談合計を更新] ボタンにより、リンクされている各製品に基づいて商談売上と商談確度が更新されます。したがって、予想売上は、リンクされているすべての製品の平均確度に基づいて計算されます。
- [製品の確度平均を有効化] オプションが有効になっていない場合は、[商談合計を更新] ボタンにより、リンクされている各製品の製品売上合計に基づいて商談売上が更新されます。商談確度の値は更新されません。したがって、予想売上は、既存のパーセンテージに基づいて計算されます。

[商談合計を更新] ボタンが正確に機能するためには、[製品売上編集] ページに [数量] フィールドおよび [売上] フィールドを表示して値を設定する必要があります。企業の管理者は、これらのフィールドを使用できるようにページレイアウトをカスタマイズできます。

製品を商談にリンクするには

- 1 商談を選択します。
商談の選択方法については、「[レコードの検索](#)『44ページ』」を参照してください。
- 2 [商談詳細] ページで、[商談製品売上] セクションまでスクロールダウンし、次のいずれかを行います。
 - 製品をリンクするには、[追加] をクリックします。
 - 製品情報を更新するには、既存の製品の横にある[編集] リンクをクリックします。
- 3 [商談製品売上編集] ページで、[数量]、[購入価格]、[クローズ日] の各フィールドに値を入力します。
- 4 製品が経常売上を表す場合、[反復売上情報] セクションの[頻度] フィールドと[期間数] フィールドに入力します。
- 5 企業が製品売上に基づいて売上を予想し、この製品売上レコードを、売上予想合計、予想数量、またはその両方の一部として含める場合、[売上予想] チェックボックスをオンにします。
注：企業が売上を製品ではなく商談に基づいて予想している場合は、商談製品売上レコードの[売上予想] チェックボックスをオフにすることをお勧めします。
- 6 レコードを保存します。

リンクされている製品売上に基づいて商談売上を計算するには

- 1 商談を選択します。
商談の選択方法については、「[レコードの検索](#)『44ページ』」を参照してください。
- 2 [商談詳細] ページで、[Product Revenues (製品売上)] セクションまでスクロールダウンし、次の該当する操作を行います。
 - 製品をリンクするには、[追加] をクリックします。
 - 製品情報を更新するには、既存製品の隣の[編集] リンクをクリックします。インライン編集が有効になっている場合、[商談詳細] ページの[Product Revenues (製品売上)] のフィールドをインライン編集できます。関連情報セクション内のフィールドの編集の詳細については、「[メインレコードからリンクされたレコードの更新](#)『71ページ』」を参照してください。
- 3 [商談製品売上編集] ページで、[数量]、[購入価格]、[開始/終了日] の各フィールドに値を入力します。
- 4 製品が経常売上を表す場合、[反復売上情報] セクションの[頻度] フィールドと[期間数] フィールドに入力します。
- 5 レコードを保存します。
- 6 [商談詳細] ページで、[商談製品売上] セクションの[商談合計を更新] をクリックします。
リンクされている各製品の製品売上が合計され、商談の[売上] フィールドおよび[予想売上] フィールドにその値が表示されます。

製品売上レコードに基づいて企業の売上予想を行うには

1 商談を選択します。

商談の選択方法については、「[レコードの検索](#)『44ページ』」を参照してください。

2 [商談詳細] ページで、[商談製品売上] セクションまでスクロールし、次のいずれかを行います。

- 製品をリンクするには、[追加] をクリックします。
- 製品情報を更新するには、[編集] をクリックします。インライン編集が有効になっている場合は、[商談詳細] ページの [商談製品売上] のフィールドをインラインで編集できます。関連情報セクション内のフィールドの編集方法については、「[メインレコードからリンクされたレコードの更新](#)『71ページ』」を参照してください。

3 [商談製品売上編集] ページで次の操作を行います。

- a [数量]、[購入価格]、[開始/終了日] の各フィールドに値を入力します。
- b [開始/終了日] フィールド内の日付が、売上予想期間内であり、そのレコードが売上予想の参加者により所有されていることを確認します。
- c [売上予想] チェックボックスをオンにして、このレコード情報を売上予想合計に入れることを示します。
- d 製品が経常売上を表す場合、[反復売上情報] セクションの [頻度] フィールドと [期間数] フィールドに入力します。

4 レコードを保存します。

注：販売されない製品がある場合、関連付けられている [開始/終了日] を更新し、その製品の [Product Revenues (製品売上)] ページの [売上予想] チェックボックスをオフにして、その製品の売上が企業の売上予想に加算されないようにすることができます。また、ある商談にリンクされている製品が保留になった場合、その製品を商談から削除して、その製品について別の商談を作成することにより、その製品の売上が売上予想に含まれないようにすることもできます。

商談製品売上のフィールド

次の表では、製品売上の各フィールドについて説明します。管理者はフィールドの追加、名前の変更、削除を行えるので、実際に表示されるフィールドがこの表のものとは異なる場合があります。

注意： 企業が製品に基づいて売上予想を行っている場合は、製品売上に入力する情報がその計算に影響を与えることがあります。

フィールド	説明
主要な製品情報	
製品名	企業の管理者によって [オーダー可] のマークが付けられた製品だけを選択できます。この商談に製品をリンクすると、これらのフィールドは、[製品カテゴリー]、[パーツ番号]、[タイプ]、[状態]、および [説明] の製品定義からコピーされます。
数量	顧客がオーダーした単位数。経常製品では、経常期間ごとの製品の数量を入力します。たとえば、月ごとに10個のプリンタカートリッジを配送する場合は、ここに10と入力します。

フィールド	説明
購入価格	製品価格。
売上	購入価格を掛けた数量。売上は上書きできません。このフィールドは、商談製品の売上予想に反映されます。
製品カテゴリー	製品定義とともに継承されるカテゴリー。読み取り専用です。
パーツ番号	製品定義とともに継承される番号。読み取り専用です。
タイプ	製品定義とともに継承されるタイプ。読み取り専用です。
状態	製品定義とともに継承される状態。読み取り専用です。
説明	製品に関する追加情報。250文字に制限されます。
経常売上情報	
開始/終了日	<p>この日付は、商談のクローズ日から継承されます。製品売上項目については、この日付は予想終了日になります。経常製品については、この日付は開始日になります。終了日が月の最終日で、開始日が月の中旬になっている経常製品の場合は、経常価格全体について1つのレコードを追加し、割り当てられたオーダーについて別のレコードを追加します。</p> <p>例：企業に対する用紙の供給を5月15日に開始します。その後は、その年の終わりまで、毎月の最終日に\$500相当の用紙を配送します。</p> <p>月の中旬のオーダーの場合は、次の値の製品レコードを追加します。 売上 = \$250 数量 = 1</p> <p>経常オーダーの場合は、次の値の別の製品レコードを追加します。 売上 = \$500 数量 = 1 頻度 = 毎月 期間数 = 7 (6月から12月まで)</p>
頻度	<p>経常製品の頻度。</p> <p>隔週とは、2週間に1度を意味します。</p> <p>このフィールドに入力した場合は、[期間数] フィールドにも入力する必要があります。</p>
期間数	<p>経常製品売上の期間数。経常売上では、最大260の期間がサポートされます。期間の合計数に対応する時間の長さは、（[頻度] フィールドで）選択した頻度に基づいて変換します。たとえば、経常売上の頻度が毎週の場合、最大5年分の売上を追跡できます。</p> <p>注：このフィールドに入力した場合は、[頻度] フィールドにも入力する必要があります。</p>
セールス情報	
セールスステージ	読み取り専用。商談から実行されるセールスステージ。
確度	製品の販売が成功する確度。このフィールドの初期値は、商談のセールスステージから取得されます。この値は必要に応じて変更し、特定の製品の情報をよりよく反映する値にするこ

フィールド	説明
	とができます。 注： 次のセールスステージに進むと、商談レコードの「確度（％）」フィールドの値は、新しいセールスステージに関連付けられた値に変わります。一方、製品の「確度（％）」フィールドの値は変わりません。
予想売上	「売上」フィールドの値と「確度（％）」フィールドの値を掛けた値を基に計算された金額が表示されます。
取引先	商談にリンクされた取引先。読み取り専用です。
所有者	この商談に割り当てられた個人。この値は商談所有者の値としてデフォルト設定されます。商談所有者を後で変更してもこのフィールドには反映されません。 一般に、所有者は、レコードの詳細情報を更新したり、レコードの所有権を別の所有者に移動したり、レコードを削除したりできます。また、アクセスレベルを調整して、ユーザーによるアクセスを制限したり、拡張したりできます。 所有者がだれであるかによって（「レポート」ページおよび「ダッシュボード」ページから）従業員またはマネージャが実行する売上予想およびレポートに含まれるレコードは異なります。 各レコードの所有者は1人だけです。ただし、商談レコードは「商談チーム」または「取引先チーム」ページを介して他の従業員とも共有できます。手順については、「 レコードの共有（チーム） 」『88ページ』を参照してください。
売上予想	この製品を売上予想の合計に入れることを示します。

パイプラインの分析

標準エディションのOracle CRM On

Demandでは、「商談ホームページ」の「現四半期のパイプライン分析」セクションに、パイプラインの四半期別分析がグラフ形式で表示されます。この分析を使用すると、商談と課題の識別に役立ちます。「商談ホームページ」のこのセクションでは、グラフ上にポイントを置いて特定の情報を表示したり、セグメントをクリックして詳細なレポートを確認できます。また、ドロップダウンリストでカテゴリーを変更し、商談と売上の様々な分析レポートを表示できます。たとえば、地域別の商談数を表示する分析を作成できます。

次のいずれかの操作を実行することもできます。

- この分析を使用して、取引がセールスサイクルのどこにあるのかを確認できるため、必要なときにアクションを取ることができます。
- ステージの平均日数別にフィルターして、取引が停止しているかどうかと、どこで停止しているかを確認できます。
- 商談数別にフィルターして、セールスサイクルの各ステージに存在する商談の数を確認できます。
- 各ステージの取引のリストを表示して、注意が必要な分野に焦点を当てることができます。
- パイプラインダッシュボードに移動して、パフォーマンス全体を履歴および比較の観点から見ることができます。

商談からの特別価格リクエストの作成

特別価格リクエストは商談から作成できます。

注：この機能は、**Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition**でのみ使用できます。

作業前の準備：標準アプリケーションでは、商談の特別価格リクエストは表示されません。このリクエストを「商談詳細」ページに追加するには、企業の管理者が商談に関連する情報への読み取り専用アクセス権をユーザーの役割に付与する必要があります。その後で、「商談詳細」ページの「レイアウトを編集」リンクをクリックし、関連情報セクションとして「特別価格リクエスト」を追加します（「[詳細ページレイアウトの変更](#)『640ページ』」を参照してください）。

商談の特別価格リクエストを作成するには

- 1 商談を選択します。
商談の選択方法については、「[レコードの検索](#)『44ページ』」を参照してください。
- 2 「商談詳細」ページで、「特別価格リクエスト」関連情報までスクロールダウンし、「新規」をクリックします。
- 3 「特別価格製品詳細」ページで、必要な情報を入力し、レコードを保存します。
各フィールドの詳細は、「[特別価格製品のフィールド](#)『386ページ』」を参照してください。

親商談および子商談の指定

親子関係を指定することによって、複数のコンポーネントがある商談などの商談階層を示すことができます。子商談から親商談を作成するか、または親商談から子商談を作成できます。

関連サブ商談がある親商談を削除した場合、親レコードと子レコード間の関連は削除されますが、子商談はアクティブなレコードのまま残ります。後で「削除項目」ページから親商談が復元された場合、「親商談の外部固有ID」フィールドには子商談レコードが挿入されたままとなります。

子商談を新しい親商談レコードに関連付けた場合、「親商談ID」、「親商談」および「親商談の外部固有ID」フィールドには新しい親の値が挿入されます。元の親商談レコードが復元された場合、子レコードには再度関連付けられません。

1つの子商談が削除された場合、親商談とその他の子商談はアクティブなレコードのまま残り、削除された子商談は「削除項目」ページに移動します。削除された子商談は親商談の「サブ商談」関連情報リストに表示されなくなりますが、「親商談ID」、「親商談」および「親商談の外部固有ID」フィールドの値には削除された子商談レコードが挿入されたままとなります。

次の手順では、親商談および子商談を指定する方法について説明します。

親商談を指定するには

- 1 子商談にする商談を選択します。
商談の選択方法については、「[レコードの検索](#)『44ページ』」を参照してください。
- 2 「商談詳細」ページで、「編集」ボタンをクリックします。

- 3 [商談編集] ページで、[親商談] フィールドの横にある [ルックアップ] アイコンをクリックします。
- 4 [ルックアップ] ウィンドウで、親商談を選択または作成します。
- 5 レコードを保存します。

子商談を指定するには

- 1 親商談にする商談を選択します。
商談の選択方法については、「[レコードの検索](#)『44ページ』」を参照してください。
- 2 [商談詳細] ページで、[編集] ボタンをクリックします。
- 3 [商談編集] ページで、[サブ商談関連項目] リストの横にある [新規] ボタンをクリックします。
- 4 [ルックアップ] ウィンドウで、子商談を選択または作成します。
- 5 レコードを保存します。

親商談階層を切断または削除するには

- 1 子商談を選択します。
商談の選択方法については、「[レコードの検索](#)『44ページ』」を参照してください。
- 2 [商談詳細] ページで、[編集] ボタンをクリックします。
- 3 [親商談] フィールドで、現在の値を削除し、新しい値を入力するか、または [ルックアップ] アイコンを使用して新しい値を選択します。
- 4 レコードを保存します。

関連トピック

関連する情報については、次のトピックを参照してください。

- [レコードの検索](#)『44ページ』
- [商談フィールド](#)『235ページ』

商談からの取引交渉登録の作成

取引交渉登録は商談から作成できます。

注：この機能は、**Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition**でのみ使用できます。

作業前の準備：標準的なエディションのOracle CRM On

Demandでは、[商談詳細] ページに、[取引交渉登録] セクションが表示されません。このセクションを[商談詳細] ページに追加するには、企業の管理者が商談に関連する情報への読み取り専用アクセス権をユーザーの役割に付与する必要があります。その後で、[商談詳細] ページの[レイアウトを編集] リンクをクリックし、関連情報セクションとして[取引交渉登録]を追加します（「[詳細ページレイアウトの変更『640ページ』](#)」を参照してください）。

商談から取引交渉登録を作成するには

1 商談を選択します。

商談の選択方法については、「[レコードの検索『44ページ』](#)」を参照してください。

2 [商談詳細] ページで、[取引交渉登録] 関連情報までスクロールダウンし、[新規] をクリックします。

3 [取引交渉登録編集] ページで、必要な情報を入力します。

各フィールドの詳細は、「[取引交渉登録のフィールド『361ページ』](#)」を参照してください。既存の取引交渉登録と既存の商談の関連付け、およびそれらの既存の関連付けの変更については、「[取引交渉登録と商談の関連付け『358ページ』](#)」を参照してください。

チームメンバーでの商談売上の分割

商談の売上は、商談チームメンバー間で分割できます。[商談売上] 売上予想タイプでは、これらの売上分割を使用して、商談レコードに記録する売上を計算します。売上予想の詳細は、「[売上予想『237ページ』](#)」および「[商談と売上予想について『220ページ』](#)」を参照してください。商談チームの詳細は、「[商談チームについて『234ページ』](#)」を参照してください。

商談売上をチームメンバー間で分割するには

1 商談を選択します。

商談の選択方法については、「[レコードの検索『44ページ』](#)」を参照してください。

2 [商談詳細] ページで、[商談チーム] セクションまでスクロールダウンし、次の該当する操作を行います。

- チームメンバーを追加するには、[ユーザーを追加] をクリックします。
- チームメンバー情報を更新するには、[ユーザーを編集] をクリックします。

3 [商談チーム - ユーザーを編集] ページで、次の操作を行います。

- a** [分割 %] フィールドなどの必須フィールドに、各チームメンバーの情報を入力します。
- b** (オプション) チームメンバー間で分割割合を均等にして分配するには、[展開分割] ボタンをクリックします。
- c** (オプション) [分割売上] と [合計] を再計算するには、[合計を更新] ボタンをクリックします。

注：企業プロフィールで「商談売上分割の有効化」が選択されていない場合、「合計を更新」ボタンと「展開分割」ボタンは表示されません。「[企業プロフィールとグローバルデフォルトの設定](#)『1020ページ』」を参照してください。

4 レコードを保存します。

商談チームのフィールド

次の表では、商談チームの一部のフィールドについて説明します。

フィールド	コメント
分割 %	このフィールドには、各チームメンバーの売上の割合が表示されます。デフォルトの値は、商談の所有者に 100% 、他のチームメンバーに 0% です。
分割売上	これは計算フィールドで、読み取り専用です。分割売上は、商談売上を分割割合(%)で乗算して計算されます。
ユーザー役割	チームメンバーと商談チーム間の関係を定義するためのオプションを選択します。これは必須フィールドです。
商談アクセス	チームメンバーによる商談レコードへのアクセスを指定します。これは必須フィールドです。

商談チームについて

取引先、担当者、商談などの一部のレコードタイプでは、ユーザーのチームでレコードを共有できます。ユーザーがレコードを共有できるようにするには、最初に、選択したレコードのチームにユーザーを追加します。次に、該当のレコード、および指定されたリンク先レコードに対するユーザーのアクセスレベルを指定します。

商談チーム、取引先チーム、および商談レコードへのアクセスについては次の点に注意してください。

- 「企業プロフィール」ページで「親チーム継承の有効化」チェックボックスを選択した場合は、商談を取引先にリンクすると、取引先チームのメンバーがその商談チームに自動的に追加されます（同様に、担当者を取引先にリンクすると、取引先チームのメンバーが自動的にその担当者チームのメンバーになります）。
- 商談レコードが取引先にリンクされているときに、ユーザーを商談チームに自動的に追加しない場合は、「企業プロフィール」ページの「親チーム継承の有効化」チェックボックスがオフであることを確認してください。これによって、取引先チームメンバーは商談チームに自動的に追加されなくなります。

ユーザーは、次の方法で商談チームに追加できます。

- レコードの「詳細」ページにある「ユーザーを追加」ボタンをクリックします。
- 割当マネージャを使用します。詳細は、「[割当ルールについて](#)『1282ページ』」を参照してください。

- グループを使用します。詳細は、「[グループの管理](#)『1231ページ』」を参照してください。

取引先にリンクされている商談へのアクセス権がユーザーにないことを確認するには、そのユーザーにアクセス権が付与されていないことを、次の1つ以上の方法を使用して確認する必要があります。

- 該当するユーザーは商談チームのメンバーではない。
- 該当するユーザーの部下は、商談チームのメンバーではない。
- 該当するユーザーは、商談へのアクセス権がある別のユーザーの委任元ではない。
- 該当するユーザーがメンバーであるブックまたはサブブックには、商談がない。
- 該当するユーザーには、商談レコードに対する役割設定からのアクセス権がない。
- 取引先関連商談のレコードタイプのアクセスレベルが、[アクセスなし] および [プライマリの継承] 以外のオプションに設定されている。

商談フィールド

「[商談編集](#)」ページでは、商談を追加したり、既存の商談の詳細を更新したりできます。「[商談編集](#)」ページには、ある商談に関するすべての情報が表示されます。

ヒント：「[商談リスト](#)」ページと「[商談詳細](#)」ページの商談情報も編集することができます。レコードの更新の詳細については、「[レコードの詳細の更新](#)『63ページ』」を参照してください。

注：企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、ドロップダウンリストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法でアプリケーションをカスタマイズできます。そのため、ユーザーが目にする画面上の情報と、この表で説明されている標準的な情報とは異なることがあります。

注意：入力した商談情報は自社の売上予想に影響することがあります。

次の表では、一部のフィールドについて説明します。

フィールド	説明
主要商談情報	
商談	商談の名前。
取引先	商談にリンクされた取引先。
親商談	商談にリンクされた親商談。
セールスステージ	セールスプロセスのステージ（承認済み見込み客、ビジョン構築、ショートリスト、選択済み、交渉、クローズ済み/成立、クローズ済み/失敗など）。
次のステップ	この商談に対して次に実行する必要があるアクション。
売上	<p>商談の売上金額。デフォルト値はゼロです。この値は、商談売上の売上予想に反映されます。</p> <p>注：このフィールドに指定されたデフォルト値または事後デフォルト値は、すべて無視されます。</p>

フィールド	説明
クローズ日	商談のクローズ予定日。デフォルトでは、クローズ日は作成日と同じ日に設定されます。クローズ日は売上予想の生成で利用されるため、商談が別の日にクローズする場合は、[クローズ日] フィールドを変更する必要があります。
売上予想	このチェックボックスがオンの場合、商談が売上予想計算に含まれることを示します。
セールス詳細情報	
状態	この商談の状態（保留中、不成約、成約など）。
優先順位	商談の優先順位レベル（高、中、低など）。
見込み客情報源	情報源のカテゴリ（[広告]、[ダイレクトメール]、[電子メール]、[イベント-セミナー]、[イベント-トレードショー]、[イベント-その他]、[リスト-購入]、[リスト-レンタル]、[パートナー]、[照会-従業員]、[照会-外部]、[Webサイト]、[その他] など）。
ソースキャンペーン	その商談を生成したキャンペーン。商談が見込み客変換プロセスによって作成された場合、このフィールドの値は見込み客レコードの[キャンペーン] フィールドから自動的に挿入されます。商談がユーザーによって作成された場合、ユーザーがこのフィールドに情報を入力できます。
確度 (%)	<p>指定したクローズ日に指定した売上で取引がクローズする確率を表すパーセンテージ。[確度 (%)] フィールドのデフォルト値は、選択されたセールスステージに関連付けられた値です。</p> <p>この値は必要に応じて変更し、特定の商談についてそのセールスステージにおける内容をよりよく反映する値にすることができます。ただし、次のセールスステージに進むと、[確度 (%)] フィールドの値は、新しいセールスステージに関連付けられた値に変わります。</p>
予想売上	[売上] フィールドの値と [確度 (%)] フィールドの値を掛けた値を基に計算された金額が表示されます。[確度] フィールドのパーセンテージを小さくすると、売上予想に算入される期待値が小さくなります。
成約/不成約の原因	商談が成約または不成約になった原因（[設置ベース]、[価格]、[関係]、[業績]、[現行プロジェクトなし]、[予算なし]、[未承認]、[競合他社]、[決裁権なし]、[その他] など）。
追加情報	
変更者	商談レコードを作成または前回更新したユーザーの名前と、その操作を行った日時。

フィールド	説明
所有者	<p>この商談に割り当てられたユーザー。一般に、所有者はレコードの詳細を更新したり、レコードの所有権を別の所有者に移動したり、レコードを削除したりできます。また、アクセスレベルを調整して、ユーザーによるアクセスを制限したり、拡張したりできます。</p> <p>所有者がだれであるかによって（[レポート] ページおよび [ダッシュボード] ページから）従業員またはマネージャが実行するレポートに含まれるレコードは異なります。</p> <p>各レコードの所有者は1人だけです。ただし、商談レコードは [商談チーム] または [取引先チーム] ページを介して他の従業員とも共有できます。手順については、「レコードの共有（チーム）」『88ページ』を参照してください。</p>
商談を再割当	<p>商談を再度割り当てる必要があることを示します。企業の管理者が商談割当ルールを設定している場合にこのフィールドを選択すると、割当マネージャがトリガされます。これにより商談が再び処理され、ルールに従って再度割り当てられます。</p> <p>注：レコードの再割当の処理時間は、企業の割当ルールの複雑さ、再度割り当てられるレコードの数、および現在のシステム負荷によって異なります。商談の場合、商談チームメンバー数やレコードに関連付けられている取引先数および担当者数によっても、この処理時間は変化します。レコードが再度割り当てられると、所有者名は変更されます。</p>
説明	<p>商談に関する追加情報。たとえば、商談の説明として、製品への関心（「500個」）や取引先（「Acme社」）などを入力します。このフィールドには16,350文字まで入力できます。</p>

売上予想

売上予想の各ページを使用して、売上予想を確認、調整、および提出します。売上予想とは、一定期間における予想売上の保存済みスナップショットです。**Oracle CRM On Demand**では、各四半期ごとに売上予想が計算され、決算月ごとに算出されます。

手動で計算され内容が不正確になる場合もある売上予想でも、**Oracle CRM On Demand**を使用することにより、売上予想の計算が自動化されます。売上予想により、企業は、販売戦略を立てることができます。また、予想セールスやセールス目標に対する四半期の進捗状況に関する正確な最新情報がマネージャに提供されることにより、企業は、将来のビジネスニーズを特定することもできます。個々のセールス要員が統計情報をまとめる必要はありません。セールス要員は、いつ自分の売上予想にレコードを含めるかを決定するだけで済みます。残りのプロセスは自動的に処理されます。

企業は、次のいずれかに基づいて売上予想を行うことができます。

- 商談売上
- 商談にリンクされた商談製品売上および数量
- 取引先売上

■ 担当者売上

売上予想スナップショットには、売上予想済みの商談、製品、または売上情報と調整済みの売上予想合計が保存され、ユーザーやマネージャは売上予想トレンドを確認したり評価したりできます。さらに、保存済みの売上予想を表示して、チームが現在従事している商談の履歴を調べることができます。

企業は、売上予想が週単位または月単位で実行されるように設定できます。Oracle CRM On Demandは、ホスト施設のタイムゾーンで指定された日付の開始時間（深夜12時1分）に売上予想を自動的に生成し、[ホームページ

(個人)] に警告を表示します。この警告を受信した後に、売上予想を確認し、新しい計算済みパイプライン、売上予想、確定売上を目標情報に対して分析できます。

予定された次の売上予想が生成される1時間前に、現在の売上予想は自動的にアーカイブされ、編集できなくなります。

[売上予想ホームページ] の使用

[売上予想ホームページ] から売上予想の管理を開始します。このページには、自分に関連のある売上予想の要約情報が表示されます。

次の2つの方法を用いて、[売上予想ホームページ] に表示されるレコードを制限できます。

- 特定の売上予想を探すには、レコードを並べ替える基準となるカラム見出しをクリックしてから、アルファバーの文字を1文字クリックして、その文字で始まるレコードのみ表示します。また、テキストフィールドに文字を入力し、[ジャンプ] をクリックして、入力した文字で始まるレコードを検索することもできます。売上予想をすべて表示する場合は[すべて] リンクをクリックします。
- 表示レコード数。このフィールドの値を調整して、売上予想概要リストに表示するレコードの数を増減します。

[売上予想ホームページ] には、一番新しい売上予想を先頭に、売上予想が作成された日付に基づいて売上予想が一覧表示されます。また、次のような重要な情報の概要も表示されます。
- 売上予想の現在の状態が示されます。適切に完了している売上予想は[有効] になっています。状態が[提出済み] になっている売上予想は、管理者によるレビュー待ちであることを示しています。
- パイプライン売上は、個々のレコードの[売上予想] チェックボックスの設定やセールスステージに関係なく、すべてのレコードの売上を合計したものです。パイプライン売上は、取引先または担当者の売上予想には適用できません。
- 売上予想は、[売上予想] チェックボックスがオンになっているすべてのレコードの総売上と等しくなります。
- 確定売上は、セールスステージ値が[クローズ済み/成立] のすべての商談または製品売上の売上合計と等しくなります。取引先売上および担当者売上については、状態フィールド値が[クローズ] の場合、確定売上の計算に使用されたレコードが含まれます。確定売上は、そのレコードの開始/終了日に基づく売上予想期間に関係する売上額として認識されます。

売上予想の管理

売上予想を管理するには、次のタスクを実行します。

- [売上予想の確認](#) 『239ページ』
- [売上予想の更新](#) 『241ページ』
- [別の通貨を使用した売上予想の表示および編集](#) 『242ページ』
- [売上予想履歴の表示](#) 『243ページ』
- [売上予想の提出](#) 『243ページ』
- [売上予想の解除](#) 『244ページ』
- [目標の管理](#) 『244ページ』
- [チームの売上予想の管理](#) 『246ページ』

注：売上予想は、ユーザー役割とレポート階層に依存します。売上予想を作成するには、企業の管理者によって指定されている場合を除き、売上予想役割として指定されているユーザー役割を持つユーザー全員のユーザーレコードの状態がアクティブである必要があります。また、関連する上司が各ユーザーレコードに定義されている必要もあります。

様々なレコードタイプに共通する作業手順については、次のトピックを参照してください。

- [レコードの作成](#) 『41ページ』
- [レコードの詳細の更新](#) 『63ページ』
- [選択したレコードへのレコードのリンク](#) 『64ページ』
- [リストの使用](#) 『72ページ』

注：企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法で**Oracle CRM On**

Demandをカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

また、自分に割り当てられているアクセスレベルによっては、これらの手順の一部を実行できない可能性があります。

関連トピック

関連する情報については、次のトピックを参照してください。

- [売上予想フィールド](#) 『248ページ』
- [\[売上予想ホームページ\]の使用](#) 『238ページ』
- [ユーザーの設定](#) 『1137ページ』
- [ユーザーのセールス目標の設定](#) 『1147ページ』
- [レポート](#) 『699ページ』

売上予想の確認

売上予想は、企業のビジネスプロセスに応じて、週ごとまたは月ごとに自動的に生成されます。新しい売上予想が生成されるたびに、ユーザーの [ホームページ

(個人)] に警告が送信されます。通知を受信した後、売上予想を確認してください。売上予想を確認するときに、売上予想概要の月が企業の会計カレンダー定義に合わせて調整されます。4-4-5、5-4-

4などの会計カレンダー、またはカスタム会計カレンダーを使用している場合、企業の売上予想期間は必ずしもグレゴリオ暦

に対応していません。したがって、[商談] が6月のカレンダー月にある場合でも、6月の会計月の一部として予想されるという意味ではありません。カスタム会計カレンダーの詳細は、「[会計カレンダーについて『1037ページ』](#)」を参照してください。

注：カスタム会計カレンダーを使用する場合、売上予想期間は、企業の管理者が定義した会計年度および会計月にに基づきます。

売上予想を確認するには

1 [売上予想] タブをクリックします。

[売上予想ホームページ] には、[状態]、[パイプライン]、[確定売上] を含む売上予想の概要情報が表示されます。売上予想の概要は、状態、売上予想日、または所有者（マネージャのみ）によって並べ替えることができます。パイプラインは、取引先または担当者の売上予想には適用できません。

2 [売上予想ホームページ] で、確認する売上予想の [売上予想日] リンクをクリックします。

3 [売上予想詳細] ページで、次のセクションの情報を確認します。

- **売上予想概要：**ここには、四半期および月別の売上予想がまとめられます。売上予想概要リストには、目標、確定売上、目標%、売上予想額、ベストケース、パイプライン、および予想売上に関する情報が表示されます。概要リストは、月で並べ替えることができます。

月別概要（チーム）：ここには、各チームメンバーの売上予想のリストが表示されます。マネージャは、売上予想月、目標%、売上予想額、確定売上、ベストケース、パイプライン、および最終更新日を所有者エイリアス（チームメンバー）別に確認できます。チーム概要ページの特定のチームメンバーの行をドリルダウンすると、そのユーザーの売上予想詳細ページを開くことができます。このページには、チームメンバー個人の売上予想概要と、[商談（個人）]、[売上（個人）]、[My Products（製品（個人））] の各セクションに予想売上が表示されます。

注：売上予想タイプが取引先売上と担当者売上の概要セクションには、パイプライン、ベースケース、または売上予想額は含まれません。

- **チームプロダクト概要：**（商談製品売上予想タイプのみ）ここには、各チームメンバーの売上予想製品のリストが表示されます。マネージャは、確定数量、売上予想数量、パイプライン数量、確定売上、および予想売上を所有者エイリアス（チームメンバー）と製品別に確認できます。[チームプロダクト概要] の特定のチームメンバーの行をドリルダウンすると、そのユーザーの売上予想詳細ページを開くことができます。ここでは、そのユーザー個人の売上予想概要と製品別の売上予想数量が、[プロダクト（個人）] セクションに表示されます。

注：[売上予想詳細] ページには、チームのレコードが5つだけ表示されます。すべてのレコードを確認するには、[月別概要（チーム）] セクションの [リストを全表示] リンクをクリックします。

- **商談（個人）：**売上予想タイプが商談売上である場合、このセクションが売上予想詳細の一部として表示されます。ここには、現在の商談のリストが表示され、商談について売上予想されているかどうかが表示されます。また、各商談について、クローズ日、取引先名、売上額、現在のセールスステージ、および次のステップが指定されていれば、それぞれ表示されます。
- **売上（個人）：**売上予想タイプが商談製品売上、取引先売上、または担当者売上である場合、このセクションが売上予想詳細の一部として表示されます。ここには、現在の売上のリストが表示され、その売上レコードが所有者によって売上予想対象となっている（売上予想フラグが選択されている）かどうかが表示されます。また、そのユーザーが入力した各売上レコードについて、開始/終了日、製品名、売上額、および取引先名も表示されます。

[売上（個人）] セクションには、売上予想対象の売上タイプによってその他のカラムが表示される場合があります。

商談製品売上予想の場合、次のカラムが表示されます。

- 商談名
- セールスステージ

取引売上および担当者売上の場合、次のカラムが表示されます。

- 製品カテゴリー
- 状態
- 担当者名
- プロダクト

(個人) : 売上予想タイプが商談製品である場合、このセクションが売上予想詳細の一部として表示されます。売上予想対象の各製品の行に、対応する製品カテゴリー、確定数量、売上予想数量、パイプライン数量、確定売上、および予想売上が表示されます。これらの値は、選択されたユーザーの売上予想の全売上予想対象商談の合計になります。特定の製品に関連付けられている売上予想対象商談を表示するには、製品名をクリックします。

注 : 売上予想タイプが商談製品である場合、[製品カテゴリー] フィールドをクリックすると、特定の製品カテゴリー内のすべての売上予想対象商談を表示できます。

売上予想で使用される、売上予想情報セクションの [タイプ] フィールドに基づく売上予想タイプを確認できます。

別の通貨を使用した売上予想の表示および編集

表示単位通貨換算機能により、売上予想の表示に使用する通貨を指定できます。別の通貨での売上予想の表示および編集の詳細については、「[別の通貨を使用した売上予想の表示および編集](#)」[242ページ]」を参照してください。

売上予想の更新

売上予想とは、特定期間の売上データのスナップショットです。商談または売上レコードが更新された場合、現在の未提出の売上予想について一部値を更新して、最新情報を反映する売上予想を作成することができます。それから、[売上予想概要] セクションでこれらのレコードを調整して、生成される売上をより正確に反映させることができます。

売上予想額に算入されているレコード値を更新してから売上予想合計を再計算すると、より一貫性の高い売上予想を行うことができます。[売上]、[クローズ日]、[セールスステージ]、[確度]、[売上予想]、[数量]、[状態]の各フィールドを更新すると、売上予想の値が変化することがあります。

レコード値を更新し、売上予想額を更新するには

- 1 [売上予想] タブをクリックします。

[売上予想ホームページ] には、一番新しい売上予想を先頭に、作成された日に基づいて売上予想が一覧表示されます。

- 2 [売上予想ホームページ] で、更新する売上予想の [売上予想日] リンクをクリックします。

- 3 [売上予想詳細] ページの [商談 (個人)]、[売上 (個人)]、[My Products (製品 (個人))] の各セクションで、変更するレコードの [商談名]、[開始/終了日]、または [製品] リンクをクリックします。

- 4 詳細ページで、[編集] をクリックします。
- 5 [編集] ページで、商談と売上レコードの値を更新し、[保存] をクリックします。
- 6 [売上予想詳細] ページに戻り、レコードの行で [更新] リンクをクリックします。
- 7 [売上予想詳細] ページで、[ロールアップ] をクリックします。

売上予想概要の合計が、変更した商談または売上レコードに基づいて更新されます。

注： 売上予想概要の商談または売上レコードの更新を取得するには、[ロールアップ] をクリックします。

[ロールアップ] をクリックすると、売上予想概要合計への以前の調整が、商談または売上レコードから取得された新しい値で上書きされます。したがって、レコードの更新後でも、販売予想をより正確に反映するように売上予想概要を調整する必要があります。

売上予想の合計の調整

セールス要員やマネージャは、専門的な判断に基づいた値を反映して売上予想が自動生成されるように、現在の売上予想対象の売上を月ごとに詳細に調整できます。次の売上予想概要フィールドを調整できます。

- 売上予想
- ベストケース

注： 売上予想の所有者のみが売上予想の合計を調整できます。

売上予想の合計を調整するには

- 1 [売上予想] タブをクリックします。
- 2 [売上予想ホームページ] で、調整する売上予想レコードの [売上予想日] リンクをクリックします。
- 3 [売上予想概要] セクションで、[編集] をクリックします。
- 4 [Forecast Edit (売上予想編集)] ページで、[売上予想] フィールドまたは [ベストケース] フィールドに、調整した売上値を入力します。
- 5 [合計を更新] をクリックして調整した値を確認し、[保存] をクリックします。

注： ベストケースの売上は、取引先または担当者の売上予想には適用できません。

別の通貨を使用した売上予想の表示および編集

通貨換算の表示機能により、売上予想を表示する通貨を指定できます。デフォルトでは、売上予想はユーザーのネイティブ通貨（ユーザープロフィールで選択したデフォルト通貨またはユーザーの会社のデフォルト通貨）で表示されます。複数の経済圏で商談を管理している場合は、選択した通貨で売上予想を編集することもできます。

売上予想をユーロ（EUR）で表示しながら編集する場合は、売上予想の値をユーロで入力できます。編集済みの売上予想を保存すると、会社のデフォルト通貨に変換されて保存されます。

別の通貨を使用して売上予想を表示するには

- 1 [売上予想] タブをクリックします。
- 2 [売上予想ホームページ] で、確認する売上予想の [売上予想日] リンクをクリックします。
- 3 [売上予想詳細] ページで、[売上予想概要] タイトルバーの [View In (表示単位)] リストから通貨を選択します。
表示単位の通貨の値は、デフォルトでユーザープロファイルの通貨を表示します。ユーザープロファイル通貨が定義されていない場合、[View In (表示単位)] セレクトタにはデフォルトで会社の通貨が表示されます。ユーザーの会社で有効なすべての通貨を選択できます。
表示単位の通貨を選択すると、売上予想の値が、保存されていた売上予想通貨（会社の通貨）から選択された表示単位の通貨に、売上予想日の為替レートで変換されます。
売上予想レコードをドリルダウンしたり、売上予想日の有効な為替レートが定義されていない表示通貨を選択したりすると、売上予想は会社のデフォルト通貨で表示され、通知メッセージが表示されます。

売上予想履歴の表示

売上予想の履歴を表示して、一定期間における傾向を分析することができます。

売上予想履歴を表示するには

- 1 [売上予想] タブをクリックします。
- 2 [売上予想ホームページ] セクションで、レコードを並べ替える基準とする列見出しをクリックします。
- 3 売上予想、パイプライン、および確定売上の一定期間の傾向を確認します。

売上予想の提出

売上予想作成の最後のステップでは、レビューのために上司に売上予想を提出します。会社の売上予想に含める必要がある金額が自分の売上予想に含まれている場合、その売上予想を提出する必要があります。

注：上司は、自分の部下の売上予想を提出できます。このオプションは、売上予想定義の設定時に選択する必要があります。このオプションを選択しない場合、上司は、自分の部下全員が売上予想を提出するまで自分の売上予想を提出できません。

いったん提出された売上予想は編集できません。提出した後に売上予想を調整することが必要になった場合には、上司または管理者がまずそのレコードをアンロック（解除）する必要があります。詳細については、「[売上予想の解除](#)『244ページ』」を参照してください。

売上予想を提出するには

- 1 [売上予想] タブをクリックします。
- 2 [売上予想ホームページ] で、提出する売上予想レコードの [売上予想日] リンクをクリックします。

- 3 「売上予想詳細」 ページで、「売上予想概要」 タイトルバーの「売上予想の提出」 をクリックします。

関連トピック

関連情報については、次のトピックを参照してください。

- [売上予想の解除](#) 『244ページ』
- [売上予想定義の設定](#) 『1295ページ』

売上予想の解除

売上予想の所有者が提出済み売上予想を更新するには、上司または管理者が、まずそのレコードをアンロック（解除）する必要があります。

売上予想を解除するには

- 1 「売上予想」 タブをクリックします。
- 2 「売上予想ホームページ」 で、アンロックする売上予想レコードの「売上予想日」 リンクをクリックします。
- 3 「売上予想詳細」 ページで、「売り上げ予想を解除」 をクリックします。

このアクションにより、売上予想がアンロックされ、上司が、自分の売上予想を更新および調整して、その売上予想を再提出できるようになります。

注：「売り上げ予想を解除」 をクリックすると、売上予想の状態がアクティブになります。

関連トピック

関連する情報については、次のトピックを参照してください。

- [売上予想の提出](#) 『243ページ』
- [売上予想定義の設定](#) 『1295ページ』

目標の管理

企業の管理者がユーザーの目標を設定しない場合は、ユーザー自身が「目標を編集」 ページを使用して、年間の目標を作成および更新できます。これにより、目標を売上予想と比較したり調整したりできます。また、年ごとに各期間の目標値の履歴を確認できます。

目標を作成した後で売上予想を生成すると、売上予想に月間目標値が自動的に反映されます。有効なすべての月間目標値が加算され、その合計が売上予想として表示されます。目標値を売上予想に算入しない場合は、その目標値を追跡する準備ができるまで「状態」 フィールドを「無効化」 に設定します。

目標を管理するには

- 1 任意のページで、右上隅にある「設定（個人）」リンクをクリックします。
- 2 「ホームページ（個人）」で、「プロフィール（個人）」セクションの「プロフィール（個人）」リンクをクリックします。
- 3 「プロフィール（個人）」ページで、「個人情報」セクションの「プロフィール（個人）」リンクをクリックします。
「プロフィール（個人）」では、目標や共有グループのほか、自分の通貨、言語、およびタイムゾーンを定義できます。
- 4 「個人詳細」ページで、「目標」セクションまでスクロールダウンし、「新規目標」をクリックします。
既存の目標が「目標」リストに表示されます。これらの目標は年、名前、状況で並べ替えることができます。表示された目標を変更する場合は、編集する目標レコードのレコードレベルメニューで「編集」を選択します。目標をリストから削除するには、削除する目標レコードのレコードレベルメニューで「削除」を選択します。
- 5 「目標を編集」ページで、新しい目標の必要なフィールドに情報を入力します。
 - a 目標が開始するカレンダー年を選択します。
注：このページで選択する年はカレンダー年であり、会計年度ではありません。会計年度はカレンダー年と異なる場合があります。たとえば、企業の会計年度が4月1日始まりの3月31日（翌カレンダー年）締めである場合もあります。
 - b 「状態」が「有効」になっていることを確認します。
 - c 目標の名前を入力します。
- 6 各月の目標情報を入力します。月間目標フィールドは、企業の会計年度の開始月から始まります。
- 7 目標を保存します。

該当年のすべての月に合計目標額を均等に分割するには

- 1 「個人詳細」ページで、「目標」セクションまでスクロールダウンし、「新規目標」をクリックします。
- 2 「目標を編集」ページで、必須情報を入力して、目標の状況を「有効」にします。
- 3 いずれかの月のフィールドで、その年の合計目標額を入力し、「合計」をクリックします。
「合計目標」フィールドに金額が表示されます。
- 4 「分割」をクリックします。
合計金額が該当年の12か月に均等に分割され、等分された金額が各月のフィールドに表示されます。
- 5 目標を保存します。
目標が「目標」リストに表示されます。

チームの売上予想の管理

マネージャの場合は、次の操作を行えます。

- チームの売上予想を確認および調整する。
- チームが所有するすべての商談を表示する。
- チームメンバーが売上予想を調整できるように売上予想を解除する。

チームを構成するのは、そのチームのマネージャに報告する役割に関連付けられたすべての従業員です。この役割階層は「ユーザー管理」で設定されます。詳細については、[ユーザーの設定](#)『1137ページ』を参照してください。

チームの売上予想と商談を確認するには

- 1 「売上予想」タブをクリックします。
- 2 「売上予想ホームページ」で、売上予想レコードの「売上予想日」リンクをクリックします。
「売上予想詳細」ページに、チームの合計金額の概要、各チームメンバーの月別の合計金額、および売上予想が最後に更新された日付が表示されます。
- 3 「売上予想詳細」ページで、表示する売上予想を所有するチームメンバーの「所有者エイリアス」リンクをクリックします。

ヒント：チームメンバー全員の売上予想概要を表示するには、「リストを全表示」リンクをクリックします。

そのチームメンバーの「売上予想詳細」ページが表示されます。このページから、そのチームメンバーの売上予想合計金額と、個人のすべての売上予想済み商談を確認できます。ただし、これらのフィールドは読み取り専用なので編集できません。

売上予想詳細ページ

「売上予想詳細」ページには、選択した売上予想の参加者についての売上予想情報が表示されます。このページには、売上予想概要が表示され、会計年度ごとの計画されている売上額、対応するユーザー目標、および目標達成率のリストとともに、個人の売上予想対象の商談、売上、または製品のリストが表示されます。

マネージャは、自分のチームの月別概要も確認できます。その結果、マネージャは、売上予想期間における自身の詳細売上予想レコードと、部下の概要レコードを参照できます。

会計月は、売上予想概要とチームの概要セクションで、標準名で示されます。ただし、その月の期間は、企業の会計カレンダーの定義に基づきます。たとえば、10月が10月15日始まりの11月14日締めである場合もあります。

次の表では、「売上予想詳細」ページで行える操作について説明します。

操作	手順
表示される売上予想の通貨の変更	「売上予想概要」タイトルバーの「表示単位」をクリックし、通貨を選択します。
チームの売上予想概要をすべて表示	「月別概要（チーム）」セクションの下「リストを全表示」をクリックします。このセクションは、マネージャレベルのユーザーにのみ表示されます。

操作	手順
	このセクションでは、会計月ごとに各チームメンバーにつき1つの明細項目が一覧表示されます。
チームの製品概要をすべて表示	<p>「Team's Product Summary（製品概要（チーム））」セクションの下の「リストを全表示」リンクをクリックします。このセクションは、マネージャレベルのユーザーが、製品数量の売上予想タイプを使用している場合のみ表示されます。</p> <p>このセクションでは、製品ごとに各チームメンバーにつき1つの明細項目が一覧表示されます。</p>
特定のユーザーの売上予想詳細を表示	チームの概要セクションの「所有者エイリアス」カラムで、売上予想詳細を表示するユーザーの名前をクリックします。
特定のユーザーの売上予想対象の商談レコードをすべて表示	<p>「商談（個人）」セクションの下の「リストを全表示」をクリックします。このセクションは、売上予想タイプが商談の場合のみ表示されます。</p> <p>このページは、売上予想対象の各売上レコードにつき1行の構成になっており、対応するクローズ日、売上予想フラグ、商談名、取引先名、売上、セールスステージ、および次のステップが表示されます。</p>
特定のユーザーの売上予想対象の売上レコードをすべて表示	<p>「売上（個人）」セクションの下の「リストを全表示」をクリックします。このセクションは、売上予想タイプが製品売上、取引先売上、または担当者売上の場合のみ表示されます。</p> <p>このページは、売上予想対象の各売上レコードの行を一覧表示して、対応する開始/終了日、売上予想フラグ、製品名、商談名、取引先名、売上、およびセールスステージが表示されます。</p>
特定のユーザーの売上予想対象の製品レコードをすべて表示	<p>「My Products（製品（個人））」セクションの下の「リストを全表示」をクリックします。このセクションは、売上予想タイプが製品数量の場合のみ表示されます。</p> <p>このページには、売上予想対象の各製品レコードの行が一覧表示され、対応する確定数量、売上予想数量、パイプライン数量、確定売上、および予想売上が示されます。これらの値は、そのユーザーの売上予想対象のすべての商談の合計です。</p>
特定のユーザーの製品カテゴリ内の売上予想対象の商談をすべて表示	「製品カテゴリ」カラムで、売上予想対象製品を表示したいカテゴリをクリックします。このページには、選択した製品カテゴリの各関連商談についてのクローズ日、商談名、個別数量、および売上額などの値が表示されます。
特定のユーザーの個々の製品の売上予想対象商談をすべて表示	<p>「製品名」カラムで、売上予想対象商談を表示する製品をクリックします。</p> <p>このページには、選択した製品の各関連商談についてのクローズ日、商談名、個別数量、および売上額などの値が表示されます。</p>
売上予想対象商談の更新	<p>「売上予想詳細」ページの「商談（個人）」、「売上（個人）」、「My Products（製品（個人））」の各セクションで、「商談名」をクリックして、商談の詳細に移動します。</p> <p>変更を保存する場合は、「Back to Forecast Detail（売上予想詳細に戻る）」をクリックして売上予想に戻り、「更新」を</p>

操作	手順
	<p>クリックします。</p> <p>商談詳細レコードの調整は、[ロールアップ] をクリックするまで、売上予想概要セクションには反映されません。</p>
売上予想対象の売上のロールアップ	<p>[売上予想概要] セクションで、[ロールアップ] をクリックします。</p> <p>[ロールアップ] をクリックすると、商談の更新に基づいて合計フィールドが更新（再計算）されます。</p> <p>[ロールアップ] をクリックした後、売上予想額への調整は上書きされます。</p>
売上予想額またはベストケース売上額を更新	<p>[売上予想概要] タイトルバーで、[編集] をクリックします。</p> <p>[編集] をクリックすると、[Forecast Edit (売上予想編集)] ページが開きます。調整した売上を入力し、[保存] をクリックします。</p>
売上予想の提出	<p>[売上予想概要] セクションで、[売上予想の提出] をクリックします。</p> <p>[状態] フィールドが[提出済み] に更新され、売上予想がレビュー済みであることをマネージャに示します。</p>
売上予想を解除	<p>[売上予想概要] セクションで、[売上予想を解除] をクリックします。</p> <p>売上予想がアンロックされます。状態は[有効] になり、ユーザーが自分の売上予想を更新または調整して、再度提出できるようになります。このアクションは提出先マネージャまたは企業の管理者のみ実行できます。</p>

売上予想フィールド

売上予想関連フィールド（目標、確定売上、目標%、売上予想、パイプライン、予想売上）は計算されます。各フィールドの詳細については、次の表を参照してください。

フィールド	説明
ベストケース	<p>（オプション）このフィールドは、すべての商談売上または製品売上により生成される売上のベストケース予想を表します。</p> <p>このフィールドは、取引先または担当者の売上予想には適用できません。</p>
確定売上	<p>読み取り専用。このフィールドは計算されます。企業が商談に基づいて売上予想を行う場合、確定売上は、セールスステージが[クローズ済み/成立] である有効なすべての商談の合計になります。</p> <p>企業が製品に基づいて売上予想を行う場合、確定売上は、セールスステージが[クローズ済み/成立] の、その期間中に有効なすべての製品売上レコードの合計になります。</p> <p>企業が取引先売上または担当者売上に基づいて売上予想を行う場合、確定売上は、状態が[クローズ] の、有効なすべての売上レコードの合計になります。</p>

フィールド	説明
予想売上	読み取り専用。このフィールドは加重平均です。この値は、[見込売上] フィールド値を商談の[確度] フィールド値で乗算した値に基づいて計算されます。 このフィールドは、取引先または担当者の売上予想には適用できません。
売上予想	このフィールドの値は、売上予想の生成時に計算されます。ただし、売上予想が専門的な判断に基づいた値を反映するように、このフィールドの値を手動で調整できます。 商談レコードで [売上予想] チェックボックスがオンの場合、その売上予想は、売上予想期間中のすべての商談の合計になります。売上レコードで [売上予想] チェックボックスがオンの場合、その売上予想は、売上予想期間中のすべての売上レコードの合計になります。
所有者	この売上予想を所有する人物またはこの売上予想に責任を持つ人物を示します。この情報はOracle CRM On Demandにより生成されます。
前回の更新	チームメンバーの売上予想レコードが前回更新された日付。デフォルトでは売上予想日が表示されます。ユーザーが売上予想に対して編集、ロールアップ、提出、または解除を行うと、このフィールドには、レコードが変更された日付が表示されます。この情報はOracle CRM On Demandにより生成されます。
パイプライン	読み取り専用。このフィールドは計算されます。パイプラインは、個々のレコードの [売上予想] チェックボックスまたはセールスステージの設定には関係なく、売上予想期間中のすべての商談売上レコードまたは製品売上レコードの合計になります。 このフィールドは、取引先または担当者の売上予想には適用できません。
目標	読み取り専用。売上予想期間中の販売売上目標。目標は、個々のユーザーまたは管理者が設定できます。売上予想を作成する時は、有効な目標のみが使用されます。
目標%	このフィールドは計算されます。目標%は、確定売上値を目標値で割った値です。
状態	売上予想の状態はOracle CRM On Demandによって生成されます。売上予想の状態は次のいずれかになります。 <ul style="list-style-type: none"> ■ 有効：売上予想の生成が完了すると、Oracle CRM On Demandでこの状態に設定されます。 ■ 提出済み：[売上予想の提出] をクリックすると、Oracle CRM On Demandでこの状態に設定されます。マネージャまたは企業の管理者がこのレコードをアンロック（解除）しないかぎり、このレコードはロックされた状態になります。 ■ 進行中：売上予想の生成中は、Oracle CRM On Demandでこの状態に設定されます。 ■ 未完了：売上の読み取り中、関連付け中、またはロールアップ中にエラーが発生すると、Oracle CRM On Demandでこの状態に設定されます。未完了の売上予想は、階層の問題などのユーザーエラーや、その他データ関連の問題により発生します。 ■ 保留中：企業の売上予想の処理中に問題が発生すると、Oracle CRM On Demandでこの状態に設定されます。売上予想の問題を説明する電子メール通知を企業の管理者が受信しなかった場合は、カスタマーサポートに連絡してください。

フィールド	説明
	い。

5

ビジネス計画

このトピックでは、Oracle CRM On Demandで利用できるビジネス計画機能について説明します。

ビジネス計画について

Oracle CRM On

Demandでは、取引先および担当者の管理がサポートされています。この管理には、取引先と関連担当者のプロフィールの処理、取引先と担当者の関係、および取引先に関連付けられている資金とリソースを効率的に割り当てる方法に関する全体的な計画の作成などがあります。

セールスチームとマーケティングチームが製品中心の戦略から取引先ベース（顧客ベース）のセールス戦略に移行するとき、主要取引先の販売計画と戦略的なビジネス計画は、成功するための重要な計画となります。セールスチームとマーケティングチームは、次の内容を定義します。

- ビジネスに対する見込商談
- 戦略目標
- これらの目標を達成し、商談を成立させるための定義済み活動のリスト
- 取引先全体の戦略目標
- 見込商談の適切な定義を使用した具体的な目標

Oracle CRM On

Demandでは、主要な取引先を管理するための販売戦略やプロセスがサポートされており、取引先チームは、次の内容を作成および管理できます。

- ビジネスおよび約束の計画
- 関連目標
- 商談
- 活動

注：ビジネス計画、目標、計画取引先、計画担当者、および計画商談の機能は、Oracle CRM On Demand Life Sciences Editionのコンテキストで開発されましたが、すべてのOracle CRM On Demand顧客がこの機能にアクセスし、使用できます。企業の管理者は、ユーザーが使用できるようにこの機能を有効にできます。

ビジネス計画のシナリオ

次のトピックでは、Oracle CRM On

Demandビジネス計画機能の使用例を示します。この機能は、ビジネスモデルに応じて様々な方法で使用できます。

- [単一取引先に対する計画管理のシナリオ](#) 『252ページ』（取引先中心）

- [取引先またはテリトリーのグループに対する計画管理のシナリオ『253ページ』](#)（取引先中心）
- [担当者に対する計画管理のシナリオ『253ページ』](#)（担当者中心）
- [目標および製品に対する計画管理のシナリオ『254ページ』](#)（製品中心）

単一取引先に対する計画管理のシナリオ

このシナリオは、Oracle CRM On Demandビジネス計画機能の使用例の1つを示します。Oracle CRM On Demandビジネス計画機能は、ビジネスモデルに応じて様々な方法で使用できます。

このシナリオでは、取引先マネージャが単一の取引先に対する計画を管理します。取引先マネージャは、単純な取引先（自営業など）と比較して大規模で複雑な取引先（たとえば、多国籍企業）を管理するために、高度な機能を使用します。このような取引先には、異なる期間ごとに、または同じ期間内であっても異なる取引先マネージャごとに複数の計画があります。たとえば、一般的な取引先マネージャまたは特別製品の取引先マネージャには、それぞれ異なる計画が設定されている場合があります。

取引先マネージャは、取引先に対する計画を管理するために、次のタスクを実行します。

- 1 計画期間前に、取引先マネージャは、各取引先に対するビジネス計画を作成します。この計画では、取引先に対して、関連期間の上位レベルの量的および質的な目標を設定します。通常は、年間計画および四半期ごとの子計画を使用できます。これらの計画は、特に重要な取引先の場合に使用します。ビジネス計画の主要な基準は売上です。通常、大規模な顧客に対する計画には、異なる営業単位やテリトリーごとに複数の子計画が含まれますが、すべての計画は1つの取引先として管理されます。ビジネス計画の設定方法については、「[ビジネス計画『255ページ』](#)」を参照してください。
- 2 ビジネス計画の承認プロセスで、取引先マネージャは、計画の状態を「ドラフト」から「提出済み」に変更します。この計画は、他の主要な担当者によって確認および編集されます。取引先マネージャは計画を承認し、状態を「最終承認済み」に変更します。計画期間の終了時に、取引先マネージャは、状態を「期限切れ」に変更して、有効な計画の数を削減できます。
- 3 取引先マネージャは、ビジネス計画の追加の詳細、つまり目標を完了します。この目標は、計画の下位レベルでの目標です。たとえば、特定数のセールスコールの実施などがあります。取引先マネージャは、特定の活動および商談を、ビジネス計画または目標に関連付けることができます。目標の設定方法については、「[目標『261ページ』](#)」を参照してください。
- 4 商談が発生すると、取引先マネージャは、その商談を入力し、計画または目標に関連付けます。商談の設定方法については、「[商談『219ページ』](#)」を参照してください。

活動の計画の実行時に、取引先マネージャは次の操作を実行できます。

- 取引先および関連する取引先担当者に明示的に関連付けられている計画、目標、商談および活動の表示
- すべての取引先に適用される目標の表示
- 既存の活動の継続的な確認、およびフォローアップ活動と商談の作成

取引先またはテリトリーのグループに対する計画管理のシナリオ

このシナリオは、Oracle CRM On Demandビジネス計画機能の使用例の1つを示します。Oracle CRM On Demandビジネス計画機能は、ビジネスモデルに応じて様々な方法で使用できます。

このシナリオは「[単一取引先に対する計画管理のシナリオ](#)」のバリエーションで、取引先マネージャまたはセールスマネージャが、取引先のグループに対するビジネス計画を実行します。取引先のグループの例には、取引先マネージャのテリトリー全域、地域（取引先および担当者の集合、通常は共通の地理的エリア内）、より広範囲な地域、市場チャネルまたはセグメント、個々の計画の対象とならない小規模取引先のグループなどがあります。通常は、「[単一取引先に対する計画管理のシナリオ](#)」を実行するユーザーがこのシナリオも実行します。

取引先マネージャまたはセールスマネージャは、取引先またはテリトリーのグループに対する計画を管理するために、次のタスクを実行します。

- 1 計画期間前に、取引先マネージャは、各取引先に対するビジネス計画を作成します。この計画では、取引先に対して、関連期間の上位レベルの量的および質的な目標を設定します。通常は、年間計画および四半期ごとの子計画を使用できます。これらの計画は、特に重要な取引先の場合に使用します。ビジネス計画の主要な基準は売上です。通常、下位レベルの計画に対しては、四半期の子計画が常に存在し、多くの場合、月別の子計画も存在します。[担当者]などの特定のフィールドは、空白のままになる場合があります。この計画は、テリトリー、地域、国など、階層の複数レベルに存在する場合があります。ビジネス計画レコードタイプの再帰的關係によって作成できます。取引先マネージャは、最上位の計画を最初に作成し、他の担当者が階層の親の下に子計画を作成できるようにします。ビジネス計画の設定方法については、「[ビジネス計画](#)」を参照してください。
- 2 ビジネス計画の承認プロセスで、取引先マネージャは、計画の状態を[ドラフト]から[提出済み]に変更します。この計画は、他の主要な担当者によって確認および編集されます。取引先マネージャは計画を承認し、状態を[最終承認済み]に変更します。計画期間の終了時に、取引先マネージャは、状態を[期限切れ]に変更して、有効な計画の数を削減できます。
- 3 取引先マネージャは、ビジネス計画の詳細、つまり目標を完了します。この目標は、計画の下位レベルでの目標です。たとえば、特定数のセールスコールの実施などがあります。取引先マネージャは、特定の活動および商談を、ビジネス計画または目標に関連付けることができます。目標の設定方法については、「[目標](#)」を参照してください。

活動の計画の実行時に、取引先マネージャは次の操作を実行できます。

- 取引先および関連する取引先担当者に明示的に関連付けられている計画、目標、商談および活動の表示
- すべての取引先に適用される目標の表示
- 既存の活動の継続的な確認、およびフォローアップ活動の作成

担当者に対する計画管理のシナリオ

このシナリオは、Oracle CRM On Demandビジネス計画機能の使用例の1つを示します。Oracle CRM On Demandビジネス計画機能は、ビジネスモデルに応じて様々な方法で使用できます。

このシナリオでは、取引先マネージャが、取引先と担当者の関係とは別に、担当者に対する計画を管理します。担当者の例には、その影響力が関連取引先の範囲を超える、主要なオピニオンリーダー、コンサルタント、または研究者などがあります。

取引先マネージャまたは業界連絡係は、担当者に対する計画を管理するために、次のタスクを実行します。

- 1 計画期間前に、取引先マネージャは、各担当者に対するビジネス計画を作成します。この計画では、担当者に対して、関連期間の上位レベルの目標を設定します。通常は、年間計画および四半期ごとの子計画を使用できます。これらの計画は、特に重要な担当者の場合に使用します。

目標関連のフィールドは、売上目標ではなく質的な目標の可能性があります。多くの場合、取引先全体、営業単位などに対応する取引先計画の階層のような階層は存在しません。ビジネス計画の設定方法については、「[ビジネス計画『255ページ』](#)」を参照してください。

- 2 ビジネス計画の承認プロセスで、取引先マネージャは、計画の状態を「ドラフト」から「提出済み」に変更します。この計画は、他の主要な担当者によって確認および編集されます。取引先マネージャは計画を承認し、状態を「最終承認済み」に変更します。計画期間の終了時に、取引先マネージャは、状態を「期限切れ」に変更して、有効な計画の数を削減できます。
- 3 取引先マネージャは目標を完了します。この目標は、計画の下位レベルでの目標です。たとえば、特定数のアカデミックプレゼンテーションの実施などがあります。取引先マネージャは、特定の活動および商談を、ビジネス計画または目標に関連付けることができます。目標の設定方法については、「[目標『261ページ』](#)」を参照してください。
- 4 商談（たとえば、講演または資金調査を実施する商談）が発生すると、取引先マネージャは、その商談を入力し、計画または目標に関連付けます。商談の設定方法については、「[商談『219ページ』](#)」を参照してください。

活動の計画の実行時に、取引先マネージャは次の操作を実行できます。

- 担当者および関連取引先に明示的に関連付けられている計画、目標、商談および活動の表示
- すべての担当者に適用される目標の表示
- 既存の活動の継続的な確認、およびフォローアップ活動と商談の作成

目標および製品に対する計画管理のシナリオ

このシナリオは、Oracle CRM On Demandビジネス計画機能の使用例の1つを示します。Oracle CRM On Demandビジネス計画機能は、ビジネスモデルに応じて様々な方法で使用できます。

このシナリオでは、取引先マネージャが、計画、目標および製品に焦点を当てたビジネス計画を管理します。計画は、広範囲にわたる取引先グループに適用できます。たとえば、戦略的なプロダクト開始の場合、上級セールス管理者または上級マーケティング管理者は、個々の取引先計画固有の詳細に関係なく、すべての取引先（または関連サブセット）に適用されるビジネス計画および目標を作成します。

上級セールス管理者または上級セールス管理者の承認を得たマーケティング管理者は、通常、計画を管理するために、次のタスクを実行します。計画の管理方法は、組織のアクセス制御の実装方法によって異なります。

- 1 年間計画期間および四半期計画期間の開始時に、マーケティングマネージャは、一部の製品マーケティングイニシアチブに対するビジネス計画を作成します。マーケティング組織には、総合的な製品ビジネス計画用の別システムが存在する場合がありますが、このシナリオでの使用は、セールsteamが特に注意する必要がある優先順位の高いイニシアチブを対象としています。ビジネス計画では、関連期間中の上位レベルの量的および質的な目標が設定されます。年間計画および四半期ごとの子計画も使用できます。通常、ビジネス計画の主要な基準には売上が含まれています。ビジネス計画の設定方法については、「[ビジネス計画『255ページ』](#)」を参照してください。
- 2 マーケティングマネージャは、ビジネス計画の状態を「ドラフト」から「提出済み」に変更できます。要求されたマネージャは、その計画を確認、編集し、状態を「最終承認済み」に変更して計画を承認します。計画期間の終了時に、マーケティングマネージャは、計画の状態を「期限切れ」に変更して、無効な計画の数を削減します。

- 3 マーケティングマネージャは、計画に対して詳細、つまり目標を追加します。この目標は、計画の下位レベルでの目標です。たとえば、サンプリングの有効化や活動の実行（特定のコール、訪問など）などがあります。マーケティングマネージャは、活動を、ビジネス計画または目標に関連付けることができます。目標の設定方法については、「[目標『261ページ』](#)」を参照してください。
- 4 マーケティングマネージャは、計画または目標を取引先のグループに適用します。この計画は、特定の製品に関連するすべての取引先または取引先のサブセットに適用できます。マーケティングマネージャは、ビジネス計画または目標を各関連取引先に結び付けます。取引先マネージャは、ビジネス計画または目標を実行し、評価します。
- 5 商談が発生すると、取引先マネージャまたはマーケティングマネージャは、その商談を入力し、計画または目標に関連付けます。商談の設定方法については、「[商談『219ページ』](#)」を参照してください。

活動の計画の実行時に、取引先マネージャまたはマーケティングマネージャは次の操作を実行できます。

- 取引先および関連する取引先担当者に明示的に関連付けられている計画、目標、商談および活動の表示
- すべての取引先に適用される目標の表示
- 既存の活動の継続的な確認、およびフォローアップ活動と商談の作成

ビジネス計画

ビジネス計画の各ページを使用して、取引先、担当者、または製品のビジネス計画を作成、更新、および追跡します。ビジネス計画を使用すると、セールス組織では、戦略目標（売上目標など）およびその目標を達成するためのアクション計画を、目標、活動、および商談の形式で設定できます。

ビジネス計画は、企業固有の計画プロセスに応じた様々な方法で使用できます。たとえば、個々の取引先（本社レベル、テリトリーレベルなど）について計画を作成することも、複数の取引先（セールス要員のテリトリー内のすべての取引先など）について計画を作成することもできます。計画は、担当者の取引先の関連付けとは関係なく担当者に対して作成できます。これは、各自が担当する取引先の関連付けを超えて業界や分野に影響を与える主要なオピニオンリーダー（影響力の大きい医療研究者など）との関連を管理する際に便利です。たとえば、複数の取引先に販売する新製品の発売を計画するなど、製品に対して計画を作成できます。これらすべてのビジネス計画タイプについて、計画期間は短期または長期に設定できます。ビジネス計画タイプは、企業で定義した計画期間に基づき、通常は月、四半期、および年です。

ユーザーは、ビジネス計画の階層を作成できます。特定のビジネス計画には、複数の子計画を指定できます。さらに、特定の計画に目標に関連付けることができます（目標の詳細は、「[目標『261ページ』](#)」を参照してください）。ビジネス計画には、売上目標などの高レベルの戦略目標を設定します。一方、目標には、相当数のセールスコールの達成や、医療での特定数の新処方薬の実現など、戦術目標を設定します。

ビジネス計画を使用すると、ビジネス計画ライフサイクルの中で、ビジネス計画のタスク、ワークフロー、および成果物と顧客関係の管理を統合できます。取引先計画の作成と管理をサポートすることにより、ビジネス計画では取引先への販売と販売管理がサポートされます。ビジネス計画は、一般的な複数の計画情報で構成され、関連する計画目標、商談、および活動が含まれます。ビジネス計画は、1つの取引先（取引先グループの親など）に対して作成され、グループ内のその他複数の取引先に適用されるため、この計画情報も複数の取引先に関連します。

注：ユーザーがどのタブを使用できるかを設定するのは、各企業の管理者です。ビジネス計画情報の追跡を担当しないユーザーの場合、[ビジネス計画] タブは使用不可になっています。[ビジネス計画] は、カスタマーサポートに通知することにより、カスタムオブジェクト04-40で使えるように設定できます。

「ビジネス計画ホームページ」の使用

ビジネス計画の管理は、「ビジネス計画ホームページ」から開始します。

注：企業の管理者は、「ビジネス計画ホームページ」のレイアウトをカスタマイズできます。また、ユーザーの役割に「ホームページのパーソナライズ」権限が含まれている場合は、ページにセクションを追加したり、ページからセクションを削除できます。

ビジネス計画の作成

新規のビジネス計画を作成するには、「最近表示されたビジネス計画」セクションの「新規」ボタンをクリックします。詳細については、「[レコードの作成](#)『41ページ』」および「[ビジネス計画フィールド](#)『259ページの"ビジネス計画のフィールド"参照』」を参照してください。

ビジネス計画リストの使用

「ビジネス計画リスト」セクションには、多数のフィルター済みリストが表示されます。フィルター済みリストは、一度に作業対象にするレコード数を制限するために使用するレコードのサブセットまたはグループです。

次の表では、ビジネス計画の標準のリストについて説明します。

ビジネス計画リスト	フィルター
ビジネス計画 (全件)	その所有者に関係なく、ユーザーがアクセスできるすべてのビジネス計画が表示されます。
最近変更されたビジネス計画	「所有者」フィールドに自分の名前があるすべてのビジネス計画が、変更日に基づいて並べ替えられて表示されます。

リストを表示するには、リスト名をクリックします。

新しいリストを作成するには、「新規」をクリックします。リストの作成方法の詳細は、「[リストの作成と編集](#)『77ページ』」を参照してください。

使用可能なすべてのリストの確認、新しいリストの作成、または既存のリストの表示、編集、削除を行うには、「リスト管理」をクリックします。「リスト管理」ページには、**Oracle CRM On Demand**に付属している標準のリストも表示されます。これらのリストは表示専用であるため、編集または削除することはできません。

最近のビジネス計画の表示

「最近変更されたビジネス計画」セクションには、最近表示したビジネス計画が表示されます。

リストを展開するには、「リストを全表示」をクリックします。

「ビジネス計画ホームページ」へのセクションの追加

ユーザーの役割に「ホームページのパーソナライズ」権限が含まれている場合、ユーザーは自分の「ビジネス計画ホームページ」に、次のセクションの一部またはすべてを追加できます。

- 最近作成されたビジネス計画
- 最近変更されたビジネス計画
- 最近作成されたビジネス計画 (個人)
- 最近変更されたビジネス計画 (個人)
- その他のレポートセクション (企業の管理者は、レポートセクションを [ビジネス計画ホームページ] で表示可能にできます)。

[ビジネス計画ホームページ] にセクションを追加するには

- 1 [ビジネス計画ホームページ] で、[レイアウトを編集] をクリックします。
- 2 [ビジネス計画ホームページレイアウト] ページで、矢印をクリックして、セクションを追加または削除し、ページのセクションを整理します。[保存] をクリックします。

関連トピック

ビジネス計画の関連情報については、次のトピックを参照してください。

- [ビジネス計画](#) 『255ページ』
- [ビジネス計画のフィールド](#) 『259ページ』
- [ビジネス計画の管理](#) 『257ページ』

ビジネス計画の管理

ビジネス計画を管理する手順については、次のトピックを参照してください。

- [選択したレコードへのレコードのリンク](#) 『64ページ』

様々なレコードタイプに共通する作業手順については、次のトピックを参照してください。

- [レコードの作成](#) 『41ページ』
- [レコードの詳細の更新](#) 『63ページ』
- [選択したレコードへのレコードのリンク](#) 『64ページ』
- [リストの使用](#) 『72ページ』
- [レコードの共有 \(チーム\)](#) 『88ページ』

注： 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法でOracle CRM On Demandをカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

また、自分に割り当てられているアクセスレベルによっては、これらの手順の一部を実行できない可能性があります。

ユーザー役割およびアクセスプロファイルの設定

[ビジネス計画] ページを使用するには、ユーザーの役割に次の権限が必要です。

- ビジネス計画へのアクセスの管理
- 期間管理の管理

さらに、次のレコードタイプへのアクセスをアクセスプロファイル設定で許可する必要があります。

- ビジネス計画
- 目標
- 計画取引先
- 計画担当者
- 計画商談
- 期間

関連トピック

ビジネス計画の関連情報については、次のトピックを参照してください。

- [ビジネス計画『255ページ』](#)
- [\[ビジネス計画ホームページ\]の使用『256ページ』](#)
- [ビジネス計画のフィールド『259ページ』](#)

ビジネス計画へのレコードのリンク

追加のレコードをビジネス計画にリンクするには、ビジネス計画レコードの[詳細ページ]に次のセクションを追加します。

- 計画取引先
- 計画担当者
- ビジネス計画
- 目標
- 計画商談
- 活動

注：特定のビジネス計画は、前述されているすべてのエンティティの複数の項目と対応付けることができます。「計画」という語が前に付くエンティティは、多対多の関係を使用できる特別なエンティティです。ビジネス計画、目標、または活動は、単一の親ビジネス計画にのみ対応付けることができます。一方、計画取引先、計画担当者、または計画商談には、複数の親ビジネス計画を使用できます。複数の親計画を使用できることで、これらのエンティティをビジネス計画に対応付ける際に必要な柔軟性が提供されます。

詳細については、「[詳細ページレイアウトの変更『640ページ』](#)」を参照してください。

レコードをビジネス計画にリンクするには

- 1 [ビジネス計画詳細] ページで、[レイアウトを編集] をクリックします。
- 2 ビジネス計画詳細レイアウトページで、矢印をクリックしてレコードのセクションを追加し、ページのセクションを整理します。
- 3 [保存] をクリックします。

ビジネス計画のフィールド

[ビジネス計画編集] ページでは、ビジネス計画を追加したり、既存のビジネス計画の詳細を更新できます。[ビジネス計画編集] ページには、ビジネス計画に関するすべての情報が表示されます。

ヒント： [ビジネス計画リスト] ページおよび [ビジネス計画詳細] ページでビジネス計画を編集することもできます。レコードの更新方法の詳細は、「[レコードの詳細の更新『63ページ』](#)」を参照してください。

注： 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法で **Oracle CRM On Demand** をカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

次の表では、ビジネス計画の一部のフィールドについて説明します。

フィールド	説明
主要計画情報	
計画名	ビジネス計画の名前（必須）。
期間	<p>ビジネス計画を完了する期間を指定します。計画期間は企業の会計カレンダー定義に従い、企業の管理者が決定します。</p> <p>期間は、2010年第1会計四半期など、会計年度、四半期、月、または週に対応します。リストされる使用可能な期間は、企業で定義されている会計カレンダーに基づいています。会計カレンダーの定義方法の詳細は、「会計カレンダーについて『1037ページ』」を参照してください。</p> <p>注： 期間を選択するには、[期間管理の管理] 権限が必要です。</p>
期間：開始日	期間の開始日。[カレンダー] アイコンをクリックして開始日を選択します。
期間：終了日	期間の終了日。[カレンダー] アイコンをクリックして終了日を選択します。
タイプ	ビジネス計画のタイプ。ドロップダウンリストからビジネス計画に該当するタイプを選択します。計画タイプの例として、[取引先]、[ローカル]、[地域]、[全国]、[市場セグメント]、[約束]、[ブランド] などがあります（必須）。
状態	ビジネス計画の状態。ドロップダウンリストからビジネス計画の現在の状態を選択します。計画の状態の例として、[ドラフト]、[提出済み]、[最終承認済み]、[現行]、[期限切れ]、[将来]、[保留] などがあります（必須）。
所有者	ビジネス計画の所有者。通常は、計画を作成するユーザーです。[ルックアップ] アイコンをクリックして所有者を選択します。

フィールド	説明
説明	ビジネス計画の説明。
製品名	この計画に関連付けられている製品の名前。[ルックアップ] アイコンをクリックして製品を選択します。
計画売上	この計画に関連付けられている予想売上。
通貨	この計画の金額に対する通貨。
為替日	支社の売上金額を本社で使用されている通貨に換算するための基準日。
取引先	このビジネス計画に関連付けられている取引先。[ルックアップ] アイコンをクリックして取引先を選択します。 このフィールドは、ビジネス計画と特定の取引先間の関係が1対1の場合に使用できます。ビジネス計画に複数の取引先が関連付けられている場合、交差エンティティの「計画取引先」を使用して、関係を形成します。
SWOT 分析	
強み	この計画の達成に関する競争力の強み（このフィールドには240文字まで入力できます）。
弱み	この計画の達成に関する競争力の弱み（このフィールドには240文字まで入力できます）。
商談	この計画に関連付けられている潜在的なビジネス商談（このフィールドには240文字まで入力できます）。
脅威	この計画に関連付けられているビジネス商談を制限する可能性がある潜在的な脅威（このフィールドには240文字まで入力できます）。
注： 次のフィールドはOracle CRM On Demand Partner Relationship Management Editionで使用可能であり、現在の設定では使用できない可能性があります。これらのフィールドが使用できない場合は、管理者に連絡してください。	
所有者パートナー取引先	ビジネス計画の所有者が属するパートナー取引先の名前。
開始パートナー取引先	ビジネス計画を開始したパートナー取引先の名前。
主要パートナー取引先	ビジネス計画を主導するパートナー取引先の名前。

関連トピック

ビジネス計画の関連情報については、次のトピックを参照してください。

- [ビジネス計画『255ページ』](#)
- [\[ビジネス計画ホームページ\]の使用『256ページ』](#)
- [ビジネス計画の管理『257ページ』](#)

目標

目標の各ページを使用して、ビジネス計画の目標を作成、更新、および追跡します。

目標とは、ビジネス計画における高レベルの戦略目標に到達するために達成する戦術目標です。一般には、ビジネス計画に関連する目標を作成します。ビジネス計画には取引先の総合的な年間売上目標を規定し、目標には戦術目標（相当数のセールスコールの達成や医療での特定数の新処方薬の実現など）を規定します。目標は、ビジネス計画を使用した高レベルの戦略目標の設定と、活動（個々の訪問セールスやセールスコール）および商談（個々のセールス活動）を使用した低レベルの計画の間の中間レベルの計画を提供します。

目標は、ビジネス計画に従属する必要はありません。組織では、個別の目標を使用するように選択できます。目標は、ビジネス計画と同様に取引先、担当者、または製品に適用できます。特定の目標には、複数の子目標を指定できます。短期または長期の目標を設定できます。期間は、企業で定義した計画期間に基づき、一般には月、四半期、または年になります。目標は、ビジネス計画ほど柔軟ではありません。ビジネス計画は、複数の取引先と複数の担当者に対応付けることができますが、目標は、単一の取引先と単一の担当者にのみ対応付けることができます。また、商談を複数のビジネス計画に対応付けることはできませんが、商談に対応付けることができる目標は1つのみです。

注：ユーザーがどのタブを使用できるかを設定するのは、各企業の管理者です。目標情報の追跡を担当しないユーザーの場合、[目標] タブは使用不可になっています。[目標] は、カスタマーサポートに通知することにより、カスタムオブジェクト 04-40 で使用できるように設定できます。

[目標ホームページ] の使用

目標レコードの管理は、[目標ホームページ] から開始します。

注：企業の管理者は、[目標ホームページ] のレイアウトをカスタマイズできます。また、ユーザーの役割に [ホームページのパーソナライズ] 権限が含まれている場合は、ページにセクションを追加したり、ページからセクションを削除できます。

目標の作成

新しい目標を作成するには、[最近変更された目標] セクションの [新規] ボタンをクリックします。詳細については、「[レコードの作成](#)」および「[目標のフィールド](#)」を参照してください。

目標リストの使用

[目標リスト] セクションには、多数のフィルター済みリストが表示されます。フィルター済みリストは、一度に作業対象にするレコード数を制限するために使用するレコードのサブセットまたはグループです。

次の表では、目標の標準のリストについて説明します。

目標リスト	フィルター
目標 (全件)	その所有者に関係なく、ユーザーがアクセスできるすべての目標が表示されます。
最近変更された目標	[所有者] フィールドに自分の名前があるすべての目標が、変更日に基づいて並べ替えられて表示されます。

リストを表示するには、リスト名をクリックします。

新しいリストを作成するには、[新規] をクリックします。リストの作成方法の詳細は、「[リストの作成と編集](#)」を参照してください。

使用可能なすべてのリストの確認、新しいリストの作成、または既存のリストの表示、編集、削除を行うには、[リスト管理] をクリックします。[リスト管理] ページには、**Oracle CRM On Demand**に付属している標準のリストも表示されます。これらのリストは表示専用であるため、編集または削除することはできません。

最近の目標の表示

[最近変更された目標] セクションには、最近変更した目標が表示されます。

リストを展開するには、[リストを全表示] リンクをクリックします。

[目標ホームページ] へのセクションの追加

ユーザーの役割に [ホームページのパーソナライズ] 権限が含まれている場合、ユーザーは自分の [目標ホームページ] に、次のセクションの一部またはすべてを追加できます。

- 最近作成された目標
- 最近変更された目標
- 最近作成された目標 (個人)
- 最近変更された目標 (個人)
- その他のレポートセクション (企業の管理者は、レポートセクションを [目標ホームページ] で表示可能にできます)。

[目標ホームページ] にセクションを追加するには

- 1 [目標ホームページ] で、[レイアウトを編集] をクリックします。
- 2 [目標ホームページレイアウト] ページで、矢印をクリックしてセクションを追加または削除し、ページのセクションを整理します。次に [保存] をクリックします。

目標の管理

様々なレコードタイプに共通する作業手順については、次のトピックを参照してください。

- [レコードの作成](#) 『41ページ』
- [レコードの詳細の更新](#) 『63ページ』
- [目標へのレコードのリンク](#) 『263ページ』
- [選択したレコードへのレコードのリンク](#) 『64ページ』
- [リストの使用](#) 『72ページ』

■ レコードの共有（チーム） 『88ページ』

注：企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法でOracle CRM On

Demandをカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

また、自分に割り当てられているアクセスレベルによっては、これらの手順の一部を実行できない可能性があります。

ユーザー役割およびアクセスプロファイルの設定

「目標」ページを使用するには、ユーザー役割に次の権限が必要です。

■ ビジネス計画へのアクセスの管理

■ 期間管理の管理

さらに、次のレコードタイプへのアクセスをアクセスプロファイル設定で許可する必要があります。

■ ビジネス計画

■ 目標

■ 計画取引先

■ 計画担当者

■ 計画商談

■ 期間

関連トピック

目標の関連情報については、次のトピックを参照してください。

■ 目標 『261ページ』

■ 「目標ホームページ」の使用 『261ページ』

■ 目標のフィールド 『264ページ』

目標へのレコードのリンク

次のレコードを目標にリンクするには、目標レコードの「詳細ページ」にセクションを追加します。

■ 目標

■ 商談

■ 活動

詳細については、「[詳細ページレイアウトの変更](#) 『640ページ』」を参照してください。

レコードを目標にリンクするには

- 1 [目標詳細] ページで、[レイアウトを編集] をクリックします。
- 2 目標詳細レイアウトページで、矢印をクリックしてレコードのセクションを追加し、ページのセクションを整理します。
- 3 [保存] をクリックします。

目標のフィールド

[目標編集] ページでは、目標を追加したり、既存の目標の詳細を更新できます。[目標編集] ページには、目標に関するすべての情報が表示されます。

ヒント： [目標リスト] ページおよび [目標詳細] ページで目標を編集することもできます。レコードの更新方法の詳細は、「[レコードの詳細の更新](#) [63ページ]」を参照してください。

注： 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法で **Oracle CRM On Demand** をカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

次の表では、目標の一部のフィールドについて説明します。

フィールド	説明
主要目標情報	
目標名	目標の名前（必須）。
計画名	この目標に関連付けられている親ビジネス計画。[ルックアップ] アイコンを使用してビジネス計画を選択します。
タイプ	目標の全般的な目的。例として、[認知度]、[教育]、[関係]、[新規取引先獲得]、[取引先浸透率増大]、[製品トライアル]、[特別報奨金]、[取引先維持]、[競合会社の反応] などがあります。ドロップダウンリストからタイプを選択します（必須）。
状態	目標の現在の状態。例として、[ドラフト]、[提出済み]、[最終承認済み]、[現行]、[期限切れ]、[将来]、[保留] などがあります。ドロップダウンリストから状態を選択します（必須）。
取引先名	この目標に関連付けられている取引先。[ルックアップ] アイコンをクリックして取引先を選択します。
担当者名	この目標に関連付けられている担当者。[ルックアップ] アイコンをクリックして担当者を選択します。
製品名	この目標に関連付けられている製品。[ルックアップ] アイコンをクリックして製品を選択します。
期間	<p>目標を完了する期間。目標の期間は企業の会計カレンダー定義に従い、企業の管理者が定義します（必須）。</p> <p>期間は、2010年第1会計四半期など、会計年度、四半期、月、または週に対応します。リストされる使用可能な期間は、企業で定義されている会計カレンダーに基づいています。会</p>

フィールド	説明
	<p>計カレンダーの定義方法の詳細は、「会計カレンダーについて『1037ページ』」を参照してください。</p> <p>注：期間を選択するには、「期間管理の管理」権限が必要です。</p>
期間：開始日	期間の開始日。[カレンダー] アイコンをクリックして開始日を選択します。
期間：終了日	期間の終了日。[カレンダー] アイコンをクリックして終了日を選択します。
ターゲット情報	
売上目標	この目標の売上目標（「1,000,000」など）。
通貨	売上の通貨（USD、EUROなど）。[通貨] アイコンをクリックして必要な通貨を選択します。
為替日	支社の売上を本社で使用されている通貨に換算するための基準日。
対象参加者	この目標の対象となるグループまたは組織（「心臓病を専門とする医師」など）。
目標	たとえば、1000件の客先訪問を表すには「1000」など、この目標について目標単位で示したゴールまたは結果。
目標単位	[販売ユニット]、[訪問数]、[ドル (\$)] など、目標の表現式の単位。ドロップダウンリストをクリックして目標単位を選択します。
追加情報	
説明	目標の説明。
所有者	目標の所有者。通常は目標の作成者です。[ルックアップ] アイコンをクリックして所有者を選択します。

関連トピック

目標の関連情報については、次のトピックを参照してください。

- [目標](#) 『261ページ』
- [\[目標ホームページ\] の使用](#) 『261ページ』
- [目標の管理](#) 『262ページ』

計画取引先

計画取引先の各ページを使用して、ビジネス計画に関連付けられている計画取引先を作成、更新、および追跡します。計画取引先により、取引先とビジネス計画がマップされます。つまり、計画取引先を使用して、取引先をビジネス計画に関連付けます。計画取引先を使用すると、単一の取引先が複数のビジネス計画を保持できます（1つは一般のセールス要員用、もう1つは専門のセールス要員用など）。一方、1つのビジネス計画は複数の取引先をカバーします（あるテリトリー内の全取引先など）。

計画取引先レコードタイプと直接情報を交換せずに、[ビジネス計画詳細] ページまたは[取引先詳細] ページから取引先とビジネス計画を関連付ける方法を選択するユーザーもいれば、計画取引先レコードタイプと直接情報を交換する方法を選択するユーザーもいます。

注：ユーザーがどのタブを使用できるかを設定するのは、各企業の管理者です。計画取引先情報の追跡を担当しないユーザーの場合、[計画取引先] タブは使用不可になっています。

[計画取引先ホームページ] の使用

計画取引先の管理は、[計画取引先ホームページ] から開始します。

注：企業の管理者は、[計画取引先ホームページ] のレイアウトをカスタマイズできます。また、ユーザーの役割に[ホームページのパーソナライズ] 権限が含まれている場合は、ページにセクションを追加したり、ページからセクションを削除できます。

計画取引先の作成

新しい計画取引先を作成するには、[最近変更された計画取引先] セクションの[新規] ボタンをクリックします。詳細については、「[レコードの作成](#) [41ページ]」および「[計画取引先のフィールド](#) [268ページ]」を参照してください。

計画取引先リストの使用

[計画取引先リスト] セクションには、多数のフィルター済みリストが表示されます。フィルター済みリストは、一度に作業対象にするレコード数を制限するために使用するレコードのサブセットまたはグループです。

次の表では、計画取引先の標準のリストについて説明します。

計画取引先リスト	フィルター
計画取引先 (全件)	その所有者に関係なく、ユーザーがアクセスできるすべての計画取引先が表示されます。
最近変更された計画取引先	[所有者] フィールドに自分の名前があるすべての計画取引先が、変更日に基づいて並べ替えられて表示されます。

リストを表示するには、リスト名をクリックします。

新しいリストを作成するには、[新規] をクリックします。リストの作成方法の詳細は、「[リストの作成と編集](#) [77ページ]」を参照してください。

使用可能なすべてのリストの確認、新しいリストの作成、または既存のリストの表示、編集、削除を行うには、[リスト管理] をクリックします。[リスト管理] ページには、**Oracle CRM On Demand**に付属している標準のリストも表示されます。これらのリストは表示専用であるため、編集または削除することはできません。

最近の計画取引先の表示

[最近変更された計画取引先] セクションには、最近変更した計画取引先が表示されます。

リストを展開するには、[リストを全表示] をクリックします。

「計画取引先ホームページ」へのセクションの追加

ユーザーの役割に「ホームページのパーソナライズ」権限が含まれている場合、ユーザーは自分の「目標ホームページ」に、次のセクションの一部またはすべてを追加できます。

- 最近作成された計画取引先
- 最近変更された計画取引先
- 最近作成された計画取引先 (個人)
- 最近変更された計画取引先 (個人)
- その他のレポートセクション (企業の管理者は、レポートセクションを「計画取引先ホームページ」で表示可能にできます)。

「計画取引先ホームページ」にセクションを追加するには

- 1 「計画取引先ホームページ」で、[レイアウトを編集] をクリックします。
- 2 「計画取引先ホームページレイアウト」ページで、矢印をクリックしてセクションを追加または削除し、ページのセクションを整理します。次に[保存] をクリックします。

計画取引先の管理

様々なレコードタイプに共通する作業手順については、次のトピックを参照してください。

- [レコードの作成](#) 『41ページ』
- [レコードの詳細の更新](#) 『63ページ』
- [選択したレコードへのレコードのリンク](#) 『64ページ』
- [リストの使用](#) 『72ページ』

注： 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法でOracle CRM On Demandをカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

また、自分に割り当てられているアクセスレベルによっては、これらの手順の一部を実行できない可能性があります。

ユーザー役割およびアクセスプロファイルの設定

「計画取引先」ページを使用するには、ユーザー役割に次の権限が必要です。

- ビジネス計画へのアクセスの管理
- 期間管理の管理

さらに、次のレコードタイプへのアクセスをアクセスプロファイル設定で許可する必要があります。

- ビジネス計画
- 目標
- 計画取引先
- 計画担当者
- 計画商談
- 期間

関連情報

計画取引先の関連情報については、次のトピックを参照してください。

- [計画取引先『265ページ』](#)
- [「計画取引先ホームページ」の使用『266ページ』](#)
- [計画取引先のフィールド『268ページ』](#)

計画取引先のフィールド

「計画取引先編集」ページでは、計画取引先を追加したり、既存の計画取引先の詳細を更新できます。

ヒント：「計画取引先リスト」ページおよび「計画取引先詳細」ページで計画取引先を編集することもできます。レコードの更新方法の詳細は、「レコードの詳細の更新」を参照してください。

注：企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法で**Oracle CRM On**

Demandをカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

次の表では、計画取引先の一部のフィールドについて説明します。

フィールド	説明
主要計画取引先情報	
取引先	この計画取引先レコードに関連付けられている Oracle CRM On Demand 取引先。「ルックアップ」アイコンをクリックして関連する取引先を選択します（必須）。 取引先の各フィールドの詳細は、「 取引先フィールド『200ページ』 」を参照してください。
プライマリ計画取引先	計画に関連付けられているプライマリ取引先（存在する場合）であることを示すには、このチェックボックスをオンにします。
ビジネス計画	この計画取引先レコードに関連付けられているビジネス計画。「ルックアップ」アイコンをクリックして関連するビジネス計画を選択します（必須）。

フィールド	説明
取引先: 所在地	取引先レコードの〔所在地〕フィールドから取得される所在地情報。本社など、取引先が所属する機関のタイプが表示されます（表示専用）。
取引先: 優先順位	取引先レコードの〔優先順位〕フィールドから取得される優先順位情報。高、中、低など、取引先の優先順位が表示されます（表示専用）。
取引先: 取引先タイプ	取引先レコードの〔取引先タイプ〕フィールドから取得される取引先タイプ情報。見込み顧客、顧客、パートナー、競合会社など、取引先と自社との関係が表示されます（表示専用）。
取引先: 問い合わせ	取引先レコードの〔問い合わせ〕チェックボックスから取得される参照情報。この取引先を見込み客やセールス要員による問い合わせ先として使用できるかどうかが表示されます（表示専用）。
取引先: 所有者	取引先レコードの〔所有者〕フィールドから取得される所有者情報。取引先レコードの所有者のエイリアスが表示されます（表示専用）。

関連情報

計画取引先の関連情報については、次のトピックを参照してください。

- [計画取引先『265ページ』](#)
- [〔計画取引先ホームページ〕の使用『266ページ』](#)
- [計画取引先の管理『267ページ』](#)

計画担当者

計画担当者の各ページを使用して、ビジネス計画に関連付けられている担当者を作成、更新、および追跡します。計画担当者とは、担当者とビジネス計画に関連付けることができるレコードで、各担当者には複数のビジネス計画を指定できます。たとえば、1つは一般のセールス要員用、もう1つは専門のセールス要員用に計画担当者を指定できます。同時に、計画担当者により、1つのビジネス計画で複数の担当者をカバーできます（あるテリトリー内の全担当者など）。

計画担当者レコードタイプと直接情報を交換せずに、〔ビジネス計画詳細〕ページまたは〔担当者詳細〕ページから担当者とビジネス計画に関連付ける方法を選択するユーザーもいれば、計画担当者レコードタイプと直接情報を交換する方法を選択するユーザーもいます。

注：ユーザーがどのタブを使用できるかを設定するのは、各企業の管理者です。計画担当者情報の追跡を担当しないユーザーの場合、〔計画担当者〕タブは使用不可になっています。

〔計画担当者ホームページ〕の使用

計画担当者の管理は、〔計画担当者ホームページ〕から開始します。

注：企業の管理者は、[計画担当者ホームページ] のレイアウトをカスタマイズできます。また、ユーザーの役割に [ホームページのパーソナライズ] 権限が含まれている場合は、ページにセクションを追加したり、ページからセクションを削除できます。

計画担当者の作成

新しい計画担当者を作成するには、[最近変更された計画担当者] セクションの [新規] ボタンをクリックします。詳細については、「[レコードの作成](#) [41ページ]」および「[計画担当者のフィールド](#) [272ページ]」を参照してください。

計画担当者リストの使用

[計画担当者リスト] セクションには、多数のフィルター済みリストが表示されます。フィルター済みリストは、一度に作業対象にするレコード数を制限するために使用するレコードのサブセットまたはグループです。

次の表では、計画担当者の標準のリストについて説明します。

計画担当者リスト	フィルター
計画担当者 (全件)	その所有者に関係なく、ユーザーがアクセスできるすべての計画担当者が表示されます。
最近変更された計画担当者	[所有者] フィールドに自分の名前があるすべての計画担当者が、変更日に基づいて並べ替えられて表示されます。

リストを表示するには、リスト名をクリックします。

新しいリストを作成するには、[新規] をクリックします。リストの作成方法の詳細は、「[リストの作成と編集](#) [77ページ]」を参照してください。

使用可能なすべてのリストの確認、新しいリストの作成、または既存のリストの表示、編集、削除を行うには、[リスト管理] をクリックします。[リスト管理] ページには、**Oracle CRM On Demand**に付属している標準のリストも表示されます。これらのリストは表示専用であるため、編集または削除することはできません。

最近の計画担当者の表示

[最近変更された計画担当者] セクションには、最近変更された計画担当が表示されます。リストを展開するには、[リストを全表示] をクリックします。

[計画担当者ホームページ] へのセクションの追加

ユーザーの役割に [ホームページのパーソナライズ] 権限が含まれている場合、ユーザーは自分の [計画担当者ホームページ] に、次のセクションの一部またはすべてを追加できます。

- 最近作成された計画担当者
- 最近変更された計画担当者
- 最近作成された計画担当者 (個人)
- 最近変更された計画担当者 (個人)

- その他のレポートセクション（企業の管理者は、レポートセクションを「計画担当者ホームページ」で表示可能にできません）。

「計画担当者ホームページ」にセクションを追加するには

- 1 「計画担当者ホームページ」で、「レイアウトを編集」をクリックします。
- 2 「計画担当者ホームページレイアウト」ページで、矢印をクリックしてセクションを追加または削除し、ページのセクションを整理します。次に「保存」をクリックします。

計画担当者の管理

様々なレコードタイプに共通する計画担当者の管理手順については、次のトピックを参照してください。

- [レコードの作成](#) 『41ページ』
- [レコードの詳細の更新](#) 『63ページ』
- [選択したレコードへのレコードのリンク](#) 『64ページ』
- [リストの使用](#) 『72ページ』

注： 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法でOracle CRM On

Demandをカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

また、自分に割り当てられているアクセスレベルによっては、これらの手順の一部を実行できない可能性があります。

ユーザー役割およびアクセスプロファイルの設定

「計画担当者」ページを使用するには、ユーザーの役割に次の権限が必要です。

- ビジネス計画へのアクセスの管理
- 期間管理の管理

さらに、次のレコードタイプへのアクセスをアクセスプロファイル設定で許可する必要があります。

- ビジネス計画
- 目標
- 計画取引先
- 計画担当者
- 計画商談
- 期間

関連情報

計画担当者の関連情報については、次のトピックを参照してください。

- [計画担当者『269ページ』](#)
- [\[計画担当者ホームページ\]の使用『269ページ』](#)
- [計画担当者のフィールド『272ページ』](#)

計画担当者のフィールド

[計画担当者編集] ページでは、計画担当者を追加したり、既存の計画担当者の詳細を更新できます。[計画担当者編集] ページには、計画担当者に関するすべての情報が表示されます。

ヒント：[計画担当者リスト] ページおよび[計画担当者詳細] ページで計画担当者を編集することもできます。レコードの更新方法の詳細は、「レコードの詳細の更新」を参照してください。

注： 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法で**Oracle CRM On Demand**をカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

次の表では、計画担当者の一部のフィールドについて説明します。

フィールド	説明
主要計画担当者情報	
担当者	この計画担当者レコードに関連付けられている Oracle CRM On Demand 担当者。[ルックアップ] アイコンをクリックして関連する担当者を選択します（必須）。 担当者の各フィールドの詳細は、「 担当者フィールド『216ページ』 」を参照してください。
プライマリ計画担当者	担当者がビジネス計画の主要担当者であることを示すには、このチェックボックスをオンにします。
担当者: 名前 (名)	担当者レコードの [名前 (名)] フィールドから取得される情報（表示専用）。
担当者: 名前 (姓)	担当者レコードの [名前 (姓)] フィールドから取得される情報（表示専用）。
担当者: 取引先	担当者に関連付けられている取引先（表示専用）。
ビジネス計画	この計画担当者レコードに関連付けられているビジネス計画。[ルックアップ] アイコンをクリックして関連するビジネス計画を選択します（必須）。

関連トピック

計画担当者の関連情報については、次のトピックを参照してください。

- [計画担当者『269ページ』](#)
- [\[計画担当者ホームページ\]の使用『269ページ』](#)

■ 計画担当者の管理 『271ページ』

計画商談

「計画商談」ページを使用して、ビジネス計画に関連付けられている商談を作成、更新および追跡します。計画商談は商談をビジネス計画に関連付け、商談を複数のビジネス計画に関連付けられるようにします（1つは一般のセールス要員用、もう1つは専門のセールス要員用など）。ビジネス計画は一度に複数の商談に関連付けることができます。

計画商談レコードタイプと直接情報を交換せずに、「ビジネス計画詳細」ページまたは「商談詳細」ページから商談とビジネス計画に関連付ける方法を選択するユーザーもいれば、計画商談レコードタイプと直接情報を交換する方法を選択するユーザーもいます。

注：ユーザーがどのタブを使用できるかを設定するのは、各企業の管理者です。計画商談情報の追跡を担当しないユーザーの場合、「計画商談」タブは使用不可になっています。

「計画商談ホームページ」の使用

計画商談の管理は、「計画商談ホームページ」から開始します。

注：企業の管理者は、「計画商談ホームページ」のレイアウトをカスタマイズできます。また、ユーザーの役割に「ホームページのパーソナライズ」権限が含まれている場合は、ページにセクションを追加したり、ページからセクションを削除できます。

計画商談の作成

計画商談を作成するには、「最近変更された計画商談」セクションの「新規」ボタンをクリックします。詳細については、「[レコードの作成](#) 『41ページ』」および「[計画商談のフィールド](#) 『275ページ』」を参照してください。

計画商談リストの使用

「計画商談リスト」セクションには、多数のフィルター済みリストが表示されます。フィルター済みリストは、一度に作業対象にするレコード数を制限するために使用するレコードのサブセットまたはグループです。

次の表では、計画商談の標準のリストについて説明します。

計画商談リスト	フィルター
計画商談 (全件)	その所有者に関係なく、ユーザーがアクセスできるすべての計画商談が表示されます。
最近変更された計画商談	「所有者」フィールドに自分の名前があるすべての計画商談が、変更日に基づいて並べ替えられて表示されます。

リストを表示するには、リスト名をクリックします。

新しいリストを作成するには、[新規] をクリックします。リストの作成方法の詳細は、「[リストの作成と編集](#)」を参照してください。

使用可能なすべてのリストの確認、新しいリストの作成、または既存のリストの表示、編集、削除を行うには、[リスト管理] をクリックします。[リスト管理] ページには、**Oracle CRM On Demand**に付属している標準のリストも表示されます。これらのリストは表示専用であるため、編集または削除することはできません。

最近の計画商談の表示

[最近変更された計画商談] セクションには、最近変更された計画商談が表示されます。リストを展開するには、[リストを全表示] をクリックします。

[計画商談ホームページ] へのセクションの追加

ユーザーの役割に [ホームページのパーソナライズ] 権限が含まれている場合、ユーザーは自分の [計画商談ホームページ] に、次のセクションの一部またはすべてを追加できます。

- 最近作成された計画商談
- 最近変更された計画商談
- 最近作成された計画商談 (個人)
- 最近変更された計画商談 (個人)
- その他のレポートセクション (企業の管理者は、レポートセクションを [計画商談ホームページ] で表示可能にできます)。

[計画商談ホームページ] にセクションを追加するには

- 1 [計画商談ホームページ] で、[レイアウトを編集] をクリックします。
- 2 [計画商談ホームページレイアウト] ページで、矢印をクリックしてセクションを追加または削除し、ページのセクションを整理します。[保存] をクリックします。

計画商談の管理

様々なレコードタイプに共通する計画商談の管理手順については、次のトピックを参照してください。

- [レコードの作成](#) 『41ページ』
- [レコードの詳細の更新](#) 『63ページ』
- [選択したレコードへのレコードのリンク](#) 『64ページ』
- [リストの使用](#) 『72ページ』

注： 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法でOracle CRM On

Demandをカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

また、自分に割り当てられているアクセスレベルによっては、これらの手順の一部を実行できない可能性があります。

ユーザー役割およびアクセスプロファイルの設定

「計画商談」ページを使用するには、ユーザー役割に次の権限が必要です。

- ビジネス計画へのアクセスの管理
- 期間管理の管理

さらに、次のレコードタイプへのアクセスをアクセスプロファイル設定で許可する必要があります。

- ビジネス計画
- 目標
- 計画取引先
- 計画担当者
- 計画商談
- 期間

関連情報

関連する計画商談情報については、次のトピックを参照してください。

- [計画商談](#) 『273ページ』
- [「計画商談ホームページ」の使用](#) 『273ページ』
- [計画商談のフィールド](#) 『275ページ』

計画商談のフィールド

「計画商談編集」ページでは、計画商談を追加したり、既存の計画商談の詳細を更新できます。

ヒント：「計画商談リスト」ページおよび「計画商談詳細」ページで計画商談を編集することもできます。レコードの更新方法の詳細は、「レコードの詳細の更新」を参照してください。

注： 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法でOracle CRM On

Demandをカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

次の表では、計画商談の一部のフィールドについて説明します。

フィールド	説明
計画商談情報	
ビジネス計画	この計画商談レコードに関連付けられているビジネス計画。[ルックアップ] アイコンをクリックしてビジネス計画を選択します（必須）。 ビジネス計画の詳細は、「 ビジネス計画 『255ページ』」を参照してください。
商談	この計画商談レコードに関連付けられているOracle CRM On Demandの商談。[ルックアップ] アイコンをクリックして関連する商談を選択します（必須）。 商談の詳細は、「 商談 『219ページ』」を参照してください。
商談: 取引先	商談に関連付けられている取引先（表示専用）。
商談: クローズ日	商談に関連付けられている予想クローズ日（表示専用）。
商談: 売上予想	このチェックボックスがオンの場合、商談が売上予想計算の対象であることを示します（表示専用）。
商談: 所有者	商談レコードの[所有者] フィールドから取得される情報。所有者は、この商談に割り当てられている個人です（表示専用）。
商談: 売上	商談に関連付けられている見込売上（表示専用）。

関連トピック

計画商談の関連情報については、次のトピックを参照してください。

- [計画商談](#) 『273ページ』
- [\[計画商談ホームページ\] の使用](#) 『273ページ』
- [計画商談の管理](#) 『274ページ』

6

サービスとコミュニケーション

Oracle CRM On Demandには、顧客サービスに関する情報を管理するために次のレコードタイプが用意されています。

- サービスリクエスト：これらのページでは、製品またはサービスに対する顧客からのサービスリクエストを管理します。
- 解決策：これらのページでは、一般的な質問やサービスに関する問題に対する回答を保存します。
- コミュニケーション：これらのページでは、コールセンターを通しての顧客との対話を管理します（**Oracle Contact On Demand**）。

サービスとコミュニケーションの管理

サービスとコミュニケーションを管理するには、次のプロセスを実行します。

- 1 サービスリクエストの作成プロセス 『277ページ』
- 2 サービスリクエストの作業プロセス 『278ページ』
- 3 サービスリクエストの解決プロセス 『278ページ』
- 4 サービスリクエストのクローズプロセス 『278ページ』

サービスリクエストは、顧客からの着信通話またはOracle CRM On Demandを介して受信した顧客通話から発生する場合があります。

サービスリクエストの作成プロセス

サービスリクエストを作成するには、次のタスクを実行します。

- 1 顧客情報を確認し、サービス問題を記録します。
- 2 サービススクリプトを使用して、問題の識別、問題のエスカレーションなど、社内手順を一貫して適用します。
スクリプトの詳細は、「[サービスリクエストスクリプトの使用](#) 『282ページ』」を参照してください。

- 3 サービスリクエストをサービス要員に割り当てます。詳細については、「[サービスリクエストの割り当て](#)『282ページの"サービスリクエストの割当"参照』」を参照してください。

サービスリクエストの作業プロセス

サービスリクエストの作業を行うには、次のタスクを実行します。

- 1 フォローアップコールのログを記録します。
- 2 タスクのログを記録します。
- 3 メモをログし、顧客支援のために実行したアクションを記録します。

サービスリクエストに活動を追加する方法の詳細は、「[活動の作成](#)『126ページ』」および「[活動フィールド](#)『150ページ』」を参照してください。

サービスリクエストの解決プロセス

サービスリクエストを解決するには、次のタスクを実行します。

- 1 解決策ライブラリから顧客リクエストの解決に役立つ情報を検索します。詳細については、「[解決策の確認](#)『291ページ』」を参照してください。
- 2 サービスリクエストに適切な解決策をリンクし、その有効性を評価し、ライブラリの監視と改善が継続して行われるようにします。詳細については、「[解決策の評価](#)『292ページ』」を参照してください。
- 3 組み込みレポートまたはカスタムレポートを使用して問題を識別します。詳細については、「[レポートの実行](#)『717ページ』」を参照してください。
- 4 問題を解決するための即時アクションを実行します。解決策が見つからない場合は、新しい解決策をライブラリに追加します。詳細については、「[解決策の管理](#)『290ページ』」を参照してください。

サービスリクエストのクローズプロセス

サービスリクエストをクローズするには、次のタスクを実行します。

- 1 最終活動を記録します。
- 2 サービスリクエストが解決した後は、サービスリクエストをクローズします。詳細については、「[解決済みサービスリクエストのクローズ](#)『284ページ』」を参照してください。

サービスリクエスト

サービスリクエストの各ページを使用して、情報の取得または支援を目的とした顧客リクエストの記録、追跡、および対処を行います。サービスリクエストには、特定のサービス活動におけるすべての関連詳細情報が格納されます。サービスリクエストを使用して、サービスリクエストの解決に必要な解決策や活動などの追加情報を取得することもできます。サービス要員は、サービスリクエストに関するすべての関連情報に1箇所でアクセスできます。サービスリクエストレコードがすべてのサービス活動を取得するように、レコードの変更は監査証跡により追跡されます。サービスリクエストの対処方法については、「サービスおよびコミュニケーションの管理」を参照してください。

[サービスリクエストホームページ] の使用

サービスリクエストの管理は、[サービスリクエストホームページ] から開始します。

注：企業の管理者は、[サービスリクエストホームページ] のレイアウトをカスタマイズできます。また、ユーザーの役割に [ホームページのパーソナライズ] 権限が含まれている場合、ページにセクションを追加したり、ページからセクションを削除することができます。

サービスリクエストの作成

サービスリクエストレコードを作成するには、[オープンサービスリクエスト (個人)] セクションの [新規] ボタンをクリックします。サービスリクエストの詳細は、「[サービスリクエストの割り当て](#)」『282ページ の"[サービスリクエストの割り当て](#)"参照 』および「[サービスリクエストフィールド](#)」『285ページ 』を参照してください。

サービスリクエストリストの使用

[サービスリクエストリスト] セクションには、多数のリストが表示されます。Oracle CRM On Demandには、標準のリストのセットがあらかじめ用意されています。標準のリストはすべてのユーザーに公開され、すべてのユーザーが表示できます。従業員とマネージャは別の条件に基づくリストを追加できます。このようなカスタムリストは、リストの標準セットの上に表示されます。

次の表では、サービスリクエストの標準のリストについて説明します。

サービスリクエストリスト	フィルター
サービスリクエスト (全件)	なし
クローズ済みサービスリクエスト (全件)	状況 = クローズ
エスカレートされたサービスリクエスト (全件)	状況 = オープン - エスカレート
オープンサービスリクエスト (全件)	状況 = オープン、状況 = オープン - エスカレート
最近作成されたサービスリクエスト (全件)	作成日に基づいて並べ替えられたすべてのサービスリクエスト
最近変更されたサービスリクエスト (全件)	変更日に基づいて並べ替えられたすべてのサービスリクエスト

サービスリクエストリスト	フィルター
	クエスト
オープンサービスリクエスト（個人）	状況 = オープン（[所有者] フィールドにユーザーの名前を含むレコードを表示）
サービスリクエスト（個人）	自分が所有者になっているサービスリクエスト

リストを表示するには、リスト名をクリックします。

新しいリストを作成するには、[新規] をクリックします。リストの作成方法の詳細は、「[リストの作成と編集](#)」を参照してください。

使用可能なすべてのリストの確認、新しいリストの作成、または既存のリストの表示、編集、削除を行うには、[リスト管理] をクリックします。[リスト管理] ページには、**Oracle CRM On Demand**に付属している標準のリストも表示されます。これらのリストは表示専用であるため、編集または削除することはできません。

オープンサービスリクエストの表示

[オープンサービスリクエスト（個人）] セクションには、オープンサービスリクエストのリストが、作成された順序で表示されます。リストを展開するには、[リストを全表示] リンクをクリックします。

サービスリクエスト関連タスクの表示

[サービスリクエスト-関連タスク] セクションには、割り当てられたオープンサービスリクエスト関連タスクが表示され、最初に日付ごと、次に優先順位ごとに並べ替えられます。次の情報が表示されます。

- **締切日**：従業員またはマネージャによって設定されるタスクの締切日。
- **優先順位**：従業員またはマネージャによって設定されるタスクの優先順位（[1 - 高]、[2 - 中]、[3 - 低] など）。タスクの優先順位は、矢印によって示されます（上向き矢印は「高」、矢印なしは「中」、下向き矢印は「低」）。
- **注**：企業の管理者が[優先順位] フィールドのデフォルト値を変更している場合、タスクリストの[優先順位] フィールドに矢印が表示されないことがあります。
- **主題**：タスクのタイトル。リンクをクリックしてタスクを確認します。
- **サービスリクエスト**：サービスリクエストを識別するためにシステムによって割り当てられた番号。

[リストを全表示] をクリックすると、サービスリクエスト関連タスクのリストが展開されます。

オープンサービスリクエストレポートの表示

[オープンサービスリクエスト分析] セクションには、サービスリクエストのレポートがソース別、製品エリア別、ユーザー名別、または優先順位別に表示されます。チャートセクションまたは表の項目をクリックすると、詳細が表示され、その日に問題を解決するには何をすべきかを判断できます。さらに、ドロップダウンリストでカテゴリを変更して、別の観点から同じデータを参照することもできます。

たとえば、次の操作を行うことができます。

- この分析を使用して、オープンサービスリクエストとエスカレートされたサービスリクエストについて、常に把握することができます。
- 製品エリア別にフィルターして、通話が最も多く生成されているエリアを確認できます。
- ユーザー名別にフィルターして、チーム全体での仕事量の分布を確認できます。
- 優先順位別にフィルターして、報告されているサービスの問題のレベルを確認できます。

他のタイプのサービス分析を参照するには、[レポートホームページ] に移動してください。

[サービスリクエストホームページ] へのセクションの追加

ユーザーの役割に [ホームページのパーソナライズ] 権限が含まれている場合、ユーザーは自分のサービスリクエストホームページに、次のセクションの一部またはすべてを追加できます。

- サービスリクエスト関連タスク
- 現在のサービスリクエスト（個人）関連タスク（今日が締切日のタスク）
- その他のレポートセクション（企業の管理者は、レポートセクションを [サービスリクエストホームページ] で表示可能にできます）。

サービスリクエストホームページにセクションを追加するには

- 1 サービスリクエストホームページで、[レイアウトを編集] リンクをクリックします。
- 2 サービスリクエストホームページの [レイアウト] ページの矢印ボタンを使用して、ページにセクションを追加したり、ページからセクションを削除したり、ページのセクションを整理したりできます。
- 3 [保存] をクリックします。

サービスリクエストの管理

サービスリクエストを管理するには、次のタスクを実行します。

- サービスリクエストの割り当て [『282ページ の"サービスリクエストの割当"参照』](#)
- サービスリクエストスクリプトの使用 [『282ページ』](#)
- サービスリクエストへの解決策の追加 [『283ページ』](#)
- サービスリクエストのエスカレート [『284ページ』](#)
- 解決済みサービスリクエストのクローズ [『284ページ』](#)

様々なレコードタイプに共通する作業手順については、次のトピックを参照してください。

- [レコードの作成](#) [『41ページ』](#)
- [レコードの詳細の更新](#) [『63ページ』](#)

■ [選択したレコードへのレコードのリンク](#) 『64ページ』

■ [リストの使用](#) 『72ページ』

■ [レコードの監査証跡の表示](#) 『110ページ』

注： 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法でOracle CRM On Demandをカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

また、自分に割り当てられているアクセスレベルによっては、これらの手順の一部を実行できない可能性があります。

サービスリクエストの割当

サービスリクエストの作成時は、[所有者] フィールドは空白になっています。所有者を手動で割り当てることができます。または、企業がアサイメントマネージャを使用している場合は、レポートを保存すると、所有者が自動的に割り当てられます。

サービスリクエストがすでに割り当てられている場合、次のいずれかの方法でリクエストの再割り当てを行うことができます。

■ 所有者名を変更する

■ [所有者を再割当] チェックボックスをオンにする

■ 所有者名を削除する

[所有者を再割当] チェックボックスをオンにするか、所有者名を削除すると、割当マネージャがトリガされます。これにより、サービスリクエストが再び処理され、企業で設定したルールに従って再度割り当てられます。

注： サービスリクエストの状態がクローズの場合は、割当マネージャはこのリクエストを無視し、再割当を行いません。

レコードを保存すると、[所有者] フィールド内の名前が変更されます。レコードの再割当の処理時間は、企業の割当ルールの複雑さ、再度割り当てられるレコードの数、および現在のシステム負荷によって異なります。

サービスリクエストを手動で割り当てるには

1 サービスリクエストを検索します。

サービスリクエストの検索方法については、「[レコードの検索](#) 『44ページ』」を参照してください。

2 [サービスリクエストリスト] ページの [所有者] フィールドにカーソルを置き、[ルックアップ] アイコンをクリックします。

3 [ルックアップ] ウィンドウで、ユーザーを検索し、[選択] をクリックします。

サービスリクエストスクリプトの使用

企業の管理者がアセスメントスクリプトを設定していることがあります。アセスメントスクリプトは、サービスリクエストに関する情報の収集や（コールスクリプト）、顧客満足度のアセスメント（顧客満足度調査）に役立ちます。アセスメントスクリプト

リプトは、顧客データの収集に使用する一連の質問で構成されます。回答はスコア化され、重みが割り当てられた後、指定のしきい値との比較によって、適切な結果または実行するアクションが決定されます。

作業前の準備：アセスメントスクリプトを使用するには、アセスメントレコードにアクセスできるようにユーザー役割を設定する必要があります。必要な設定については、「[アセスメントスクリプトについて](#)」『1509ページ』を参照してください。

サービスリクエストスクリプトを使用するには

- 1 サービスリクエストを選択します。

サービスリクエストの選択方法の詳細については、「[レコードの検索](#)」『44ページ』を参照してください。

- 2 [サービスリクエスト詳細] ページで、スクロールダウンして [コールスクリプト] または [顧客満足度調査] のセクションを表示し、[追加] をクリックします。

注：[コールスクリプト] セクションまたは [顧客満足度調査] セクションが表示されない場合は、ページ右上隅の [レイアウトを編集] リンクをクリックして、ページレイアウトに適切なセクションを追加します。これらのセクションをページに追加できるのは、企業の管理者により設定されている場合のみです。

- 3 [ルックアップ] ウィンドウで、適切なスクリプトを検索し、[選択] をクリックします。[ルックアップ] ウィンドウ上部のフィルターフィールドを使用して、スクリプトのリストにフィルターを適用できます。
- 4 [コールスクリプト] または [顧客満足度調査] ウィンドウで、スクリプトの各質問に対する回答を選択し、[保存] をクリックします。

[サービスリクエスト詳細] ページが再度表示されます。スクリプトの結果によって、レコードの一部のフィールドが自動的に更新されることがあります。

サービスリクエストへの解決策の追加

サービスリクエストに、既存の解決策を追加できます。解決策の詳細は、「[解決策](#)」『286ページ』を参照してください。

サービスリクエストに解決策を追加するには

- 1 サービスリクエストを選択します。

サービスリクエストの選択方法の詳細については、「[レコードの検索](#)」『44ページ』を参照してください。

- 2 [サービスリクエスト詳細] ページの [解決策] セクションまでスクロールして、[追加] をクリックします。
承認および公開された解決策のリストが表示されます。

- 3 表示される解決策の数を制限するには、キーワードまたは解決策IDを検索するフィルターオプションを使用します。

- 4 [プレビュー] をクリックして解決策の詳細を表示し、顧客の問題に適合していることを確認します。

- 5 サービスリクエストに追加する解決策の横の [選択] リンクをクリックし、[OK] をクリックします。

- 6 問題が解決されたことを顧客に確認できるまで、次のようにサービスリクエストの状態を懸案に変更します。

- a** [サービスリクエスト詳細] ページの [状態] フィールドをクリックし、ドロップダウンリストから [懸案] を選択します。
- b** [状態] フィールドの緑色のチェックマークアイコンをクリックして、変更を保存します。

サービスリクエストのエスカレート

サービスリクエストをエスカレートすると、緊急事項として目立たせることができます。

サービスリクエストをエスカレートするには

- 1** [サービスリクエストリスト] ページで、エスカレートするサービスリクエストの [状態] フィールドをクリックします。
- 2** フィールドのドロップダウンリストから [オープン - エスカレート] を選択します。
- 3** [状態] フィールドの緑色のチェックマークアイコンをクリックして、変更を保存します。

サービスリクエストのエスカレート時に実行するアクションは、企業の方針によって決定します。たとえば企業の管理者は、サービスリクエストのエスカレート時に電子メールを送信する、またはタスクを生成するというワークフロールールを定義することができます。

ユーザーがアクセスできる、エスカレートされたすべてのサービスリクエストを表示するフィルター済みリストを作成できます。

解決済みサービスリクエストのクローズ

顧客のリクエストに適切に対応した後は、サービスリクエストをクローズできます。

作業前の準備： [サービスリクエスト詳細] ページで、次の点をチェックして、サービスリクエストが完了したことを確認します。

- サービスリクエストのすべての活動の状態が [完了] になっていること。これは、顧客に対する対応が完了していることを表します。
- 企業で解決策を使用している場合、その解決策がサービスリクエストレコードにリンクされていること。これは、問題の解決方法を示します。

解決済みサービスリクエストをクローズするには

- 1** [サービスリクエストリスト] ページで、クローズするサービスリクエストの [状態] フィールドをクリックします。
- 2** フィールドのドロップダウンリストから [クローズ] を選択します。
- 3** [状態] フィールドの緑色のチェックマークアイコンをクリックして、変更を保存します。

サービスリクエストフィールド

「サービスリクエスト編集」ページでは、サービスリクエストを追加したり、既存のサービスリクエストの詳細を更新したりできます。

ヒント：「サービスリクエストリスト」ページと「サービスリクエスト詳細」ページのサービスリクエストも編集することができます。レコードの更新の詳細については、「[レコードの詳細の更新](#)『63ページ』」を参照してください。

「サービスリクエスト編集」ページには、次の表に示すとおり、サービスリクエストのフィールドがすべて表示されます。

注：企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、ドロップダウンリストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法でアプリケーションをカスタマイズできます。そのため、ユーザーが目にする画面上の情報と、この表で説明されている標準的な情報とは異なることがあります。

次の表では、一部のフィールドについて説明します。

フィールド	説明
担当者情報	
SR番号	サービスリクエストID。システムによって生成されます。
取引先	サービスリクエストにリンクされた取引先。
担当者	サービスリクエストにリンクされた担当者。
勤務先電話番号	担当者の勤務先電話番号。担当者レコードから継承されます。
電子メール	担当者の電子メールアドレス。担当者レコードから継承されます。
サービス詳細情報	
エリア	サービスリクエストのカテゴリー（製品、インストール、保守、トレーニング、その他）。
原因	サービスリクエストの理由（不明確な指示、要トレーニング、既存問題、新規問題、その他）
タイプ	サービスリクエストのタイプ（質問、問題、エンハンスメントリクエスト、その他）。
ソース	サービスリクエストの受け取り方法（電話、 Web 、電子メール、ファックスなど）。
変更者	サービスリクエストレコードを作成または前回更新したユーザーの名前と、その操作を行った日時。
優先順位	優先順位の指定（1-緊急、2-高、3-中、4-低など）。
状態	サービスリクエストの状態（オープン、保留、クローズ、オープン - エスカレート、取消済みなど）。フィルター済みリストおよびレポートによっては、「状態」フィールドを使用して、サービスリクエストをリストまたはレポートに含めるかどうかを決定する場合があります。
開始時間	サービスリクエストを作成した日時。システムによって生成されます。
終了時間	サービスリクエストの状態が「クローズ」になった日時。システムによって生成されます。

フィールド	説明
所有者	<p>レコードの所有者のエイリアス。一般に、所有者は、レコードの詳細情報を更新したり、レコードの所有権を別の所有者に移動したり、レコードを削除したりできます。また、アクセスレベルを調整して、ユーザーによるアクセスを制限したり、拡張したりできます。</p> <p>所有者がだれであるかによって（「レポート」 ページおよび「ダッシュボード」 ページから）従業員またはマネージャが実行するレポートに含まれるレコードは異なります。</p>
所有者を再割当	<p>サービスリクエストを再割り当てする必要があることを示します。企業の管理者がサービスリクエスト割当ルールを設定している場合にこのフィールドを選択すると、割当マネージャがトリガされます。これによりサービスリクエストが再び処理され、ルールに従って再度割り当てられます。</p> <p>注：このチェックボックスをオンにすると、レコードを保存したとき「所有者」 フィールド内の名前が変更されます。ただし、自動実行されるタスク（電子メール通知の送信など）の所要時間は、企業の割当ルールの複雑さ、再度割り当てられるレコードの数、および現在のシステム負荷によって異なります。</p>
追加情報	
主題	サービスリクエストの概要。
説明	サービスリクエストに関する追加情報。16,350文字に制限されます。
車両	車両がサービスリクエストに関連付けられている場合の車両識別番号（VIN）。

解決策

解決策の各ページを使用して、解決策を作成、更新、および追跡します。解決策には、顧客の問題の解決方法に関する情報が含まれています。解決策の知識ベースを整備することにより、サービス要員は、集中管理された知識ベースにアクセスして顧客の問題を解決できます。さらに、サービス要員が顧客とのやりとりを通じて新しい解決策を作成するにつれて、知識ベースは拡大していきます。

Oracle CRM On

Demandでは、解決策の使用状況は自動的に追跡され、ユーザーが解決策を評価できるようになっています。この情報により、組織は、顧客に提供する解決策を改善し、製品またはサービスの問題を識別できます。使用頻度が高い解決策は、製品の欠陥を示している可能性があります。評価が低い解決策は、改善が必要であることを示している可能性があります。

解決策の管理について

解決策の知識ベースを構築および管理するための、次のようなプロセスの実装を検討してください。

- 1 企業の管理者は、既存の解決策をアプリケーションにインポートします（オプション）。
- 2 サービスエージェントやその他のエキスパートはドラフトの解決策を追加し、時間とともに知識ベースの幅と深さが拡張されていくようにします。

- 3 サービスマネージャが解決策を確認し、承認後、公開します。
- 4 エージェントは既存の解決策をスコア化し、最も役に立つ解決策を識別できるようにします。
- 5 サービスマネージャは解決策の知識ベースを監視し、有効な最新情報だけが含まれていることを確認します。

解決策の知識ベースを管理するためのベストプラクティス

相互評価済みの充実した解決策のライブラリを用意することで、常により効果的なサービスを顧客に提供することができます。ここでは、解決策の知識ベースを設定し、管理するためのいくつかのベストプラクティスを紹介します。

1 - 既存の解決策のインポート

解決策をインポートする前に、Oracle CRM On

Demand内の解決策レコードと既存の解決策の情報を比較します。レコードにフィールドを追加したり、フィールド名を変更したり、レコードからフィールドを削除したりして、インポートする情報に適合させることができます。

トレーニングおよびサポートセンターの、ツールとテンプレートのページにあるカスタムフィールドの設定テンプレートを使用すると、変更の計画をしやすくなります。このドキュメントは、アプリケーションに対するあらゆるカスタム変更を計画し、追跡するのに役立ちます。

2 - ドラフトの解決策の追加

解決策レコードの作成ガイドラインを定め、このガイドラインを、サービスエージェント、製品エキスパート、サービスエキスパートなど、ドラフトの解決策を作成するすべてのユーザーに配布します。解決策レコードの[タイトル]フィールドの重要性を強調して伝えるようにしてください。[タイトル]フィールドは、解決策のほとんどのリストおよび[ルックアップ]ウィンドウに表示される検索可能なフィールドです。サービスエージェントは、このフィールドを使用して、質問や問題に対する適切な解決策をすばやく識別することができます。

新しい解決策レコードが作成された時点では、その状態は[ドラフト]です。ドラフトの解決策は、サービスリクエストレコードに追加できません。これらは、公開されるまで解決策の[ルックアップ]ウィンドウに表示されません。たとえば、サービスリクエストを作成し、通話中にドラフトの解決策を入力したエージェントは、このドラフトの解決策をサービスリクエストに追加できます。しかし他のエージェントは、この解決策が公開されるまでアクセスできません。

3 - 解決策の確認、承認、および公開

承認プロセスにより、すべての解決策は、特定のエキスパートによって確認された後、サービスエージェント用にリリースされます。確認と承認のガイドラインを定め、すべての解決策が有効で、わかりやすく、必要なときに確実に利用できるようにします。

解決策の状態を[承認]に変更して公開するには、[解決策を公開]権限が必要です。詳細については、「[解決策の承認と公開](#)」[291ページ]を参照してください。

4 - 解決策の評価

サービスエージェントに、使用している解決策を評価し、サービスリクエストレコードに評価情報を追加することを依頼します。この作業は、[解決策詳細]ページで[解決策を評価]をクリックするだけで実行できます。解決策の評価は5段階です。解決策が非常に有効な場合は5、有効でない場合は1と評価します。

解決策が評価されるたびに、評点が再計算され、レコードに表示されます。エージェントに解決策の評価をさせることで、知識ベースの品質管理に利用できる情報が得られます。詳細については、「[解決策の評価](#)」『292ページ』を参照してください。

5 - 解決策の監視

定期的に解決策の知識ベースを監視して、サービスエージェントのための情報や指示を最適かつ最新の状態にしておくようにします。次に推奨事項を示します。

- 特定のエリアまたはタイプの解決策に所有者を割り当て、解決策を各所有者が定期的に確認し、更新するようにします。各所有者が自分のエリアの正確さと承認に責任を持つようにします。
- 時間の経過とともに、解決策が無効になることがあります。たとえば、サポートされなくなった製品関連の解決策がこれに該当します。解決策リストを作成し、たとえば「製品」フィールドにフィルターを適用して、これらの解決策を検出します。その後、「大量更新」機能を使用して、これらの解決策を検索可能な解決策のリストから削除します。
- 重複が見つかった場合を除き、解決策は削除せず、状態を「旧式」に設定します。サービスリクエストに追加する解決策の検索時、旧式の解決策はリストに表示されません。ただし、必要な場合に、「解決策ホームページ」のリストからこれらの解決策にアクセスすることができます。
- 評価の低いすべての解決策を確認します。これらを検索するには、評価が1または2の公開済み解決策をすべて表示するカスタムリストを作成します。
- 「解決策ホームページ」の組み込み解決策リストを使用して、評価の高い解決策と最多使用回数の解決策を確認します。こうすることにより、より多くの情報を追加してライブラリを拡張できるエリアがわかります。
- クローズ済みサービスリクエストのトレンドを日常的に分析し、知識ベースに情報を追加する必要がある主要な問題エリアを特定します。

「解決策ホームページ」の使用

解決策の管理は、「解決策ホームページ」から開始します。

注：企業の管理者は、「解決策ホームページ」のレイアウトをカスタマイズできます。また、ユーザーの役割に「ホームページのパーソナライズ」権限が含まれている場合、ページにセクションを追加したり、ページからセクションを削除することができます。

解決策レコードの作成

解決策レコードを作成するには、「最近表示された解決策 (個人)」セクションの「新規」ボタンをクリックします。詳細については、「[レコードの作成](#)」『41ページ』および「[解決策フィールド](#)」『293ページ』を参照してください。

解決策リストの使用

「解決策リスト」セクションには、多数のリストが表示されます。Oracle CRM On Demandには、標準のリストのセットがあらかじめ用意されています。標準のリストはすべてのユーザーに公開され、すべてのユーザーが表示できます。従業員とマネージャは別の条件に基づくリストを追加できます。このようなカスタムリストは、リストの標準セットの上に表示されます。

次の表では、解決策の標準のリストについて説明します。

解決策リスト	フィルター
承認済み解決策	状況 = 承認
公開解決策	公開済 = Y
最近作成された解決策	作成日に基づいて並べ替えられたすべての解決策
最近変更された解決策	変更日に基づいて並べ替えられたすべての解決策
ドラフト解決策 ([解決策を公開] 権限が割り当てられたユーザーにのみ表示)	状況 = ドラフト
最高ランク解決策	すべての個人から得られた評価の累積が最高である解決策
最多使用の解決策	サービスリクエストに頻繁にリンクされた解決策
解決策 (全件)	解決策タイトルに基づいてアルファベット順に並べ替えられたすべての解決策
最近変更された解決策 (個人)	変更日に基づいて並べ替えられた、ユーザーが所有するすべての解決策

リストを表示するには、リスト名をクリックします。

新しいリストを作成するには、[新規] をクリックします。リストの作成方法の詳細は、「[リストの作成と編集](#)」を参照してください。

使用可能なすべてのリストの確認、新しいリストの作成、または既存のリストの表示、編集、削除を行うには、[リスト管理] をクリックします。[リスト管理] ページには、**Oracle CRM On Demand**に付属している標準のリストも表示されます。これらのリストは表示専用であるため、編集または削除することはできません。

最近表示された解決策の表示

[最近表示された解決策 (個人)] セクションには、最近表示した解決策が表示されます。

リストを展開するには、[リストを全表示] リンクをクリックします。

最多使用の解決策の表示

[最多使用の解決策] セクションには、サービスリクエストへのリンクが頻繁に行われた解決策が表示されます。使用頻度が高い解決策は、製品やサービスに関して顧客が直面している特定の問題をサービス組織に示している可能性があります。示された問題に対応するために、サービス組織はサービス要員に顧客をサポートするための情報を追加で提供したり、顧客に情報を直接提供したりできます。

最高ランク解決策の表示

[最高ランク解決策] セクションには、すべての個人から得られた評価の累積が最高である解決策が表示されます。

「解決策ホームページ」へのセクションの追加

ユーザーの役割に「ホームページのパーソナライズ」権限が含まれている場合、ユーザーは自分の解決策ホームページに、次のセクションの一部またはすべてを追加できます。

- 最近作成された解決策
- 最近変更された解決策
- 最近作成された解決策（個人）
- 最近変更された解決策（個人）
- 1つ以上のレポートセクション（企業の管理者が、解決策ホームページでレポートを表示可能にできます）

次の手順では、解決策ホームページにセクションを追加する方法について説明します。

解決策ホームページにセクションを追加するには

- 1 解決策ホームページで、「レイアウトを編集」をクリックします。
- 2 解決策ホームページの「レイアウト」ページの矢印ボタンを使用して、ページにセクションを追加したり、ページからセクションを削除したり、ページのセクションを整理したりできます。
- 3 「保存」をクリックします。

解決策の管理

解決策を管理するには、次の処理を実行します。

- [解決策の確認](#) 『291ページ』
- [解決策の承認と公開](#) 『291ページ』
- [解決策の評価](#) 『292ページ』
- [解決策へのブックの追加](#) 『292ページ』

様々なレコードタイプに共通する作業手順については、次のトピックを参照してください。

- [レコードの作成](#) 『41ページ』
- [レコードの詳細の更新](#) 『63ページ』
- [選択したレコードへのレコードのリンク](#) 『64ページ』
- [リストの使用](#) 『72ページ』
- [レコードへのファイルとURLの添付](#) 『98ページ』

注： 解決策レコードを更新するには、ユーザー役割に「解決策の公開」権限が含まれている必要があります。

注： 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法でOracle CRM On Demandをカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

また、自分に割り当てられているアクセスレベルによっては、これらの手順の一部を実行できない可能性があります。

関連トピック

関連する情報については、次のトピックを参照してください。

- [解決策フィールド](#) 『293ページ』
- [レポート](#) 『699ページ』
- [データのインポート](#) 『1479ページ』

解決策の確認

最多使用の解決策または最高ランク解決策を確認できます。解決策レコードの完全な情報を確認することもできます。

最多使用の解決策を確認するには

- 1 任意のページから、[解決策] タブをクリックします。
- 2 [最多使用の解決策] セクションで、確認する解決策の解決策タイトルリンクをクリックします。

最高ランク解決策を確認するには

- 1 任意のページから、[解決策] タブをクリックします。
- 2 [最高ランク解決策] セクションで、確認する解決策の解決策タイトルリンクをクリックします。

解決策の情報を確認するには

- 1 解決策を選択します。
解決策の選択方法については、「[レコードの検索](#) 『44ページ』」を参照してください。
- 2 [解決策詳細] ページで、解決策レコードを確認できます。
各フィールドの説明については、「[解決策フィールド](#) 『293ページ』」を参照してください。

解決策の承認と公開

作業前の準備：この手順を実行するには、ユーザーの役割に [解決策の公開] 権限が含まれている必要があります。

解決策の精度と完成度を評価できます。その後、ドラフトの解決策を承認し、承認した解決策を社内で公開できます。社内で公開された解決策は、すべての顧客サービス要員が使用でき、サービスリクエストにリンクできます。

解決策を承認して公開するには

- 1 [解決策ホームページ] で、[ドラフト解決策] リンクをクリックします。
- 2 [解決策リスト] ページで解決策を選択し、[編集] をクリックします。
- 3 [解決策編集] ページで、[状況] フィールドの値を[承認] に変更して解決策を承認します。
- 4 解決策を公開するには、[公開済み] チェックボックスをオンにします。
- 5 レコードを保存します。

解決策の評価

解決策の効果を必要な回数評価できます。

解決策の情報を評価するには

- 1 解決策を選択します。
解決策の選択方法については、「[レコードの検索](#)『44ページ』」を参照してください。
- 2 [解決策詳細] タイトルバーの[解決策を評価] ボタンをクリックします。
- 3 [解決策評価] ページで、ドロップダウンリストから、1から5までの評価（5が最高）を選択します。
- 4 レコードを保存します。
各ユーザーの評価が平均され、[解決策ホームページ] の[最高ランク解決策] セクションに表示される解決策が決定されます。

解決策へのブックの追加

解決策にブックを追加するには、次の手順を使用します。解決策に追加したブックは、変更または削除できます。この手順では、[ブック] レコードタイプが[解決策] ページの関連項目に表示されることを想定しています。関連項目情報のカスタマイズの詳細は、「[関連項目レイアウトのカスタマイズ](#)『1081ページ』」を参照してください。

解決策にブックを追加するには

- 1 [解決策リスト] ページで、目的の解決策を開きます。
- 2 [解決策詳細] ページで、そのページの[ブック] セクションにある[追加] をクリックします。
- 3 ブックセレクトで、解決策に追加するブックを選択し、[OK] をクリックします。
ブックの詳細は、「[ブックの管理](#)『1204ページ』」を参照してください。

解決策フィールド

〔解決策編集〕ページを使用して、解決策を追加したり、既存の解決策の詳細を更新したりできます。〔解決策編集〕ページには、解決策のすべてのフィールドが表示されます。

注： 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、ドロップダウンリストのオプションの名前を変更するなど、さまざまな方法でアプリケーションをカスタマイズできます。そのため、ユーザーが目にする画面上の情報と、この表で説明されている標準的な情報とは異なることがあります。

次の表では、一部のフィールドについて説明します。

フィールド	説明
解決策詳細情報	
解決策ID	解決策の一意のID。システムで生成されます。
タイトル	解決策のタイトル。このフィールドは必須で100文字まで入力できます。
状態	ドラフト、承認済み、旧式などの解決策の状態。デフォルトはドラフトです。〔解決策を公開〕特権を持っているユーザーのみがこの情報を変更できます。
公開済	解決策が内部で使用できることを示します。〔解決策を公開〕特権を持っているユーザーのみがこの情報を変更できます。
解決策評価	1から5までの解決策の評価（5が最高）。
作成（外部）	解決策レコードを作成したユーザーのエイリアスと操作を行った日時。システムによって生成されます。
変更（外部）	解決策レコードを作成または更新したユーザーの名前とその操作を行った日時。システムによって生成されます。
追加情報	
注： 次のフィールドはOracle CRM On Demand Life Sciences Editionで使用可能であり、現在の設定では使用できない可能性があります。これらのフィールドが使用できない場合は、企業の管理者に連絡してください。	
法務承認	解決策が法務承認を得ていることを示します。
マーケティング承認	解決策がマーケティング承認を得ていることを示します。
複数ファイル資産	解決策が複数のデジタルファイルで構成されていることを示します。特定の解決策のイメージは、写真、ロゴ、および他のさらに大きいイメージのコンポーネントに対する複数のファイルで構成される場合があります。
失効日	このコンテンツをパーソナライズコンテンツ配信（PCD）で使用できなくなる日付。カレンダーアイコンを使用して失効日を選択します。
リリース日	このコンテンツをPCDで使用できるようになる日付。カレンダーアイコンを使用してリリース日を選択します。
検証状況	解決策を正しく表示できるかどうかを示します。ユーザーは、マルチメディアファイルまたはグラフィックファイルをロードするとき、これらのファイルをテストして正しく表示され

フィールド	説明
	ることを確認し、検証状況を「成功」に設定します。値は、「未確認」、「成功」、または「失敗」です。
PCD 添付ファイルタイプ	添付されているマルチメディアファイルまたはグラフィックファイルのタイプを示します。 <ul style="list-style-type: none"> ■ メッセージ：コンテンツは、プレゼンテーションに適しています。 ■ サムネイル：コンテンツは、大きいメッセージレコードを圧縮した小さいバージョンです。
関連サムネイルイメージ	メインのメッセージ解決策の小さいサムネイルバージョンを提供する別の解決策レコードの名前。タイプが「メッセージ」の各解決策に対して、タイプが「サムネイル」の一致する解決策が必要です。
配布方法	「発行」を選択すると、コンテンツがリモートユーザーに自動的に配布されます。配布は、ユーザーの権限に基づきます。
注 ：次のフィールドは、デフォルトでOracle CRM On Demandのすべてのエディションで使用できます。	
FAQ	解決策に関するよくある質問（FAQ）。
解決策詳細	解決策に関する追加情報。

コミュニケーション

コミュニケーション関連ページと、アクションバーの「Communication Tools（コミュニケーションツール）」セクションおよび「Voice Controls（音声制御）」セクションを組み合わせることで、通話、ボイスメール、および電子メールを使った顧客とのやりとりを管理できます。また、スーパーバイザーはこれらのページとセクションを使って、エージェントを監視できます。

注：ユーザーがどのタブを使用できるかを設定するのは、各企業の管理者です。Oracle Contact On Demandを使用しないユーザーの場合、「コミュニケーション」タブおよびそのサブタブは使用不可になっている場合があります。

Oracle Contact On Demandについて

Oracle Contact On

Demandを利用すれば、音声通話、ボイスメール、および電子メールを使って、顧客とのやりとりを効率化できます。Oracle Contact On DemandはOracle CRM On Demandと統合されているので、それぞれのやりとりが追跡され、保存されます。この保存場所は、社内で担当者、取引先、解決策などを管理するために使っている場所と同じです。このように統合されていることにより、ユーザーは社内データベースの情報を活用して、顧客の問題に対する解決策を見つけること、担当者情報を更新すること、および、データを分析することができます。

Oracle Contact On Demandは、Webブラウザを使ったコールセンター製品であり、次のチャネルを使用しています。

294 Oracle CRM On Demand オンラインヘルプ リリース 19

■ 音声通話

Oracle Contact On

Demandでは、リアルタイム音声コミュニケーションを利用できます。通話はスキルに基づいて適切なエージェントに転送されます。画面上の通話関連項目を使って、通話の受信、外線通話の発信、内線通話（エージェント間通話）の発信、通話の保留、通話の切断（終了）、通話の転送、および会議を行うことができます。音声通話に関する機能は次のとおりです。

- **着信通話**：Oracle Contact On Demandにログインしている場合、電話がある場所ならどこでも、Oracle Contact On Demand画面を使用して着信通話を受信し、処理できます。
- **発信通話**：Oracle Contact On Demandは、米国（国内）への発信通話と国際通話をサポートします。通話を発信するには、Oracle Contact On Demandツールバーを使用します。
- **通話制御**：すべての通話は、アクションバーの[コミュニケーションツール] セクションと[Voice Controls（音声制御）] セクションから処理します。通話と一緒に渡されるその他の情報（発信者名、電話番号、800番サービスの電話番号など）は、設定されている場合にのみ表示されます。
- **内線通話**：Oracle Contact On Demandにログインしている他のエージェントまたはスーパーバイザーに電話をかけることができます。具体的には、有効ユーザーのドロップダウンリストでエージェントまたはスーパーバイザーを選択します。
- **スキルに基づく転送**：音声通話は、IVR音声自動応答装置（IVR）に対して顧客が押しボタン式電話で選択した内容に応じて、最も適切なエージェントに転送されます。
- **【統計（Statistics）】ウィンドウ**：Oracle Contact On Demandにおける通話進行状況に関する統計情報をリアルタイム表示できます。ウィンドウには、現在の状態、現在の状態の経過時間、キュー内の通話数、およびキュー格納時間が最も長い通話が表示されます。
- **クリックでダイヤル**：[詳細] ページまたは[リスト] ページの電話番号のリンクをクリックすると、通話が発信されます。
- **スーパーバイザーによる管理**：スーパーバイザーは、品質保証目的で通話を記録したり、以前に記録された通話を聞いたりできます。また、エージェントをリアルタイムで監視し、指示、コーチ、参加、引き継ぎ、エージェントをログアウトなどのアクションを実行できます。
- **コールバック**：管理者は、エージェントが通話中の場合に、発信者が次の利用可能なエージェントが空くまで待機し続けることができるように設定できます。また、発信者は、エージェントが利用可能になるとコールバックを受けるように設定することもできます。Oracle Contact On Demandが通話をキュー内に割り当てます。エージェントが空くと、コールセンターのサーバーが自動的に発信者の電話番号にコールバックし、発信者を利用可能なエージェントにつながります。そして、エージェントが着信コールを受けます。
- **Webコールバック**：Webコールバックは、コールバックと似ていますが、Webコールバックでは、顧客は自分の電話番号を、電話を使ってではなく企業のWebページ上に入力します。たとえば、見込み客が、ある企業のWebページにアクセスしたときに、その見込み客がエージェントからのコールバックを受けたい場合、自分の電話番号をそのWebページ上に入力するように求められます。Oracle Contact On Demand管理者が、顧客に対してこの機能を実施します。Webコールバック機能の設定については、『Oracle Contact On Demand Administration Manager Guide』を参照してください。
- **ボイスメール**：Oracle Contact On Demandのボイスメールチャネルでは、スキルに基づいてメッセージが適切なエージェントに転送されます。Oracle Contact On Demandを使う企業では、ボイスメールを発信者に提供する時間帯と方法を定義します。Oracle Contact On Demandの高度な転送機能を利用すれば、音声メッセージを残した発信者に、迅速に応答できます。つまり、通常の通話と同水準の品質と優先順位を確保できます。エージェントは発信者のメッセージを監視し、必要に応じて別

のエージェントまたは作業グループに再割り当てすることができます。エージェントは活動レコードを使って、ボイスメールメッセージを再生できます。まとめ完了後のメッセージも再生できます。ボイスメールは、エージェントのコンピュータのメディア再生アプリケーションか電話で再生できます。

■ 電子メール

電子メールメッセージは、メッセージ内のキーワードまたはエージェントのスキルに基づいて、適切なエージェントに転送されます。電子メールメッセージに対して、返信、破棄、および他のエージェントまたは作業グループへの再割り当てを行うことができます。エージェントが同時に処理できるメッセージ数には制限があります。この制限値を確認するには、アクションバーの [Statistics (統計)] をクリックし、[Offline Messages (オフラインメッセージ)] の行を調べます。

IVRの概要

音声チャンネルおよびボイスメールチャンネルの基盤となっているのは、音声自動応答装置 (IVR) です。IVRでは、プッシュ音認識、および、Oracle Contact On Demandのスキルに基づく転送機能が使われています。

プッシュ音認識機能を使用することにより、IVRでは通話に 응답したり、あらかじめ録音しておいたメッセージを再生したりできます。また、顧客に質問の種類を入力してもらい、その種類に応じて、顧客の通話を適切なエージェントに転送することもできます（たとえば、顧客が「1」を押した場合は販売担当エージェントに転送するなど）。企業の管理者が、IVRプロンプトに基づいて画面ポップアップを設定している場合、発信者が押しボタン式電話で入力した値は、「Oracle Contact On Demandでのレコードの照合について」で説明する検索基準より優先されます。IVRプロンプトでは、サービスリクエスト番号、担当者自宅電話番号、およびキャンペーンIDのみがサポートされます。

Oracle CRM On

Demandのサービスリクエスト番号にはハイフンが含まれます。ただし、発信者がIVRプロンプトに 응답してサービスリクエスト番号を入力する場合、IVRプロンプト内でハイフンを示すためにアスタリスク (*) を使用するよう発信者に通知する必要があります。

注： 担当者自宅電話番号は、標準の [担当者] ページレイアウトには含まれません。

Oracle Contact On Demandでのレコードの照合について

エージェントが顧客からコミュニケーションを受信すると、Oracle Contact On Demandによって次の処理が実行されます。

1 Oracle CRM On

Demandデータベースの既存レコードが検索され、担当者、見込み客、取引先、サービスリクエスト、キャンペーンの各レコードが照合されます。

通話の場合、次の情報に基づいて合致レコードが検索されます。

- 発信者電話番号（顧客がダイヤルしたときの発信元電話番号）。この情報は [発信元] フィールドに取り込まれます。キャンペーンでは、発信者電話番号は顧客が発信するキャンペーン電話番号です。

電子メールの場合、次の情報に基づいて合致レコードが検索されます。

- 送信者電子メールアドレス。この情報は [発信元] フィールドに取り込まれます。

合致の判断に使用される電話番号フィールドと電子メールアドレスフィールドをキャンペーンレコードに組み込むには、企業の管理者は、[キャンペーン電子メール] フィールドと [キャンペーン電話番号] フィールドを手動で追加するために、[キャンペーン詳細] ページのレイアウトをカスタマイズする必要があります。

Oracle Contact On

Demandでは、IVRプロンプトが活動用に設定されている場合のみ、サービスリクエストが活動に関連付けられます

。たとえば、**Oracle Contact On Demand**

では、企業の管理者が、発信者に自宅電話番号の入力を要求するように**IVR**プロンプトを設定している場合、一致する担当者自宅電話番号のみが検索されます。担当者自宅電話番号を照合するには、企業の管理者は、標準の「担当者詳細」ページのレイアウトをカスタマイズして、担当者自宅電話番号のフィールドを組み込み、このフィールドに有効な担当者自宅電話番号を入力する必要があります。ページレイアウトのカスタマイズ方法については、「[静的ページレイアウトのカスタマイズ](#)『1082ページ』」を参照してください。

- 2 検索が完了すると、コミュニケーションに対する活動レコードが生成され、その活動レコードが、合致するレコードにリンクされます。

次に、考えられる検索結果を示します。

- **Oracle Contact On Demand**では、サービスリクエストが**1**件のみ見つかった場合、活動レコードは、サービスリクエストレコードとサービスリクエストのプライマリ取引先の両方と関連付けられます。また、電話番号に対して一意の合致する担当者が見つからない場合、**Oracle Contact On Demand**によりサービスリクエストの担当者とも関連付けられます。
- **Oracle Contact On Demand**では、合致する担当者が**1**人のみ見つかった場合、活動レコードは、担当者と担当者のプライマリ取引先の両方と自動的に関連付けられます。
- **Oracle Contact On Demand**では、合致する見込み客が**1**人のみ見つかった場合、活動は、見込み客と見込み客のプライマリ取引先の両方と自動的に関連付けられます。
- **Oracle Contact On Demand**では、合致する一意のレコードに取引先が関連付けられていない場合、電話番号が一致した一意の取引先が自動的に関連付けられます（電話番号が存在する場合）。
- 合致するレコードが**1**件だけ見つかった場合、そのレコードが表示されます。
- **Oracle Contact On Demand**では、特定のレコードタイプに対して合致するレコードが複数見つかった場合、このレコードタイプの特定のレコードに対して活動はリンクされません。

注：特定のレコードタイプに対するアクセス権が必要です。アクセス権がない場合、**Oracle Contact On Demand**では、このレコードタイプに活動を関連付けることができません。

注：あるエージェントから別のエージェントに通話を転送する場合、転送先のエージェントに対して活動が作成されます。

コールセンターの管理

スーパーバイザーは、複数のツールや情報を利用して、コールセンターを効果的に管理する必要があります。スーパーバイザーは、チームが処理する通話数、電子メール数、ボイスメール数だけでなく、やりとりの平均処理時間、キューにおける顧客の待ち時間なども把握しておく必要があります。業務内容に関する情報にリアルタイムでアクセスすることにより、コールセンターを管理しやすくなり、個々のエージェントをピンポイントで改善できるようになります。

Oracle Contact On Demandスーパーバイザーツール

Oracle CRM On DemandとOracle Contact On

Demandは、コールセンターの管理に役立ついくつかのツールを提供します。すべての顧客コミュニケーションを追跡し、顧客レコードにリンクすることができます。この追跡機能では、業務や顧客に関する情報をデータベース化し、レポートや分析によってこれらの情報にアクセスできます。エージェント監視ツールも、個々のエージェントのパフォーマンスをコーチするのに役立ちます。

コミュニケーションダッシュボード

コミュニケーションダッシュボードには、コールセンターのキューに関する統計情報がリアルタイムで表示されます。この情報は、パフォーマンスの分析に役立ちます。

- [ダッシュボード] タブをクリックし、ドロップダウンリストから [コミュニケーション] ダッシュボードを選択します。[表示] をクリックします。
- コミュニケーションチャネルごとに、現在の顧客とのやりとりの数が表示されます。
- ワークグループの統計情報を確認します。これらの情報は、コールセンターの処理量の分析や従業員数の管理に役立ちます。
- 他のサービス分析またはセールス分析を表示するには、[Additional Reports (その他のレポート)] リンクをクリックし、別のダッシュボードを選択します。

コミュニケーションレポートと分析

[レポートホームページ] には、コールセンターの管理に役立つ、組み込みの分析とカスタム分析へのリンクが含まれています。カスタム分析と組み込みの分析を定期的に確認して、コールセンターのトレンド、潜在リスク、改善できる部分を特定します。

Oracle CRM On Demand

Answersを使用することで、コールセンターとのやりとりで生成されたコミュニケーション活動を分析するカスタムレポートを作成できます。カスタム分析を作成するときは、次のようにします。

- [活動] レポートサブジェクトエリアを使用して、コミュニケーションごとの分析を構築します。
- [活動] フォルダ、[コミュニケーション] フォルダの順に展開します。
- Oracle Contact On Demandデータカラム名をクリックし、カスタム分析に追加します。

詳細については、「[レポート『699ページ』](#)」を参照してください。

[コミュニケーションホームページ] の使用

顧客とのやりとりの管理は、[コミュニケーションホームページ] から開始します。

顧客とのやりとりの表示

[受信箱] セクションには、サブタブ（[コール]、[ボイスメール] または [電子メール]）で選択したチャネルごとに、現在割り当てられている顧客とのやりとりが一覧表示されます。このセクションにあるフィールド（カラム）については、「[コミュニケーション活動のまとめ『313ページ』](#)

』」を参照してください。個人プロフィール内の現在の活動および完了した活動を「コミュニケーションホームページ」の受信箱に表示する期間を決定できます。詳細は、「[個人詳細の更新](#)『624ページ』」を参照してください。

コミュニケーションリストの使用

「コミュニケーションリスト」セクションには、多数のリストが表示されます。Oracle CRM On Demandには、標準のリストのセットがあらかじめ用意されています。すべての標準のリストは公開され、すべてのユーザーが表示できます。従業員とマネージャは別の条件に基づいてリストを追加できます。これらのカスタムリストは標準のリストのセットの上に表示されます。

次の表では、コミュニケーションの標準のリストについて説明します。

活動リスト	表示内容
古い電子メール (全件)	表示可能な電子メールメッセージのうち、開いてから24時間以上経過しているすべてのメッセージ
古いボイスメール (全件)	表示可能なボイスメールメッセージのうち、開いてから24時間以上経過しているすべてのメッセージ
コールバック (全件)	表示可能なすべてのWebコールバックとコールバック
電子メール (全件)	表示可能なすべての電子メールメッセージ
着信通話 (全件)	表示可能なすべての着信通話
着信電子メール (全件)	表示可能なすべての着信電子メールメッセージ
発信通話 (全件)	表示可能なすべての発信通話
発信電子メール (全件)	表示可能なすべての発信電子メールメッセージ
転送 (全件)	表示可能なすべての転送
電話 (全件)	すべての通話。
ボイスメール (全件)	すべてのボイスメール。
Web コールバック (全件)	表示可能なすべてのWebコールバック
コミュニケーション受信箱 (個人)	現在割り当てられている顧客とのやりとりが一覧表示されます。このリストには、新しい電子メールや、作成中の電子メールは表示されません。
コール受信箱 (個人)	割り当てられた未完了のコール。
ボイスメール受信箱 (個人)	割り当てられた未完了のボイスメール。
最近終了したコミュニケーション	最近完了したすべてのコミュニケーション
最近完了したコール	最近完了したメール
最近完了した電子メール	返信済みの電子メール
最近完了したボイスメール	最近完了したボイスメール

リストを表示するには、リスト名をクリックします。

新しいリストを作成するには、[リストを新規作成] をクリックします。リストの作成方法の詳細は、「[リストの作成と編集『77ページ』](#)」を参照してください。

使用可能なすべてのリストの確認、新しいリストの作成、または既存のリストの表示、編集、削除を行うには、[リスト管理] をクリックします。[リスト管理] ページには、**Oracle CRM On Demand**に付属している標準のリストも表示されます。これらのリストは表示専用であるため、編集または削除することはできません。

最近終了したコミュニケーションの表示

[最近終了したコミュニケーション] セクションには、最近完了したやりとりが一覧表示されます。このセクションにあるフィールド (カラム) については、「[コミュニケーション活動のまとめ『313ページ』](#)」を参照してください。

最近終了したコミュニケーションのリストを展開するには、[リストを全表示] をクリックします。このリストには、レコードのページ全体が表示されます。レコードはページ単位でスクロールできます。

関連トピック

関連する情報については、次のトピックを参照してください。

- [Oracle Contact On Demandについて『294ページ』](#)
- [Oracle Contact On Demandの管理『300ページ』](#)

Oracle Contact On Demandの管理

Oracle Contact On Demandを管理するには、次のタスクを実行します。

- [顧客とやりとりするための準備『301ページ』](#)
- [通話の処理『304ページ』](#)
- [ブラウザセッションでのコミュニケーションツールバーの無効化『307ページ』](#)
- [発信『307ページ』](#)
- [コールバックの処理 \(Webおよび電話\)『309ページ』](#)
- [ボイスメールメッセージの処理『309ページ』](#)
- [電子メールの処理『311ページ』](#)
- [コミュニケーション活動のまとめ『313ページ』](#)
- [統計情報の確認『315ページ』](#)
- [やりとり履歴の表示『317ページ』](#)
- [エージェントの監視『317ページ』](#)

注： 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法で**Oracle CRM On**

Demandをカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

また、自分に割り当てられているアクセスレベルによっては、これらの手順の一部を実行できない可能性があります。

顧客とやりとりするための準備

これ以降のトピックでは、顧客とやり取りするための準備に使用する手順について説明します。

Oracle Contact On Demandへのアクセス

Oracle CRM On

Demandにサインインすると、[取引先] タブや[担当者] タブとともに[コミュニケーション] タブが表示されます。[コミュニケーション] タブが表示されない場合は、次の手順を実行します。

- タブ行の右端にある矢印をクリックしてドロップダウンリストを開き、[コミュニケーション] を選択します。

注： 選択項目の中に[コミュニケーション] がない場合、レイアウトに[コミュニケーション] タブを追加するか、または管理者に連絡する必要があります。タブを表示する手順については、「[タブの表示](#)」[639ページ]を参照してください。

エージェントの電話番号の更新

別の場所で通話を受信したい場合は、エージェントの電話番号を更新してください。そのエージェント宛の通話は、更新後の電話番号に転送されるようになります。

エージェントの電話番号を更新するには

- 1 アクションバーの[Communication Tools (コミュニケーションツール)] セクションで[User Preference (ユーザー設定)] をクリックします。
- 2 [Configuration (設定)] ウィンドウで、電話番号設定を更新します。
 - **SIP**
Address (SIPアドレス) : VoIP通話を受信するための標準プロトコル。企業がSIPベースのVoIPを使用している場合、このフィールドを更新します。
 - **Outside Phone (Remote Extension) (通話転送先リモート内線番号)** : Oracle Contact On Demandのエージェント宛の着信通話の転送先電話番号。この電話番号は随時更新できます。
 - **Play**
Announcement (ボタン押下を指示) : エージェント宛の通話を受信するときに事前にボタン (DTMFキー) を押すよう、エージェントに指示します。

ヒント： 自宅で仕事をする場合は、このオプションを選択するとよいでしょう。このオプションを選択した場合、子供など他の人がコールセンターからの通話を誤って受信することがありません。
- 3 [OK] をクリックして[Configuration (設定)] ウィンドウを閉じます。
変更結果はすぐに反映されます。

ユーザー基本情報の設定

個人的な挨拶の修正、オフフック状態での作業、および他の電話関連動作の変更を行うには、ユーザー基本情報を更新する必要があります。

ユーザー基本情報を設定するには

- 1 アクションバーの [Communication Tools (コミュニケーションツール)] セクションで [User Preference (ユーザー設定)] をクリックします。
- 2 [Configuration (設定)] ウィンドウの [General Phone (電話に関する一般設定)] セクションおよび [Voicemail Prompt (ボイスメール着信通知)] セクションで、必要な設定を行います。

設定項目	説明
General Phone (電話に関する一般設定)	
Incoming Call Screen Pop (着信時ポップアップ通知)	<p>通話に応答したときに、[サービスリクエスト]、[キャンペーン]、[担当者]、[見込み客]、[取引先]、[通話詳細] のいずれかのページを自動的に開きます。</p> <p>Oracle CRM On Demandデータベース内の発信者電話番号が合致するレコードが検索されます。合致するレコードが1件のみ見つかった場合は、そのレコード (サービスリクエスト、担当者、見込み客、または取引先のいずれかのレコード) が表示されます。合致するレコードが見つからなかった場合や、合致するレコードが複数件見つかった場合などは、[通話詳細] ページが開きます。Oracle CRM On Demandでのレコードの照合方法の詳細は、「Oracle Contact On Demandについて『294ページ』」を参照してください。</p>
Work Off Hook (Disable Dial Tone) (オフフック状態で作業 (発信音無効化))	最初の通話の受理後に回線を開いたままにします。これにより、それ以降電話に出る必要がなくなります。この場合、アクションバーの [Voice Controls (音声制御)] セクションを使って電話に応答することができます。
Automatic Call Acceptance (自動通話受信)	(オフフック状態での作業を有効にしている場合のみ設定可能) 着信通話を自動受信します。これにより、エージェントが何の操作もしなくても、発信者は接続状態になります。ビープ音により、発信者が通話中であることが示され、エージェントに警告されます。
Phone Settings (電話設定)	[Phone Settings (電話設定)] オプションの詳細については、前述の「エージェントの電話番号の更新」を参照してください。
Voicemail Prompt (ボイスメール着信通知)	
Agent Name Prompt Wav File	エージェントの名前を録音したWAVファイル。

設定項目	説明
(エージェント名を録音したWAV ファイル)	
Voicemail Greeting prompt Wav File (ボイスメールに対する挨拶を録音したWAV ファイル)	通話がエージェントのボイスメールに転送されたときに再生されるWAVファイル。
Welcome Prompt Wav File (歓迎の言葉を録音したWAV ファイル)	顧客からの電話がエージェントの電話番号に転送されたときに再生されるWAVファイル。
Record a personalized prompt (エージェント固有メッセージを録音)	エージェント固有のメッセージを録音します。管理者が挨拶機能を有効にしている場合は、発信者宛にこのメッセージが再生されます。

Oracle Contact On Demand受信箱のチェック

［コミュニケーション］タブにある［受信箱］セクションには、選択したサブタブ（［コール］、［ボイスメール］、または［電子メール］）で割り当てられている進行中のチャンネル別のやりとりが一覧表示されます。**Oracle Contact On Demand**では、次の事象が発生するまでの間、これらのコミュニケーションは有効であるとみなされます。

- **通話**：通話が終了すると、内容がまとめられます。［まとめ］フォームに表示される状態は自動的に［完了］になります。活動の状態を［完了］にするには、まとめ画面の［保存］をクリックします。［進行中］の状態にしておくには、［キャンセル］をクリックします。通話がまとめられると、その通話はもう受信箱には表示されなくなります。
- **ボイスメール**：ボイスメールを聞いた後、手動で［まとめ］を選択する必要があります。［まとめ］フォームでは、そのボイスメールの状態が自動的に［完了］になります。ボイスメールがまとめられると、そのボイスメールは受信箱にはもう表示されなくなります。
- **電子メール**：電子メールメッセージに対しては、返信、再割り当て、または破棄を行うことができます（破棄するのはたとえば迷惑メールなどの場合です）。電子メールに返信すると、［まとめ］ウィンドウが自動的に表示されます。ここで、最近完了した電子メール活動に情報を追加することができます。

電子メールの再割り当てを実行した後、またはエージェントの対応時間が遅かったためシステムが自動的に電子メールの再割り当てを実行した後には、その電子メールはエージェントの受信箱に表示されなくなります。

注：電子メール活動は、返信されてまとめられ、状態が［完了］になるまで、**Oracle CRM On Demand**に保存されません。企業の管理者は、**Oracle CRM On Demand**で［まとめ］ウィンドウを表示せずに、活動を自動的にまとめるように**Oracle Contact On Demand**を設定することもできます。詳細については、「[コミュニケーション活動のまとめ](#)」『313ページ』を参照してください。

エージェントを空き状態にするための設定

新しいコールとボイスメールのやりとりを受信するには、エージェントの状態が「利用可能」（空き状態）になっている必要があります。エージェントの状態が「利用可能」（空き状態）になっている場合は、電子メールのやりとりを受信できます。サインインすると同時にエージェントの状態が「利用可能」に変わるかどうかは、管理者がどのように設定しているかによって異なります。サインインすると同時に「利用可能」になるように設定されていない場合、エージェントが手動で状態を「利用可能」にする必要があります。

状態が「利用可能」である場合、次の作業を実行できます。

- そのエージェントに割り当てられている、1種類または複数種類の新しい顧客コミュニケーション（通話、電子メール、ボイスメール）を受信する。コミュニケーションの種類と数は、管理者が設定した内容によって決まります。
- アクションバーに表示される着信したやりとりに関連するデータを確認する。

エージェントを空き状態に設定して、通話を受信できるようにするには

- アクションバーの「コミュニケーションツール」セクションで「使用不可」をクリックします。

「使用不可」状態が「利用可能」に変わります。

通話の処理

顧客とやりとりするための準備作業が完了したら、顧客からの通話を受理するための作業に着手できます。エージェントは、自分のスキルや作業グループなど、社内で定められた基準に基づいて、通話を受信します。

個人プロフィール内の現在のコールおよび完了したコールを「コミュニケーションホームページ」の受信箱に表示する期間を決定できます。詳細は、「[個人詳細の更新『624ページ』](#)」を参照してください。

また、その通話に合致するレコードが検索され、表示されます。着信通話に合致するレコードが1件も存在しないかまたは複数件存在する場合、「通話詳細」ページが開きます。この処理の詳細については、「[Oracle Contact On Demandについて『294ページ』](#)」を参照してください。

自分の状態を「使用不可」に変更した場合でも、電子メールは割り当てることができます。通話、ボイスメールなどその他のコミュニケーションは割り当てられません。既存メッセージの完了や消去など、その他の作業を行っている間、状態を使用不可に設定することができます。状態を使用不可に設定しておくことにより、自分が他の作業をしているときに、不必要に通話を逃がすことを避けることができます。着信通話を逃さないもう一つの方法としては、同じユーザー資格情報で2つのブラウザセッションを実行しておくという方法があります。1つ目のブラウザではコミュニケーションツールバーを開き、2つ目のブラウザではコミュニケーションバーを閉じておきます。着信通話には最初のブラウザを使用して、他の活動には2つ目のブラウザを使用するようにします。

通話を受理するには

- 新しいコミュニケーションがエージェントに割り当てられた場合、そのエージェントは通話に応答します。

ポップアップ通知が表示されるようにOracle Contact On Demandを設定している場合、次のデータに基づいて合致レコードが表示されます（この順序で検索されます）。

- サービスリクエスト
- キャンペーン
- 担当者

- 見込み客
- 取引先

注：発信者が音声自動応答装置（IVR）プロンプトへの返答として入力したデータ（サービスリクエスト番号、担当者自宅電話番号、またはキャンペーンID）が検索されるようにする場合は、**Oracle Contact On Demand**の追加設定タスクを完了する必要があります。

画面ポップアップ通知を設定していない場合は、コミュニケーションツールバー上で点滅している「着信通話」の警告をクリックすると、「通話詳細」ページに直接移動できます。

通話を受信すると、通話関連項目が有効になります。

ヒント：レコードの編集集中に着信通話の画面ポップアップが表示された場合、このレコードの保存していないデータは失われます。これを避けるよい方法として、同じユーザー資格情報で、2つのブラウザセッションを実行しておくという方法があります。このとき、1つ目のブラウザではコミュニケーションツールバーを開き、2つ目のブラウザではコミュニケーションバーを閉じておきます。着信通話には最初のブラウザを使用して、他の活動には2つ目のブラウザを使用するようにします。

電話を切るには

- 受話器を置くか、または、アクションバーの「Voice Controls（音声制御）」セクションにある「Hangup（切断）」をクリックします。

通話が終了すると、「まとめ」フォームが表示されます。このフォームで、その通話に関する情報を追跡できます。管理者が時間に基づいて「まとめ」の設定をしている場合は、通話後に作業を完了できます。活動のまとめに関する詳細は、「[コミュニケーション活動のまとめ『313ページ』](#)」を参照してください。

通話を保留するには

- アクションバーの「Voice Controls（音声制御）」セクションで、通話中に「Hold（保留）」ボタンをクリックします。

通話を保留することにより、その通話を待機状態にし、発信者との音声コミュニケーションを一時停止することができます。このとき、アクションバーで通話の状態が「保留」と表示されます。

音声コミュニケーションを再開するには

- 「Hold（保留）」ボタンをクリックします。

通話を転送するには

- 1 アクションバーの「Voice Controls（音声制御）」セクションで、「転送」をクリックします。
- 2 ドロップダウンリストで項目を選択します。
- 3 「転送」ウィンドウで、ステップ2で選択した項目に従って次の手順を実行します。

選択項目	手順
------	----

選択項目	手順
エージェント	<p>1. エージェントを選択します。</p> <p>ヒント：ボックスの一覧でエージェントを検索するには、[エージェントの検索] フィールドを使用します。</p> <p>注：あるエージェントに通話を転送するとき、そのエージェントがアプリケーションにサインインしている必要はなく、通話を受信できる状態になっている必要ありません。</p> <p>2. 次のいずれかのボタンをクリックします。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ [ブラインド転送]：通話を別のエージェントに転送し、転送元エージェントをその通話から切り離します。 ■ [Announced Transfer (通知転送)]：通話を転送します。応答したエージェントにその通話を通知できます。この通知は、顧客にはわかりません。 ■ [会議]：通話を転送します。転送元エージェントと顧客は引き続きその通話に参加し、さらに転送先エージェントもその通話に参加します。 <p>ヒント：エージェント名をダブルクリックすると、通話はブラインド転送されます。</p> <p>3. 転送先エージェントが応答しない場合、[Voice Controls (音声制御)] セクションの [Abandon Transfer (通話破棄)] をクリックできます。この場合、顧客に対しては保留状態になり、通話の制御が転送元エージェントに戻ります。発信者に再接続するには、[保留] ボタンをクリックします。</p>
グループ	<p>社内のグループリストでスキルグループを選択するか、またはグループ名をダブルクリックします。</p> <p>スキルグループに通話を転送する場合、どのエージェントもサインインしている必要はありません。</p> <p>ヒント：ボックスの一覧でグループを検索するには、[グループの検索] フィールドを使用します。</p>
電話	<p>4. フィールドに電話番号を入力します。</p> <p>入力する電話番号は、社内の電話の番号でも社外の電話の番号でもかまいません。</p> <p>5. [会議]、[Announced Transfer (通知転送)]、または [ブラインド転送] をクリックし、転送を完了させます。</p>
ボイスメール	<p>通話をエージェントのボイスメールに送信します。</p>

1 [まとめ] フォームに情報を入力します。

注：通話を転送すると、転送元エージェントと発信者との間の通話が終了し、[まとめ] フォームが表示されます。

発信者に再接続するには

■ [Abandon Transfer (通話破棄)] ボタンをクリックし、[保留] ボタンをクリックします。

注：このオプションは、通知転送または会議転送で使用できます。

ブラウザセッションでのコミュニケーションツールバーの無効化

Oracle CRM On

Demandで複数のブラウザセッションを使用し、顧客との通話とフォームへの詳細の追加（サービスリクエストなど）を同時に実行している場合、一方のOracle CRM On

Demandブラウザセッションのコミュニケーションツールを無効にすることができます。この機能により、フォームに入力している詳細情報を保護することができます。2番目のOracle CRM On

Demandブラウザセッションでは、コミュニケーションツールを使用して顧客とのコミュニケーションを管理できます。

注：ブラウザセッション内でコミュニケーションツールを無効化した場合、Oracle CRM On

Demandからサインアウトして再度サインインするまで、このツールは無効のままになります。ブラウザウィンドウを閉じる必要はありません。

ブラウザセッション1でコミュニケーションツールバーを無効化するには

1 アクションバーで、[コミュニケーション] ツールバーセクションのタイトルバーの[X] ボタンをクリックします。

ヒント：ボタンの上にマウスポインタを置くと、そのボタンの機能に関する情報（ヒント）が表示されます。

[Disable Communications

Toolbar (コミュニケーションツールバーを無効にする)] ボタンをクリックすると、確認のメッセージが表示されます。

2 [OK] をクリックすると、コミュニケーションツールバーが無効になります。

注：コミュニケーションツールバーが無効の場合、[破棄]、[まとめ]、[再割り当て]、[電子メールを開く]の各ボタンは使用できません。また、[コール詳細] ページのやりとり履歴の表示など、ブラウザセッションからOracle Contact On Demandの添付資料も使用できません。コミュニケーションツールバーを有効にするには、Oracle CRM On Demandに再度サインインします。

発信

Oracle Contact On

Demandでは、顧客に外線通話を発信すること、および、他のエージェントまたはスーパーバイザーに内線通話を発信することができます。

デフォルトでは、各エージェントは電話回線を2つ持っています。つまり、第1回線で着信通話を受信し、第2回線で通話を発信することができます。たとえば、顧客がある情報を求めているが、エージェントがその情報を即座に提供できないとします。この場合、顧客との通話を保留し、第2回線をクリックして[Dial (ダイヤル)] をクリックし、別のエージェントに電話してその情報を入手することができます。情報を受信したら、第2回線の通話を終了し、第1回線の顧客との通話に戻ることができます。

外線通話を発信すると、その通話に対する活動レコードがOracle CRM On Demand内に自動生成されます（ただし、そのオプションを無効にした状態で発信した場合は自動生成されません）。発信通話活動をログ記録した場合、毎日の活動を追跡するのに必要な時間を節約できます。また、マネージャは各エージェントの生産性を測定できます。

外線通話を発信するには

- 1 アクションバーの [コミュニケーションツール] セクションで [Dial (ダイヤル)] をクリックします。
注：デフォルトでは、[活動をログ記録] チェックボックスがオンになっています。
- 2 次のいずれかを実行できます。
 - [Recently Dialed (最近ダイヤルした番号)] ボックスの一覧で電話番号を選択し、[電話連絡] をクリックします。
注：最近ダイヤルした電話番号とは、現在のセッション中にダイヤルした番号のことです。サインアウトすると、このボックスの一覧はクリアされます。
 - 電話番号を入力し、[電話連絡] をクリックします。
 - [Search Agents (エージェントを検索)] ボタンをクリックし、ボックスの一覧でエージェントを選択して、[Dial (ダイヤル)] をクリックします。
ヒント：ボックスの一覧でエージェントを検索するには、[エージェント の検索] フィールドを使用します。
- 3 相手に応答します。
Oracle Contact On Demandによって、エージェントが入力した電話番号に対して発信されます。

クリックでダイヤルを使用して外線通話を発信するには

- 1 [担当者詳細] ページまたは [担当者リスト] ページで、担当者の詳細情報を確認します。
担当者の電話番号がハイパーリンクになっている場合は、クリックするとその番号にダイヤルできます。
注：システム管理者は、システムをカスタマイズしたり、フィールドやその特性を変更できます。[クリックでダイヤル] は、そのようなフィールドでは機能しない場合があります。
- 2 ダイヤルする電話番号のリンクをクリックします。
ダイヤラダイアログボックスが表示されます。
注：このダイアログボックスに表示されている電話番号は、読み取り専用です。このダイアログボックスを無効にするには、[設定 (個人)]、[個人プロフィール]、[プロフィール (個人)] の順に選択し、[[クリックでダイヤル] ポップアップを表示] チェックボックスをオフにします。この変更を有効にするには、いったんログアウトし、再度ログインする必要があります。
- 3 [電話連絡] ボタンをクリックして発信します。
Oracle Contact On Demandによって、エージェントがクリックした電話番号に対して発信されます。

内線通話を発信するには

内線通話は、任意のエージェントおよびスーパーバイザーに対して発信できます。発信先エージェントの状態は、そのエージェントの名前および電話番号（つまり現在の場所）とともに、ユーザー一覧に表示されます。エージェントに対して発信すると、そのエージェントの電話が鳴ります。そのエージェントがログインしているかどうかは関係ありません。

コールバックの処理（Webおよび電話）

Oracle Contact On

Demandには、Webコールバック機能とコールバック機能があります。これらの機能は、管理者がセットアップする必要があります。

■ Web

コールバック：顧客は、企業のWebサイトにあるフォームを使用して、コールバックをスケジュールリングします。

- **コールバック**：顧客はコールセンターに問い合わせたときに、電話メニューを使用してコールバックをリクエストします。

コールバックリクエストがWebページまたは電話メニューを使って提出された場合、そのコールバックリクエストは、空いているエージェントのうち、その問い合わせ内容に最も適したエージェントに転送されます。そのエージェントに対して警告が点滅表示され、通話関連のボタンが有効になります。

コールバックリクエストを受理するには

- アクションバーに警告が表示されたら、[回答] をクリックします。

エージェントがコールバックリクエストを受理すると、通話がそのエージェントに転送されます。そのエージェントの電話が鳴るので、応答すると、通話がリクエスト元顧客に対して発信されます。Webコールバックを受理すると、[Web コールバック] ダイアログボックスに、発信者が[Web コールバック] フォームに入力した情報が表示されます。

注：Webコールバックの場合、Oracle Contact On

Demandの詳細ページは表示されません。ただし、活動レコードは、一致するレコードに自動的にリンクされます。

ボイスメールメッセージの処理

ボイスメールメッセージには、個人宛メッセージとACDメッセージがあります。ACDメッセージとは、自社のコールセンターに届いたボイスメールのことです。このようなACDメッセージは、管理者によって設定された通話フローに従って転送され、エージェントのスキルと空き状態に基づいて各エージェントに割り当てられます。

エージェントは、自分に割り当てられたボイスメールメッセージを、別のエージェント、スーパーバイザー、またはスキルグループに再割り当てすることもできます。再割り当てされたボイスメールは、管理者が設定したワークフローに従って再度転送されます。ボイスメールを再割り当てしたエージェントは、そのボイスメールの所有者ではなくなります。

ボイスメールメッセージがキューに格納されると、アクションバーの[コミュニケーションツール] セクションに[着信ボイスメール] 警告が数秒間点滅表示されます。レコードは、[コミュニケーションホームページ] の[ボイスメール] サブタブの受信箱の先頭にも表示されます。

個人プロフィール内の現在のボイスメールおよび完了したボイスメールを[コミュニケーションホームページ] の受信箱に表示する時間フレームを決定できます。詳細は、「[個人詳細の更新](#)『624ページ』」を参照してください。

ボイスメールメッセージは随時再生でき、メッセージを再生しても、応答通話の自分の空き状態には影響を与えません。ただし、電話を使用してボイスメールを聞く場合は、空き状態に影響を与えます。

注：ボイスメールメッセージは削除できません。

新規メッセージおよび過去に再生したことのあるメッセージを再生するには

1 受信箱で、再生するボイスメールメッセージに対する [件名] リンクをクリックします。

2 [ボイスメール] ページで、[ボイスメールを再生] ボタンをクリックします。

エージェントのコンピュータのメディア再生アプリケーションで、ボイスメールが再生されます。

ヒント：録音メッセージを再生できない場合、コンピュータのデフォルトのメディア再生アプリケーションを変更してください。

新規メッセージおよび過去に再生したことのあるメッセージを電話で再生するには

1 受信箱で、再生するボイスメールメッセージに対する [件名] リンクをクリックします。

2 [ボイスメール] ページで、[電話でボイスメールを聞く] ボタンをクリックします。

エージェントの電話が鳴り、電話でボイスメールが再生されます。

ボイスメールを再割り当てするには

1 [ボイスメール] ページで [再割り当て] をクリックします。

2 ウィンドウが開くので、[エージェント] または [グループ] をクリックします。

3 [転送] ウィンドウで、グループまたはエージェントを選択します。

[エージェント] をクリックすると、エージェント全員と、それぞれの状態のリストを表示するダイアログボックスが開きます。次の表で、エージェントの状態について説明します。

- **利用可能**：このエージェントは、コミュニケーションバーでは状態が [利用可能] になります。
- **On Break (休憩中)**：このエージェントは、コミュニケーションバーでは状態が [使用不可] になります。
- **ビジー**：エージェントは別のやりとり中で、使用不可になります。
- **ログアウト**：エージェントはCommunication Serverにログインしていません。この情報は、Oracle CRM On Demandのエージェントの状態とは連動しません。
- **ACD Email (ACD電子メール)**：エージェントは電子メールの処理中です。
- **まとめ**：エージェントは [まとめ] フォームの処理中です。

4 [転送] をクリックします。

電子メールの処理

電子メールメッセージは、スキル、空き状態、またはメッセージ内のキーワードに基づいて、適切なエージェントに転送されます。メッセージがエージェントに転送されると、そのエージェントの画面上のアクションバーにある [コミュニケーション ツール] ボックスに、[Incoming

Email (着信電子メール)] 警告が点滅表示されます。レコードは、[コミュニケーションホームページ] の [電子メール] サブタブの受信箱の先頭にも表示されます。

個人プロフィール内の現在の電子メールおよび完了した電子メールを [コミュニケーションホームページ] の受信箱に表示する期間を決定できます。詳細は、「[個人詳細の更新](#)『624ページ』」を参照してください。

基本的にエージェントは、すべてのメッセージに返信する必要があります。ただし、迷惑メールなど返信不要なメッセージを受信した場合は、破棄できます。破棄によって、返信なしでメッセージがまとめられ、完了した電子メール活動は作成されません。ただし、必要な場合は、破棄した電子メールの電子メール活動を作成できます。作成中の返信メッセージを保存するには、ドラフトとして保存をクリックします。これらは [ドラフト] フォルダに保存されます。破棄したメッセージは、編集することも送信することもできません。

管理者は、各エージェントが受信できる最大メッセージ数を設定します。この情報を表示するには、[Statistics (統計)] ウィンドウの [Offline

Messages (オフラインメッセージ)] 行を調べます。この情報は **x/y** という形式で表示されます。**x** は現在エージェントに割り当てられているメッセージ数、**y** は受信できる最大メッセージ数です。

注： エージェントが電子メールを受信したとき、エージェントの状態は [利用可能] のままになります。

新しい電子メールを読むには

新しい電子メールにアクセスするには、次のいずれかを実行します。

- アクションバーの [コミュニケーションツール] セクションの [Incoming Email (着信電子メール)] 警告をクリックします。

これにより、[コミュニケーションホームページ] の [電子メール] サブタブが自動的に開きます。

- [コミュニケーションホームページ] の [電子メール] サブタブに移動します。

エージェント宛の新しい電子メールのリストが表示されます。

- 1 確認する電子メールの [件名] リンクをクリックします。

- 2 [新規電子メール詳細] ウィンドウに電子メールの本文が表示されます。

- 3 [電子メール詳細] ウィンドウでは、次の操作を行うことができます。

- **再割り当て：** 電子メールを他のエージェントまたはグループに再度割り当てることができるように、同じワークグループに再送信します。

次のエージェントまたはグループに背景情報を伝えたい場合には [メモ] フィールドに情報を入力してください。

- **破棄：** 受信箱から電子メールを削除します。

不要な電子メールに対してこの機能を使用してください。特定の破棄メールを追跡したい場合には、[Discard Email (電子メールを破棄)] ダイアログボックスの [Log an Activity (活動をログ)] チェックボックスをオンにします。

- **ドラフトとして保存：** 電子メールを個人の [電子メール] セクションのドラフトのリストに保存します。

- **返信**：電子メールの返信時に、まとめ画面が表示されます。ここに適切な詳細を入力し、[保存] をクリックします。

これにより活動は[コミュニケーション] ホームページの[最近完了した電子メール] セクションに記録されます。また、電子メールが何かのレコードに関連付けられている場合は、そのオブジェクトのやりとり履歴からその電子メールにアクセスできます。元の電子メールおよびその応答の両方がやりとり履歴内に取り込まれます。

ドラフト電子メール、送信済み電子メール、および破棄した電子メールを読むには

- 1 [コミュニケーションホームページ] の[電子メール] サブタブをクリックします。
- 2 [My Emails (電子メール (個人))] セクションで、確認する電子メールをドロップダウンメニューから選択します。
 - ドラフトメッセージ
 - 送信済みメッセージ
 - 破棄したメッセージ選択したフォルダの電子メールのリストが表示されます。

- 3 確認する電子メールの[件名] リンクをクリックします。
[電子メール詳細] ウィンドウに電子メールの本文が表示されます。

注：発信電子メール活動は、別の活動レコードとして保存されます。発信電子メール活動が担当者や取引先などにリンクされている場合、活動レコードはその担当者または取引先の関連情報セクションにも表示されます。完了した電子メール活動は、Oracle CRM On Demandでは送信済みメッセージについてのみ作成できます。

電子メールを再割り当てするには

- 1 [電子メール] ページで[再割り当て] をクリックします。
- 2 ウィンドウが開くので、[エージェント] または[グループ] をクリックします。
- 3 [転送] ウィンドウで、グループまたはエージェントを選択します。
[エージェント] をクリックすると、エージェント全員と、それぞれの状態のリストを表示するダイアログボックスが開きます。次の表で、エージェントの状態について説明します。
 - **利用可能**：このエージェントは、コミュニケーションバーでは状態が[利用可能] になります。
 - **On Break (休憩中)**：このエージェントは、コミュニケーションバーでは状態が[使用不可] になります。
 - **ビジー**：エージェントは別のやりとり中で、使用不可になります。
 - **ログアウト**：エージェントはCommunication Serverにログインしていません。この情報は、Oracle CRM On Demandのエージェントの状態とは連動しません。
 - **ACD Email (ACD電子メール)**：エージェントは電子メールの処理中です。
 - **まとめ**：エージェントは[まとめ] フォームの処理中です。

4 「転送」をクリックします。

コミュニケーション活動のまとめ

管理者は、Oracle Contact On

Demandの「まとめ」フォームを自動的に有効にするか手動で有効にするかを決定します。デフォルトでは、「まとめ」フォームは必須となっています。Oracle Contact On

Demandでの「まとめ」フォームの有効化または無効化は管理者のみが行います。

ヒント : Oracle CRM On

Demandの「企業プロファイル」セクションで、自動まとめ設定を行うことができます。この設定の有効/無効は管理者のみ設定できます。自動まとめ設定の詳細については、『*Oracle Contact On Demand Administration Manager Guide*』および『*Oracle Contact Center Anywhere Administration Manager Guide*』を参照してください。

なんらかのコミュニケーション（通話、ボイスメール、電子メール）を終了すると、Oracle Contact On

Demandは、自動的に活動を1つ作成し、「まとめ」フォームを表示します。「まとめ」フォームに情報を入力して、そのコミュニケーション活動を完了させる必要があります。

「まとめ」フォームが表示されない場合、次のことを行います。

■ 自分の「まとめ」フォームが有効になっていることを管理者に確認する。

■ ブラウザのポップアップブロッカーが有効になっていないか確認する。

注意 : 通話が有効な間は活動をまとめないでください。このことを行くと、その電話を切ったところで、次の「まとめ」フォームが起動します。「まとめ」フォームを複数開いたままにすると、どの「まとめ」フォームがどの通話用なのかわからなくなります。

注 : 各活動につき「まとめ」フォームが1つ開きます。Oracle CRM On Demandの「Activity Application Customization（活動アプリケーションのカスタマイズ）」ページで「まとめ」フォームをカスタマイズできます。「Wrap Up Layout（まとめレイアウト）」フォームのカスタマイズの詳細については、「[静的ページレイアウトのカスタマイズ](#)」『1082ページ』を参照してください。「まとめ」フォームを特定のユーザーに割り当てる方法については、「[役割の追加](#)」『1199ページ』を参照してください。

レコードの編集中に「まとめ」フォームが表示された場合でも、このレコードに入力したデータは失われません。これは、Oracle Contact On

Demandが「まとめ」フォーム上のデータを保存するとき、編集中の開いているページは更新されないためです。

「まとめ」フォームでは、コミュニケーション時に発生した事象を要約できます。また、コミュニケーション活動に他のレコード（取引先や担当者など）をリンクすることもできます。レコードをリンクすると、自社とリンク先担当者/取引先との間で行われるすべてのコミュニケーションの監査履歴が生成されます。また、特定のサービスリクエストを解決するために必要なすべてのコミュニケーションや、特定のキャンペーンによって生成されたすべてのコミュニケーションを追跡できます。後者の場合、キャンペーン全体の実効性を測定するのに役立ちます。

「まとめ」フォーム内の一部のフィールドを次の表に示します。

フィールド	説明
タスク主要情報	

フィールド	説明
所有者	<p>レコードの所有者のエイリアス。通常、所有者は、自分の所有するレコードを更新したり、レコードの所有権を別の所有者に移動したり、レコードを削除したりできます。また、アクセスレベルを調整して、ユーザーによるアクセスを制限したり、拡張したりできます。</p> <p>所有者がだれであるかによって、従業員またはマネージャが実行するレポートに含まれるレコードや、管理対象のリストに含まれる項目が異なります。</p>
件名	デフォルト値は、電話番号または電子メールアドレスの前にある活動サブタイプです。
優先度	社内で設定されている、この活動の優先順位。読み取り専用フィールドです。
発信元	通話の発信元電話番号、または、電子メールメッセージの送信元アドレス。読み取り専用フィールドです。
着信先	エージェントがダイヤルした電話番号、または、電子メールメッセージの宛先アドレス。読み取り専用フィールドです。
状態	[まとめ] フォームでのデフォルト値は [完了] です。状態が [完了] である情報を保存すると、そのコミュニケーション活動は、[コミュニケーションホームページ] の [最近終了したコミュニケーション] セクションに表示されます。
タイプ	社内で定義されている活動タイプ。読み取り専用です。
活動サブタイプ	<p>特定の活動タイプ。エージェントはこの値を修正できません。値を修正したりドロップダウンリストに値を追加したりできるのは、管理者だけです。</p> <p>デフォルト値は、[着信通話]、[発信通話]、[着信転送]、[発信転送]、[失敗した転送]、[着信電子メール]、[発信電子メール]、[転送済み電子メール]、[再割当済み電子メール]、[返信メール]、[着信ボイスメール]、[Outbound Voicemail (発信ボイスメール)]、[転送済みボイスメール]、[再割当済みボイスメール]、[コールバック]、および [Web コールバック] です。</p>
解決策コード	<p>この通話の解決方法の簡単な説明。</p> <p>デフォルト値は、[不正な番号]、[ビジョ]、[コールバック]、[顧客更新情報]、[電子メール破棄]、[一般質問]、[資料リクエスト]、[新規アカウント]、[新規担当者]、[新規見込み客]、[新規商談]、[新規サービスリクエスト]、[応答なし]、[興味なし]、[外部転送]、[その他]、[プロダクトの質問]、[エージェントに再割当]、[グループに再割当]、[応答]、[スケジュールされたフォローアップ]、[エージェントに転送]、[グループに転送]、および [ボイスメールに転送] です。</p> <p>企業の管理者はこのドロップダウンリストの値を変更および追加できます。</p>

フィールド	説明
関連項目	<p>活動にリンクされたレコード。Oracle Contact On Demandでは、アプリケーションによって取り込まれた情報（発信元、着信先、およびその他のCED）に基づいて活動が生成されたときに、レコードが自動的にリンクされます。</p> <p>また、レコードを新規に作成してこの活動に自動リンクさせたり、既存レコードを選択してこの活動にリンクさせることができます。具体的には、レコードタイプの横にある「ルックアップ」アイコンをクリックします。次に、「検索」ページで既存レコードを選択するか、または「新規」をクリックし、「編集」ページで必須情報を入力し、そのレコードを保存します。</p>
追加情報	
変更者	レコードを作成または更新したユーザーの名前とその操作を行った日時。システムによって生成されます。
説明	通話に関する補足情報。16,350文字に制限されます。

自動「まとめ」フォームの使用

「まとめ」フォームに情報を入力するための時間は1分ですが、この時間は管理者によって変更できます。「まとめ」フォームに情報を入力できる時間が過ぎると、タイマー警告が表示されます。「OK」をクリックして、入力続け、それから「保存」をクリックします。タイマー警告の表示は最初だけです。それ以降は表示されません。「まとめ」フォームが自動的に開く場合は、「キャンセル」ボタンは淡色表示され、使用できないようになっています。「まとめ」フォームウィンドウを閉じると、入力した情報が（あれば）保存されます。

手動「まとめ」フォームの使用

「まとめ」フォームを手動で開いた場合は、「キャンセル」をクリックすることによって情報を保存するこなく「まとめ」フォームを閉じることができます。

統計情報の確認

統計情報を確認するには、アクションバーの「コミュニケーションツール」セクションで「Statistics（統計）」をクリックします。統計情報の中では、自分および自分が属する作業グループに関する、直前の24時間の活動が表示されます。具体的な情報を次の表に示します。統計情報は、社内時刻の午前0時になると、0にリセットされます。

ラベル	説明
セッション	
Last Update (前回の更新)	統計情報が最後に更新された日時（エージェントの画面にのみ表示）。
Logged in for (ログイン時間)	ログインしていた時間（エージェントの画面にのみ表示）。

ラベル	説明
Talk Time (やりとりしていた時間)	<p>エージェントによる電話でのすべてのやりとりにかかった時間。</p> <p>例：</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 4 回の通話 <ul style="list-style-type: none"> ■ ACD通話×1、30分間 ■ 発信通話×1：10分間 ■ 着信通話×1：14分間 ■ Webコールバック×1：15分間 ■ 合計で69分間
Time to Answer (回答所要時間)	<p>エージェントが属するすべての作業グループに関するすべての種類のやりとりにおいて、回答に要した平均時間。</p> <p>例：</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ エージェントは作業グループ1、2、および3のメンバーです。 <ul style="list-style-type: none"> ■ 作業グループ1における平均回答所要時間：2分間 ■ 作業グループ2における平均回答所要時間：4分間 ■ 作業グループ3における平均回答所要時間：6分間 ■ 平均回答所要時間：4分間
Offline Messages (オフラインメッセージ)	キュー内の電子メールメッセージの数、または、エージェントが受信可能なメッセージの数（エージェントの画面にのみ表示）
音声通話	エージェントが受理した通話の数。この値は、このエージェントだけが受理した通話数であり、作業グループとしての合計値は含まれません。
# Calls in queue (キュー内の通話数)	エージェントが属するすべての作業グループに関する、キュー内の通話の数。
Longest Wait (最長待ち時間)	通話がキュー内に存在していた最長時間。この値は、エージェントが属しているすべての作業グループにおけるすべての通話を対象にして求められます。
現在の状況	音声通話の状況（使用可能かどうかなど）を示します。
ボイスメール	エージェントが受理したACDボイスメールメッセージの数。
# Vmails in Queue (キュー内のボイスメール数)	エージェントが属するすべての作業グループに関する、キュー内のACDボイスメールメッセージ数。
現在の状況	ACD ボイスメールの状況（使用可能かどうかなど）を示します。
電子メール	エージェントが受理したACD電子メールメッセージの数。
# Emails in Queue (キュー内の電子メール)	エージェントが属するすべての作業グループに関する、キュー内のACD電子メールメッセージ数。

ラベル	説明
数)	
現在の状況	ACD 電子メール（エージェントの画面にのみ表示）の場合、[使用可能]、[使用不可] などが表示されます。

やりとり履歴の表示

Oracle Contact On

Demandでは、顧客とのやりとりにおいて発生した事象が、やりとり履歴と呼ばれる別ファイル内で追跡されます。やりとり履歴の中には、ログファイルと同様に、エージェント、優先順位、ボイスメールの転送などに関する情報が格納されます。やりとり履歴は、活動レコードに対する添付資料として格納されます。

やりとり履歴を表示するには

- 1 活動を選択します。
- 2 [詳細] ページを下へスクロールし、添付資料に関するセクションを表示します。
- 3 [インタラクション履歴] 行にある[表示]をクリックします。
- 4 さらに詳しい情報を表示するには、履歴内の特定のリンクをクリックします。
たとえば、[返信メッセージのコピーを保存] リンクをクリックすると、エージェントが返信したメッセージを確認できます。

エージェントの監視

作業前の準備：この手順を実行するには、Oracle Contact On

Demandでスーパーバイザーとして設定されている必要があります。

監視機能は、エージェントが顧客の問題に適切に対応するためのコーチツールとして使用できます。エージェントを監視する間、エージェントはその監視に気が付きません。

エージェントの通話を監視するには

- 1 アクションバーの[コミュニケーションツール] セクションで[スーパーバイザー]、[モニター]の順にクリックします。
- 2 [Monitor Agent (エージェントの監視)] ウィンドウで、エージェント名を選択します。
ヒント： ボックスの一覧でエージェントを検索するには、[Search for an Agent (エージェントを検索)] フィールドを使います。

3 現在の通話を監視または録音する方法を選択します。

- **【Listen (監視)】** : スーパーバイザーはエージェントと顧客の会話を監視できます。一方、顧客やエージェントは、スーパーバイザーを認識できません。
- **【Whisper (指示)】** : スーパーバイザーは会話を監視し、また、エージェントにコーチすることができます。顧客は、スーパーバイザーを認識できません。
- **【Take Over (引き継ぎ)】** : エージェントと顧客との通話をスーパーバイザーが引き継ぐことができます。スーパーバイザーが引き継ぎを行うと、エージェントは通話から切断され、エージェントの画面上に「まとめ」フォームが表示されます。
- **【Join (参加)】** : スーパーバイザーが会話に参加します。エージェントと顧客はどちらも、スーパーバイザーが参加したことを認識できます。
- **【Record (録音)】 / 【Stop Recording (録音停止)】** : スーパーバイザーは会話を録音します。録音を停止すると、この活動に対する添付資料として、WAVファイルがやりとり履歴に保存されます。
- **【Log Out Agent (エージェントをログアウト)】**
スーパーバイザーがエージェントをアプリケーションからサインアウトさせます。このオプションを使うのは、ワークステーションから離れたままになっているリモートのエージェントをサインアウトさせる場合です。このオプションを選択すると、チャンネルを切断するかどうかを尋ねるメッセージが表示されます。【はい】を選択した場合、通話が切断されます。

エージェントの録音を聞くには

- 1** アクションバーの「コミュニケーションツール」セクションで「スーパーバイザー」をクリックし、【Recordings (録音)】をクリックします。

スーパーバイザーがエージェントの監視中に行った録音が表示されます。

注 : エージェントによる録音は、やりとり履歴で参照できます。

- 2** 【Recordings (録音)】ウィンドウで、録音を選択します。

ヒント : リスト内で録音を検索するには、【ユーザー】、【開始】、【終了】の各フィールドに情報を入力し、【検索】をクリックします。【開始】フィールドと【終了】フィールドには、カレンダーアイコンを使用して値を入力することもできます。

- 3** 現在の録音の操作方法を選択します。

- **Play (再生)** : 選択した録音を再生できます。
- **閉じる** : 録音を停止し、【Recordings (録音)】ウィンドウを閉じます。

ヒント : 録音メッセージを再生できない場合、コンピュータのデフォルトのメディア再生アプリケーションを変更してください。

コミュニケーションの活動リストページ (Oracle Contact On Demand)

Oracle Contact On Demandの [Activities List

(活動リスト)] ページには、[コミュニケーションホームページ] で選択した、顧客とのやりとりのサブセットまたはリストが表示されます。[活動リスト] ページでは、複数のやりとりを一目で確認できます。また、特定のやりとを選択して確認または更新することもできます。

活動リストページの表示方法

1 [コール] タブ、[ボイスメール] タブ、または[電子メール] タブをクリックします。

2 [受信箱] セクションで、[リストを全表示] リンクをクリックします。

[活動リスト] ページに、顧客とのすべてのやりとりのリストが表示されます。

個人プロフィール内の現在の活動および完了した活動を [コミュニケーションホームページ] の受信箱に表示する期間を決定できます。詳細は、「[個人詳細の更新](#)『624ページ』」を参照してください。

ドロップダウンメニューを使用して、別のリストに切り替えることもできます。ドロップダウンリストには、アプリケーションとともに配布される標準のリストと自社のカスタムリストが表示されます。標準のリストの説明については、「[\[コミュニケーションホームページ\] の使用](#)『298ページ』」の [コミュニケーションリスト] セクションの表を参照してください。

注：活動には、アポイント活動、タスク活動、およびコミュニケーション活動があります。[コミュニケーション] タブ、[カレンダー] または [ホーム] ページから、**Oracle Contact On Demand**の活動を削除することはできません。

次の表では、[活動リスト] ページで行える操作について説明します。

操作	手順
フィルター済みリストの作成	タイトルバーの [リスト管理] リンクをクリックし、[リストの新規作成] をクリックします。ウィザードが表示されるので、画面の指示に従って手順を完了します。
タスクレコードの作成	タイトルバーの [新規タスク] をクリックします。[タスク編集] ページで、必要な情報を入力し、レコードを保存します。
活動の検索	[主題] カラム見出しをクリックします。次に、アルファベットバーで文字をクリックします。数字で始まる活動の場合は、 0 - 9 をクリックします。
リスト全体の参照	リストページの上部または下部にあるナビゲーションアイコンをクリックして、リスト内の次のページ、前のページ、先頭ページまたは最終ページに移動します。
表示レコード数の切り替え	ページの下部にある [表示レコード数] ドロップダウンリストで、一度に表示するレコードの数を選択します。
活動の別のサブセットの表示	タイトルバーのドロップダウンリストをクリックし、選択項目を変更します。ドロップダウンリストには、表示可能なすべてのフィルター済みリストが表示されます。
活動の詳細の表示	表示したい活動の [主題] をクリックします。[詳細] ページが開きます。
社内の活動をすべて表示	タイトルバーのドロップダウンリストをクリックし、項目を選択します。

Oracle Contact On Demandのツールバー

Oracle Contact On Demandによって、アクションバーに「コミュニケーションツール」セクションと「Voice Controls（音声制御）」セクションが追加されます。この2つのセクションにあるオプションを次の表に示します。ユーザーの権限によっては、表示されないオプションもあります。

ボタン	説明
コミュニケーションツール	
利用可能/使用不可	通話を受信するかどうかに関する状態を、「利用可能」または「使用不可」に変更できます。
ダイアル	内線通話または外線通話を発信できます。
監査役	スーパーバイザーがエージェントの通話の監視と録音、およびエージェントの録音の再生を行えるようにします。
User Preference (ユーザー設定)	着信通話を受信する電話、およびその他の設定を変更できます。
Statistics（統計）	セッションの統計情報を追跡できます。詳細については、 統計情報の確認 『315ページ』を参照してください。
Voice Controls (音声制御)	使用中の2つの各電話回線に対してのみ有効
回答	コールバックリクエストを受理します（オンフック状態で作業する場合に使用）。
拒否	コールバックリクエスト、または、自分への通話の転送を拒否します。
電話を切る	有効な通話を終了します。
保留	通話を保留します。これにより、外線通話を発信できるようになります。このボタンを再度クリックすると、通話に戻ります。
転送	有効な通話を別のエージェント、グループ、または外部ソースに転送します。
レコード	有効な通話を録音します。通話はWAVファイルとして保存されるので、エージェントのコンピュータのメディア再生アプリケーションで再生できます。

コミュニケーション活動フィールド（Oracle Contact On Demand）

「電話連絡」ページ、「ボイスメール」ページ、または「電子メール詳細」ページで「編集」をクリックすると、「活動編集」ページが開き、その活動に関する「まとめ」フォームから引き継がれた情報が表示されます。

注：企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、ドロップダウンリストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法でアプリケーションをカスタマイズできます。そのため、画面に表示される情報と、この表で説明されている標準的な情報は異なることがあります。アプリケーションのすべてのフィールドを編集できるわけではありません。企業の管理者が「活動」レコードタイプをカスタマイズして、必要に応じて追加のフィールドが表示されるようにした場合、このカスタマイズによって、Oracle CRM On Demandでは新しいやりとりについての「活動」レコードが作成されなくなります。

次の表では、一部のフィールドについて説明します。

注：時間に関するフィールドの単位は、すべて秒です。

フィールド	説明
Key Activity Information（主要活動情報）	
所有者	〔所有者〕については、「 コミュニケーション活動のまとめ『313ページ』 」を参照してください。
主題	〔主題〕については、 コミュニケーション活動のまとめ『313ページ』 」を参照してください。
優先順位	〔優先順位〕については、「 コミュニケーション活動のまとめ『313ページ』 」を参照してください。
発信元	〔発信元〕については、「 コミュニケーション活動のまとめ『313ページ』 」を参照してください。
着信先	〔着信先〕については、「 コミュニケーション活動のまとめ『313ページ』 」を参照してください。
状態	〔状態〕については、「 コミュニケーション活動のまとめ『313ページ』 」を参照してください。
タイプ	〔タイプ〕については、「 コミュニケーション活動のまとめ『313ページ』 」を参照してください。
活動サブタイプ	〔活動サブタイプ〕については、「 コミュニケーション活動のまとめ『313ページ』 」を参照してください。
解決策コード	〔解決策コード〕については、「 コミュニケーション活動のまとめ『313ページ』 」を参照してください。
主要な統計	
キュー保留時間	やりとりがキューに格納されてからエージェントに割り当てられるまでの時間（秒単位）。
開始時刻	コミュニケーションがエージェントに割り当てられた時刻、日付、およびタイムスタンプ。
終了時刻	コミュニケーションがまとめられた時刻、日付、およびタイムスタンプ。
保留時間合計	発信者がメニューでオプション選択操作を実行していた時間とキュー保留時間の合計（秒単位）。
割当済みキュー	やりとりの転送先グループの名前。
IVR 時間	顧客がメニューでオプション選択操作を実行していた時間（秒単位）。電子メールメッセージの場合、この値は「0」と表示されます。
インタラクション時間	開始時刻から終了時刻までの時間（秒単位）。
使用時間	エージェントがまとめに要した時間（〔まとめ〕フォームが開いていた時間）（秒単位）。

フィールド	説明
処理時間	やりとりに要した時間とまとめに要した時間の合計。
キュー保留時間	発信者がIVR情報を入力してから保留状態になっている時間（秒単位）。
関連項目	「関連項目」については、「 コミュニケーション活動のまとめ 『313ページ』」を参照してください。
追加情報	
変更者	「変更者」については、「 コミュニケーション活動のまとめ 『313ページ』」を参照してください。
説明	「説明」については、「 コミュニケーション活動のまとめ 『313ページ』」を参照してください。

「コール詳細」ページ、「ボイスメール詳細」ページ、「電子メール詳細」ページ

「コール詳細」ページ、「ボイスメール詳細」ページ、または「電子メール詳細」ページから次の処理を行うための指示を参照するには、該当するトピックをクリックしてください。

- [やりとり履歴の表示](#)『317ページ』
- [選択したレコードへのレコードのリンク](#)『64ページ』
- [レコードへのファイルとURLの添付](#)『98ページ』

Oracle Contact On

Demand管理者は、カスタマイズ可能な「コール詳細」ページ、「ボイスメール詳細」ページ、「電子メール詳細」ページを作成できます。ページレイアウトの詳細は、「[静的ページレイアウトのカスタマイズ](#)『1082ページ』」を参照してください。

注：Oracle Contact On

Demandでは、コール、ボイスメール、電子メールのページレイアウトを作成できます。動的ページレイアウトはOracle Contact On Demandではサポートされていません。

「コール詳細」ページ、「ボイスメール詳細」ページ、または「電子メール詳細」ページのレイアウトを編集して、通常使用するセクションのみが表示されるようにできます。ページレイアウトの編集により、ページのロード速度を上げ、クラッターを削除します。

[「コール詳細」ページ](#)、[「ボイスメール詳細」ページ](#)、または[「電子メール詳細」ページ](#)のレイアウトを編集するには

- 1 詳細ページを開くコール、ボイスメール、または電子メールをクリックします。
- 2 詳細ページの右側にある「レイアウトを編集」リンクをクリックします。
- 3 矢印を使用して、「使用可能関連情報」列から「表示する関連情報」列にセクション（コンテンツ）を移動します。

4 [保存] をクリックします。

注：頻繁に使用するセクションやあまり使用しないセクションを折りたたんだり、展開したりすることもできます。ほとんど使用しないセクションは折りたたんでおきます。折りたたむことにより、ページの再ロード速度を改善することができます。また、インライン編集により、頻繁に使用するフィールドを編集することもできます。インライン編集の詳細については、「[レコードの詳細の更新](#) [『63ページ』](#)」を参照してください。

関連トピック

関連する情報については、次のトピックを参照してください。

- [コミュニケーション活動フィールド \(Oracle Contact On Demand\)](#) [『320ページ』](#)
- [Oracle Contact On Demandについて](#) [『294ページ』](#)

7

パートナー関係管理とハイテク

Oracle CRM On Demandには、パートナー関係管理（PRM）のために次のレコードタイプが用意されています。

- **パートナー**：これらのページでは、自社のサービスまたは製品を販売する外部の会社またはその会社の担当者に関する情報を管理します。
- **パートナープログラム**：これらのページでは、自社のパートナープログラムに含まれる企業の要件と利益を追跡します。
- **申込書類**：これらのページでは、ブランド所有者企業とのパートナーシップに関する新規または既存のパートナーからの申込書類を管理します。
- **取引交渉登録**：これらのページでは、取引交渉登録を管理します。この登録によって、パートナーは、ブランド所有者企業からの商談に対する独占権をリクエストできます。
- **MDF**
リクエスト：これらのページでは、メーカーの販売部門またはマーケティング部門が提供する資金に対する市場開発資金（MDF）リクエストを管理します。MDFリクエストは、パートナーが製品を販売したり、メーカーのブランドを市場に売り出すために使用します。
- **SP**
リクエスト：これらのページでは、製品の価格調整に関するパートナーからの特別価格（SP）リクエストを管理します。
- **資金**：これらのページでは、資金リクエスト、資金追加、および承認を管理します。
- **トレーニングと認定レベル（T&C）**：これらのページでは、ブランド所有者企業の製品とサービスに対して提供されるトレーニングコースとプログラムをパートナーコミュニティに周知します。T&Cは、パートナー企業とその従業員のスキルと適性を追跡するのに役立ちます。T&Cのレコードタイプは次のとおりです。
 - コース
 - 試験
 - 認定レベル
 - 認定

注：これらのレコードタイプはすべて、Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Editionでのみ使用できます。資金レコードタイプはOracle CRM On Demand High Tech Editionでも使用できます。

PRMとハイテクの管理

パートナー関係管理（PRM）の管理方法と設定方法の詳細は、『Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide』を参照してください。

パートナー

パートナーの各ページは、パートナー企業とその社員を追跡し、**Oracle CRM On Demand**でパートナー取引先を作成してパートナーユーザーをサポートし、各パートナー取引先に対して**Oracle CRM On Demand**へのアクセスレベルとデータ表示範囲を設定するために使用します。

パートナーについて

「パートナー」タブは、ブランド所有者が所有する製品の販売やサービスを行う外部企業を表します。

Oracle CRM On

Demandのパートナーの各ページでは、パートナーに関するビジネス情報、およびブランド所有者とパートナー間のパートナーシップ情報を定義できます。パートナープロファイルの情報例には、会社名、住所、電話番号、ファックス番号、Web サイト、年間売上、従業員数、市場、業種、業務説明などがあります。

パートナー取引先について

管理対象パートナー取引先とも呼ばれる**PRM**パートナー取引先は、**Oracle CRM On Demand**にユーザーが存在するパートナーです。管理対象でないパートナー取引先には、**Oracle CRM On Demand**内にユーザーが存在しません。**PRM**パートナー取引先は、「取引先」タブと「パートナー」タブの両方に表示され、次の属性が指定されています。

- 取引先タイプが「パートナー」に設定されています。
- 管理対象パートナーフラグがYに設定されています。
- パートナー組織の状態が「有効」に設定されています。

組織が、セールス要員の販売先の取引先と、**PRM**パートナーの両方である場合は、取引先レコードとパートナーレコードの2つのレコードを作成する必要があります。

パートナーレコードタイプは、取引先レコードタイプのサブクラスです。このため、取引先レコードタイプに追加されたカスタムフィールドはパートナーレコードタイプでも使用できます。ただし、その反対はありません。つまり、パートナーレコードタイプに追加されたカスタムフィールドは取引先レコードタイプでは使用できません。

通常、パートナー固有の属性は「パートナー」タブに保持し、パートナーシップとの関連がない取引先固有の属性は「取引先」タブに保持します。ただし、パートナー固有の属性を「取引先」タブで使用する場合があります。このような場合は、カスタム属性を取引先レコードタイプに追加できます。これらの属性は、自動的にパートナーレコードタイプの一部になります。

「取引先」タブからパートナー取引先を表示すると、「取引先タイプ」フィールドが表示され、「パートナー」に設定されていることを確認できます。この「パートナー」タブからパートナー取引先を表示すると、「取引先タイプ」フィールドは表示されません。これは、パートナー取引先に設定できる値は「パートナー」のみであるためです。

注：パートナー組織の状態が「有効」に設定されているときは、パートナー取引先の取引先タイプを「パートナー」に設定する必要があります。

「パートナーホームページ」の使用

パートナーホームページは、パートナーを管理するために最初にアクセスするページです。

注：企業の管理者はパートナーホームページのレイアウトをカスタマイズできます。
加えて、ユーザーの役割に「ホームページのパーソナライズ」権限が含まれている場合、ページにセクションを追加したり、ページからセクションを削除したりできます。

パートナー取引先の作成

パートナー取引先を作成するには、[最近変更されたパートナー] セクションの[新規] ボタンをクリックします。パートナーの作成方法の詳細は、「[レコードの作成](#)『41ページ』」および「[パートナーフィールド](#)『331ページ』」を参照してください。

ヒント：親取引先を選択することにより、ある会社の子会社といったパートナーの階層を示すことができます。パートナー階層の詳細は、「[親取引先の指定](#)『192ページ』」を参照してください。

パートナーリストの使用

[パートナーリスト] セクションには、多数のリストが表示されます。Oracle CRM On Demandには、標準のリストのセットがあらかじめ用意されています。すべての標準のリストは公開され、すべてのユーザーが表示できます。従業員とマネージャは別の条件に基づいてリストを追加できます。これらのカスタムリストは標準のリストのセットの上に表示されます。

次の表では、パートナーの標準リストについて説明します。

パートナーリスト	説明
パートナー (全件)	所有者に関係なく、ユーザーがアクセスできるすべてのパートナーがフィルター処理されます。
パートナー (個人)	[所有者] フィールドの値がユーザーの名前であるパートナー。
最近作成されたパートナー	作成日で並べ替えられたすべてのパートナー。
最近変更された パートナー	更新日で並べ替えられたすべてのパートナー。

リストを表示するには、リスト名をクリックします。

新しいリストを作成するには、[新規] をクリックします。リストの作成方法の詳細は、「[リストの作成と編集](#)『77ページ』」を参照してください。

使用可能なすべてのリストの確認、新しいリストの作成、または既存のリストの表示、編集、削除を行うには、[リスト管理] をクリックします。[リスト管理] ページには、Oracle CRM On Demandに付属している標準のリストも表示されます。これらのリストは表示専用であるため、編集または削除することはできません。

最近変更されたパートナーの表示

[最近変更されたパートナー] セクションには、最近変更されたパートナーが表示されます。

リストを展開するには、[リストを全表示] リンクをクリックします。

[パートナーホームページ] へのセクションの追加

ユーザーの役割に [ホームページのパーソナライズ] 権限が含まれている場合、ユーザーは自分のパートナーホームページに、次のセクションの一部またはすべてを追加できます。

- 有効なパートナー (全件)
- 無効なパートナー (全件)
- 最近作成されたパートナー
- 最近変更された パートナー
- 1つ以上のレポートセクション (レポートセクションは企業の管理者によりパートナーホームページで使用可能なように設定されます)

パートナーホームページにセクションを追加するには

- 1 [パートナーホームページ] で [レイアウトを編集] をクリックします。
- 2 パートナーホームページの [レイアウト] ページの矢印ボタンを使用して、ページにセクションを追加したり、ページからセクションを削除したり、ページのセクションを整理したりできます。
- 3 [保存] をクリックします。

パートナー取引先の管理

パートナー取引先を管理するには、次のタスクを実行します。

- [パートナー取引先の有効化と無効化](#) 『329ページ』
- [パートナー取引先の検索](#) 『330ページ』
- [パートナー取引先の削除](#) 『330ページ』

様々なレコードタイプに共通する作業手順については、次のトピックを参照してください。

- [レコードの作成](#) 『41ページ』
- [レコードの詳細の更新](#) 『63ページ』
- [選択したレコードへのレコードのリンク](#) 『64ページ』
- [リストの使用](#) 『72ページ』
- [取引先のパートナーおよび競合会社の追跡](#) 『194ページ』
- [取引先間の関係の追跡](#) 『195ページ』
- [メモの追加](#) 『92ページ』
- [レコードへのファイルとURLの添付](#) 『98ページ』

注： パートナー取引先を作成し、その取引先を [有効] 状態に設定すると、＜パートナー名＞パートナーブックという名前のブックが自動的に作成されます。パートナー取引先を作成し、その取引先に対してパートナー組織を定義すると、対応するブックにそのパートナー取引先が追加されます。無効なパートナー取引先は、対応するブックでも無効です。ユーザーのパート

ナー組織が変更されると、そのパートナー取引先は古いパートナー組織に関連付けられているブックから削除され、新規パートナー組織に関連する適切なパートナーブックに追加されます。

注： 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法で**Oracle CRM On**

Demandをカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

また、自分に割り当てられているアクセスレベルによっては、これらの手順の一部を実行できない可能性があります。

パートナー取引先の有効化と無効化

パートナーシップが保留になったり、終了した場合、そのパートナー取引先を無効化できます。パートナー取引先を無効化することによって、その取引先を**Oracle CRM On Demand**に残し、また後で再有効化できるようにしておくことができます。

パートナー取引先を有効化または無効化するには

- 1 [Partner Edit (パートナー編集)] ページに移動します。
- 2 パートナー組織の状態リストで、パートナー取引先を有効にするには [有効] を選択し、無効にするには [無効] を選択します。
- 3 [保存] をクリックします。

注： パートナー取引先を無効化することにより、[取引先] タブから取引先タイプ値を変更したり、[取引先] タブからその取引先を削除することができるようになります。取引先が有効である間は、[取引先] タブからその取引先を削除したり、取引先タイプを変更したりすることはできません。

パートナー取引先への取引先の変換

Oracle CRM On Demandでは、取引先をパートナー取引先に変換できます。

作業前の準備：

企業の管理者は、詳細ページに [管理対象パートナー] を追加しています。詳細ページに [管理対象パートナー] チェックボックスが表示されない場合は、[レイアウトを編集] リンクをクリックし、[取引先詳細] ページの [主要取引先情報] セクションのページレイアウトにチェックボックスを追加するか、または管理者に問い合わせてください。

取引先をパートナー取引先に変換するには

- 1 [取引先リスト] で、パートナー取引先に変換する取引先を選択します。
- 2 [取引先詳細] ページで、[編集] をクリックします。
- 3 取引先の編集ページで、取引先タイプを [パートナー] に変更します。
- 4 [管理対象パートナー] チェックボックスをオンにして、[保存] をクリックします。

注：このタスクを完了すると、[所有者] フィールドの名前が変換を実行しているユーザーの名前に自動的に変更され、新規パートナーがその所有者のパートナーチームに追加されます。

パートナー取引先が通常の取引先に戻らないようにするには

- 1 [パートナー] タブの [取引先リスト] に移動し、パートナー取引先を選択します。
- 2 [パートナー詳細] ページで、[編集] をクリックします。
- 3 パートナーの編集ページで、パートナー組織の状態を [有効] に変更します。
状態を [有効] に設定した後は、パートナー取引先を通常の取引先に変更できません。

パートナー取引先の検索

アクションバーの高度な検索機能を使用して、パートナー取引先を検索できます。この場合、次の検索条件を指定します。

- [フィールド] を [取引先タイプ] に設定します。
- [条件] を [等しい] に設定します。
- [フィルター値] を [パートナー] に設定します。

PRMパートナー取引先（管理対象パートナー取引先）を検索するには、前述のリストで示した検索基準を指定し、次の検索基準を設定する必要があります。

- フィールドに [管理対象パートナー] フラグを設定します。
- 条件に [等しい] を設定します。
- フィルター値をYに設定します。

レコードの検索方法の詳細は、「[レコードの検索](#) 『44ページ』」を参照してください。

パートナー取引先の削除

パートナー取引先は取引先としても使用されるため、パートナー取引先は他のレコードと同様、商談と関連付けられることがあります。この関連付けがあるため、パートナー取引先を削除すると、エラーになることがあります。

取引先はパートナー取引先としても使用されるため、取引先タイプがパートナーである取引先を [取引先] タブから削除すると、エラーになることがあります。結果的に、[パートナー] タブからパートナー取引先を削除することはできません。パートナー取引先を無効にすることができるだけです。他にその取引先の用途がなく、削除する必要がある場合は、無効なパートナー取引先を [取引先] タブから削除することができます。

取引先タイプがパートナーである取引先を [取引先] タブから削除するとき、**Oracle CRM On Demand** はそのパートナー組織の状態が [無効] であることを確認することで、誤って有効なパートナーレコードを削除しないようにします。レコードの削除/復元の詳細については、「[レコードの削除/復元](#) 『104ページ』」を参照してください。

パートナーフィールド

「Partner Edit（パートナーの編集）」ページを使用して、パートナーを追加したり、既存のパートナーの詳細を更新したりできます。「Partner Edit（パートナーの編集）」ページには、パートナーに関するすべてのフィールドが表示されます。

ヒント：「Partner List（パートナーリスト）」ページと「Partner Detail（パートナー詳細）」ページのパートナー情報も編集することができます。レコードの更新の詳細については、「[レコードの詳細の更新『63ページ』](#)」を参照してください。

注：企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法でOracle CRM On Demandをカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

次の表では、一部のフィールドについて説明します。

フィールド	説明
主要パートナー情報	
パートナー名	パートナーの名前。レコードが重複しないように、自社で設定されている略語、大文字小文字などの命名規則に従ってください。
プライマリパートナータイプ	パートナー取引先のプライマリパートナータイプとして使用するパートナータイプを選択します。
場所	この場所のパートナーが所属する機関（本社など）。
パートナー組織状況	パートナー取引先が有効か無効かを示します。
親取引先	パートナーの親会社の名前。
代表電話番号	パートナーの代表電話番号。
代表 FAX 番号	パートナーの代表Fax番号。
Web サイト	パートナーのURLアドレス。
価格リスト	パートナー取引先が関連付けられた価格リスト。通常、この価格リストはパートナーの取得原価を格納したものです。
追加情報	
請求先住所と出荷先住所	国を選択すると、その国の住所表記法に合わせて、残りの住所フィールドのラベルが決まります。フィールド名を表示するため、画面が更新されることがあります。

フィールド	説明
所有者	レコードの所有者のエイリアス。通常、所有者は、自分の所有するレコードを更新したり、レコードの所有権を別の所有者に移動したり、レコードを削除したりできます。また、アクセスレベルを調整して、ユーザーによるアクセスを制限したり、拡張したりできます。パートナーの所有権の再割り当てを行うには、そのパートナーレコードに対する読み取り/編集/削除のアクセス権が必要です。 [所有者] フィールドの値によって、従業員またはマネージャが実行するレポートに含まれるレコードが変わります。
チャネル取引先マネージャ	チャネル取引先マネージャは、パートナーとブランド所有者企業の関係維持に責任を持ちます。チャネル取引先マネージャは、パートナーのプライマリ担当者になります。
変更 (外部)	パートナーレコードを作成または最後に更新したユーザーの名前と、その操作を行った日時。 Oracle CRM On Demand によって生成されます。
有効なユーザー数	これは、パートナーに対して Oracle CRM On Demand で現在有効なユーザー数を判断するための計算フィールドです。
最大ユーザー数	パートナー組織で使えるユーザーの最大数。パートナーは、このフィールドで定義した数を超えるユーザーを指定できません。
利用可能ユーザーの残り数	これは、[最大ユーザー数] フィールドと現在の [有効なユーザー数] フィールド間の差異を示す計算フィールドです。このフィールドの値が 0 (ゼロ) の場合は、 Oracle CRM On Demand に有効なユーザーを追加できません。
説明	パートナーに関する追加情報。2,000字まで入力できます。

パートナープログラム

パートナープログラムの各ページを使用すると、次の操作を行えます。

- パートナープログラムの様々なタイプとレベルの管理
- パートナーの様々なタイプの指定
- パートナープログラムメンバーシップの管理

パートナープログラムは、パートナーがパートナープログラムのメンバーであるための要件、およびその利点を説明します。パートナープログラムは、ブランド所有企業がパートナーを募集するためのプログラムです。

パートナープログラムホームページの使用

[Partner Programs Homepage (パートナープログラムホームページ)] から、パートナープログラムの管理を開始します。

注：企業の管理者は **[Partner Programs Homepage (パートナープログラムホームページ)]** のレイアウトをカスタマイズすることができます。また、ユーザーの役割に **[ホームページのパーソナライズ]** 権限が含まれている場合、そのページにセクションを追加または削除できます。

パートナープログラムの作成

パートナープログラムを作成するには、**[最近変更されたパートナープログラム]** の **[新規]** ボタンをクリックします。詳細は「[パートナープログラムの作成](#) **『335ページ』**」および「[パートナープログラムフィールド](#) **『339ページ』**」を参照してください。

パートナープログラムリストの使用

[パートナープログラムリスト] セクションには、多数のリストが表示されます。 **Oracle CRM On Demand** には、標準のリストのセットがあらかじめ用意されています。標準のリストはすべてのユーザーに公開され、すべてのユーザーが表示できます。従業員とマネージャは別の条件に基づくリストを追加できます。このようなカスタムリストは、リストの標準セットの上に表示されます。

次の表では、パートナープログラムの標準のリストについて説明します。

パートナープログラムリスト	説明
Recently Created Partner Programs (最近作成されたパートナープログラム)	フィルター処理によって、すべてのパートナープログラムを作成日に基づいて並べ替えて表示します。
Recently Modified Partner Programs (最近変更されたパートナープログラム)	フィルター処理によって、すべてのパートナープログラムを変更日に基づいて並べ替えて表示します。
パートナープログラム (全件)	このリストはフィルター処理されていません。その所有者に関係なく、表示できるすべてのパートナープログラムを表示します。
My Partner Programs (パートナープログラム (個人))	フィルター処理によって、 [所有者] フィールドに自分の名前を含むパートナープログラムを表示します。
My Recently Created Partner Programs (最近作成されたパートナープログラム (個人))	フィルター処理によって、 [所有者] フィールドに自分の名前を含むパートナープログラムを作成日に基づいて並べ替えて表示します。
My Recently Modified Partner Programs (最近変更されたパートナープログラム (個人))	フィルター処理によって、 [所有者] フィールドに自分の名前を含むパートナープログラムを変更日に基づいて並べ替えて表示します。
All Inactive Partner Programs (無効なパートナープログラム (全件))	フィルター処理によって、状態が [無効] になっているすべてのパートナープログラムを表示します。
All Active Partner Programs (有効なパートナープログラム (全件))	フィルター処理によって、状態が [有効] になっているすべてのパートナープログラムを表示します。

リストを表示するには、リスト名をクリックします。

新しいリストを作成するには、[新規]をクリックします。リストの作成方法の詳細は、「[リストの作成と編集](#)」[77ページ]を参照してください。

使用可能なすべてのリストの確認、新しいリストの作成、または既存のリストの表示、編集、削除を行うには、[リスト管理]をクリックします。[リスト管理]ページには、**Oracle CRM On Demand**に付属している標準のリストも表示されます。これらのリストは表示専用であるため、編集または削除することはできません。

最近変更されたパートナープログラムの表示

[最近変更されたパートナープログラム] セクションには、最近変更されたパートナープログラムが表示されます。

リストを展開するには、[リストを全表示] リンクをクリックします。

パートナープログラムホームページにセクションを追加するには

ユーザーの役割に [ホームページのパーソナライズ] 権限が含まれている場合、ユーザーは自分の [Partner Programs Homepage (パートナープログラムホームページ)] に、次のセクションの一部またはすべてを追加できます。

- All Active Partner Programs (有効なパートナープログラム (全件))
- All Inactive Partner Programs (無効なパートナープログラム (全件))
- Recently Created Partner Programs (最近作成されたパートナープログラム)
- Recently Modified Partner Programs (最近変更されたパートナープログラム)
- My Recently Created Partner Programs (最近作成されたパートナープログラム (個人))
- My Recently Modified Partner Programs (最近変更されたパートナープログラム (個人))
- 1つまたは複数のレポートセクション (企業の管理者は [Partner Programs Homepage (パートナープログラムホームページ)] でレポートセクションを使用できるようにすることができます)

[Partner Programs Homepage (パートナープログラムホームページ)] にセクションを追加するには

- 1 [Partner Programs Homepage (パートナープログラムホームページ)] で [レイアウトを編集] をクリックします。
- 2 [Partner Programs Homepage Layout (パートナープログラムホームページのレイアウト)] ページの矢印ボタンを使用して、ページにセクションを追加したり、ページからセクションを削除したり、ページのセクションを整理したりできます。
- 3 [保存] をクリックします。

パートナープログラムの管理

パートナープログラムを管理するには、次のタスクを実行します。

- [パートナープログラムの作成](#) 『335ページ』
- [パートナープログラムメンバーの管理](#) 『336ページ』
- [パートナープログラムの削除](#) 『338ページ』

様々なレコードタイプに共通する作業手順については、次のトピックを参照してください。

- [レコードの作成](#) 『41ページ』
- [レコードの詳細の更新](#) 『63ページ』
- [選択したレコードへのレコードのリンク](#) 『64ページ』
- [リストの使用](#) 『72ページ』
- [添付資料の使用](#) 『95ページ』
- [取引先のパートナーおよび競合会社の追跡](#) 『194ページ』
- [取引先間の関係の追跡](#) 『195ページ』

注： 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法でOracle CRM On Demandをカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

また、自分に割り当てられているアクセスレベルによっては、これらの手順の一部を実行できない可能性があります。

パートナープログラムの作成

Oracle CRM On

Demandでは、フォームに情報を入力することでパートナープログラムを作成できます。作業対象や目的に応じて、Oracle CRM On Demand内のさまざまなエリアからこのフォームにアクセスできます。

パートナープログラムを作成するには

- 1 [Partner Programs Lists (パートナープログラムリスト)] ページで、[New Partner Program (新規パートナープログラム)] をクリックします。
[Partner Program Edit (パートナープログラムの編集)] ページが表示されます。
- 2 [Partner Program Name (パートナープログラム名)] フィールドに、作成するパートナープログラムの名前を入力します。
ヒント：パートナープログラムの名前はそれぞれ一意である必要があります。
- 3 [状態] フィールドで、パートナープログラムに適した状態を選択します。
- 4 必要に応じて、[Partner Program Edit (パートナープログラムの編集)] ページの他のフィールドも変更します。
各フィールドの詳細については、「[パートナープログラムフィールド](#) 『339ページ』」を参照してください。
- 5 パートナープログラムを保存します。

パートナープログラムメンバーの管理

[Program Membership New (新規プログラムメンバー)] および [Program Membership Edit (プログラムメンバーの編集)] ページを使用して、次の管理タスクを実行することができます。

- [パートナープログラムメンバーの作成](#) 『336ページ』
- [パートナープログラムメンバー状態の変更](#) 『336ページ』
- [パートナープログラムメンバーの削除](#) 『337ページ』
- [レコードへのファイルとURLの添付](#) 『98ページ』

パートナープログラムメンバーの作成

パートナープログラムのメンバーに対するパートナーのアプリケーションが承認されると、パートナーはパートナープログラムのメンバーになります。

パートナープログラムメンバーを作成するには

- 1 選択したパートナープログラムの [Partner Program Detail (パートナープログラム詳細)] ページで、[Program Memberships (プログラムメンバー)] バーの [新規] をクリックします。
[Program Membership New (新規プログラムメンバー)] ページが表示されます。
- 2 [Partner Name (パートナー名)] フィールドで、パートナープログラムに追加するパートナーの名前を選択します。
- 3 必要に応じて、[Program Membership New (新規プログラムメンバー)] ページの他のフィールドに入力します。
これらのフィールドの詳細については、「[プログラムメンバーフィールド](#) 『337ページ』」を参照してください。
注： [有効] チェックボックスの状態と [状態] フィールドの値は、互いに同期している必要があります。たとえば、メンバーの状態が [現行] の場合、[有効] チェックボックスはオンである必要があります。
- 4 [保存] をクリックします。

パートナープログラムメンバー状態の変更

パートナーがパートナープログラムへの参加を承認され、このパートナープログラムに対する新規メンバーレコードを作成すると、このメンバーレコードのデフォルトの状態は [現行] になります。

パートナープログラムメンバーの状態は、次のいずれかの値に変更できます。

- 期限切れ
- 終了済み

注： [有効] チェックボックスの状態と [状態] フィールドの値は、互いに同期している必要があります。たとえば、メンバーの状態が [期限切れ] または [終了済み] の場合、[有効] チェックボックスはオフである必要があります。

パートナープログラムメンバーの状態を変更するには

- 1 [Partner Program Detail (パートナープログラム詳細)] ページで、状態を変更するパートナープログラムメンバーの [編集] リンクをクリックします。
- 2 [Program Membership Edit (プログラムメンバーの編集)] ページで、[状態] ドロップダウンリストから適切な値を選択します。
- 3 [保存] をクリックします。

パートナープログラムメンバーの削除

プログラムメンバーを誤って作成したときやメンバーを削除する必要がある場合は、[Partner Program Detail (パートナープログラム詳細)] ページで削除します。

注：パートナープログラムメンバーの状態の値が [現行] に設定されている場合、そのメンバーは削除できません。

パートナープログラムメンバーを削除するには

- 1 [Partner Program Detail (パートナープログラム詳細)] ページの [Program Memberships (プログラムメンバー)] セクションで、削除するパートナープログラムメンバーに対して [削除] をクリックします。
メッセージボックスが表示され、選択したメンバーを削除するかどうかの確認を求められます。
- 2 [OK] をクリックします。
選択したメンバーが削除されます。

プログラムメンバーフィールド

[Program Membership New (新規プログラムメンバー)] および [Program Membership Edit (プログラムメンバーの編集)] ページを使用して、パートナープログラムを追加したり、既存のパートナープログラムの詳細を更新したりできます。[Program Membership Edit (プログラムメンバーの編集)] ページを使用すると、新しいパートナープログラムのメンバーを作成することもできます。このページには、パートナープログラムに関するすべてのフィールドが表示されます。

注：企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法でOracle CRM On

Demandをカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

次の表では、[Program Memberships (プログラムメンバー)] ページの各フィールドに関する追加情報を示します。

フィールド	説明
主要プログラムメンバー情報	
パートナープログラム	メンバーを追加するパートナープログラム。

フィールド	説明
パートナータイプ	このパートナープログラムを作成するパートナーのタイプ（たとえば、再販売業者、解決策パートナー、販売代理店、など）。
パートナー名	パートナープログラムに追加するパートナーの名前。
プログラムレベル	このパートナーがプログラムと結合するプログラムのレベル。
有効	パートナープログラムメンバーが有効かどうかを示します。
ID 番号	メンバーのID。Oracle CRM On Demandが割り当てます。
状態	メンバーの状態。有効な値は、「現行」、「終了済み」、「期限切れ」、および「更新済」です。
開始日	パートナープログラムメンバーが開始される日時。デフォルトは現在の日時です。カレンダーコントロールを使用してこの日付を変更できます。
終了日	パートナープログラムメンバーが完了する予定の日時。カレンダーコントロールを使用してこの日付を変更できます。
追加情報	
作成	メンバーを追加しているパートナープログラムを作成したユーザーの名前と、その日付。Oracle CRM On Demandによって生成されます。
変更	メンバーを追加しているパートナープログラムを最後に更新したユーザーの名前と、その更新の日付。Oracle CRM On Demandによって生成されます。

パートナープログラムの削除

[Partner Program Detail (パートナープログラム詳細)] ページで、パートナープログラムを削除できます。

注：状態が「有効」に設定されているパートナープログラムは削除できません。

パートナープログラムを削除するには

- 1 [Partner Program Detail (パートナープログラム詳細)] ページで、削除するパートナープログラムに対して「削除」をクリックします。
メッセージボックスが表示され、選択したパートナープログラムを削除するかどうかの確認を求められます。
- 2 「OK」をクリックします。
パートナープログラムが削除されます。

パートナープログラムフィールド

[Partner Program

Edit（パートナープログラムの編集）] ページを使用して、パートナープログラムを追加したり、既存のパートナープログラムの詳細を更新したりできます。また、新しいパートナープログラムのメンバーを作成することもできます。このページには、パートナープログラムに関するすべてのフィールドが表示されます。

ヒント：[Partner Programs Lists（パートナープログラムリスト）] ページと [Partner Program

Detail（パートナープログラム詳細）] ページのパートナー情報も編集することができます。詳細については、「[レコードの詳細の更新](#)」[63ページ]」を参照してください。

注： 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法で**Oracle CRM On**

Demandをカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

また、管理者は、パートナーが情報を更新できるように、これらの詳細フィールドへのパートナーアクセス権を付与できます。

次の表では、一部のフィールドについて説明します。

フィールド	説明
主要パートナープログラム情報	
Partner Program Name （パートナープログラム名）	パートナープログラムの名前。レコードが重複しないように、自社で設定されている略語、大文字小文字などの命名規則に従ってください。
状態	パートナープログラムが [有効]、[無効]、[進行中] のいずれであるかを示します。
開始日	パートナープログラムが開始される日時。デフォルトは現在の日時です。カレンダーコントロールを使用してこの日付を変更できます。
終了日	パートナープログラムが完了する予定の日時。カレンダーコントロールを使用してこの日付を変更できます。
Partner Type （パートナーのタイプ）	このパートナープログラムを作成するパートナーのタイプ（たとえば、再販売業者、解決策パートナー、販売代理店、など）を指定します。
Program Type （プログラムのタイプ）	作成するプログラムのタイプ（取引の登録、など）を指定します。
MDF Allowed （MDFの許可）	<p>MDF（市場開発基金）を許可します。市場開発基金は、メーカーの販売またはマーケティング部門によって設立され、パートナーに対してその製品の販売を支援したり、そのメーカーのブランドをマーケティングするための、通貨基金です。</p> <p>[MDF Allowed（MDFの許可）] を選択すると、このパートナープログラムのメンバーであるすべてのパートナーが、市場開発基金に登録されます。</p>
Special Pricing Allowed （特別価格の許可）	特別価格を承認できるようになります。特別価格の承認によって、パートナーは販売されている製品や製品グループに対する特別価格を要求できるようになります。この価格は、通常はパートナーの競争力を維持したり、特別のマージンを提供したりするために、要求されます。

フィールド	説明
	<p>[Special Pricing Allowed (特別価格の許可)] を選択すると、このパートナープログラムのメンバーであるすべてのパートナーが、特別価格を使用できるようになります。</p>
Deal Registration Allowed (取引の登録の許可)	<p>[Deal Registration Allowed (取引の登録の許可)] を選択すると、このパートナープログラムのメンバーであるすべてのパートナーが、取引の登録を使用できるようになります。</p>
説明	<p>パートナープログラムに関する追加情報。2,000字まで入力できます。</p>
追加情報	
作成	<p>そのパートナープログラムを作成したユーザーの名前と、日付。Oracle CRM On Demandによって生成されます。</p>
所有者氏名	<p>そのパートナープログラムの所有者の名前。通常、所有者は、そのパートナープログラムを更新したり、削除したりできます。また、アクセスレベルを調整して、ユーザーによるアクセスを制限したり、拡張したりできます。パートナープログラムの所有権の再割り当てを行うには、そのパートナープログラムに対する読み取り/編集/削除のアクセス権が必要です。</p> <p>[所有者] フィールドの値によって、従業員またはマネージャが実行するレポートに含まれるレコードが変わります。</p>
変更	<p>そのパートナープログラムを最後に更新したユーザーの名前と、その更新の日付。Oracle CRM On Demandによって生成されます。</p>

申込書類

新規または既存のパートナーは、申込書類を使用して、ブランド所有者とのパートナーシップを申し込みます。ブランド所有者はその申込書類を検討、承認、または拒否します。申込書類には、ブランド所有者のポータルからデータを挿入できます。パートナーからの申込書類によって、ブランド所有者は申込を効率的に検討、承認、または拒否できます。また、ブランド所有者は、Oracle CRM On Demandで作業しているときに申込情報を参照することもできます。

「申込書類ホームページ」の使用

パートナーの申込書類の管理は、「申込書類ホームページ」から開始します。

注：企業の管理者は、「申込書類ホームページ」のレイアウトをカスタマイズできます。また、ユーザーの役割に「ホームページのパーソナライズ」権限が含まれている場合は、ページにセクションを追加したり、ページからセクションを削除することができます。

申込書類の作成

申込書類を作成するには、[最近変更された申込書類] セクションの [新規] ボタンをクリックします。詳細については、「[レコードの作成](#) 『41ページ』」および「[申込書類のフィールド](#) 『347ページ』」を参照してください。

申込書類は、Webサービスを使用して、パートナーのポータルから挿入できます。また、申込書類はOracle CRM On Demandのインポートツールを使用してインポートすることもできます。申込書類のインポート方法の詳細は、「[申込書類のインポート](#) 『346ページ』」を参照してください。

申込書類リストの使用

Oracle CRM On

Demandには、標準のリストのセットがあらかじめ用意されています。標準のリストはすべてのユーザーに公開され、すべてのユーザーが表示できます。従業員とマネージャは別の条件に基づくリストを追加できます。このようなカスタムリストはリストの標準セットの上に表示されます。

次の表では、申込書類の標準のリストについて説明します。

申込書類リスト	説明
申込書類 (全件)	このリストには、リストの所有者に関係なく、ユーザーがアクセスできるレコードがすべて表示されます。申込書類のフィルター処理は行われません。
提出済み申込書類 (全件)	状態が [提出済み] の申込書類がフィルター処理されます。
拒否済み申込書類 (全件)	状態が [拒否] の申込書類がフィルター処理されます。
承認済み申込書類 (全件)	状態が [承認] の申込書類がフィルター処理されます。
申込書類 (個人)	[所有者] フィールドに自分の名前がある申込書類がフィルター処理されます。
最近作成された申込書類 (全件)	作成日で並べ替えられた申込書類がフィルター処理されます。

リストを表示するには、リスト名をクリックします。

新しいリストを作成するには、[新規] をクリックします。リストの作成方法の詳細は、「[リストの作成と編集](#) 『77ページ』」を参照してください。

使用可能なすべてのリストの確認、新しいリストの作成、または既存のリストの表示、編集、削除を行うには、[リスト管理] をクリックします。[リスト管理] ページには、Oracle CRM On Demandに付属している標準のリストも表示されます。これらのリストは表示専用であるため、編集または削除することはできません。

[最近変更された申込書類 (個人)] セクションの表示

[最近変更された申込書類

(個人)] セクションには、ユーザーが所有し、最近変更された申込書類が表示されます。リストを展開するには、[リストを全表示] リンクをクリックします。

[申込書類ホームページ] へのセクションの追加

ユーザーの役割に [ホームページのパーソナライズ] 権限が含まれている場合、ユーザーは自分の [申込書類ホームページ] に、次のセクションの一部またはすべてを追加できます。

- 申込書類リスト
- 申込書類 (全件)
- 拒否済み申込書類 (全件)
- 承認済み申込書類 (全件)
- 提出済み申込書類 (全件)
- 申込書類 (個人)
- 最近作成された申込書類 (全件)
- 1つ以上のレポートセクション (企業の管理者は、[申込書類ホームページ] で、申込書類分析レポートなどのレポートセクションを使用可能にできます。)

[申込書類ホームページ] にセクションを追加するには

- 1 [申込書類ホームページ] で、[レイアウトを編集] をクリックします。
- 2 [申込書類ホームページレイアウト] ページで、矢印をクリックしてセクションを追加または削除し、ページのセクションを整理します。次に [保存] をクリックします。
- 3 [保存] をクリックします。

申込書類の管理

申込書類を管理するには、次のタスクを実行します。

- [申込書類の作成](#) 『343ページ』
- [承認用に申込書類を提出](#) 『343ページ』
- [申込書類の検討](#) 『344ページ』
- [申込書類の拒否](#) 『345ページ』
- [申込書類のリコール](#) 『345ページ』
- [申込書類の取消](#) 『346ページ』
- [申込書類の削除](#) 『346ページ』
- [申込書類のインポート](#) 『346ページ』
- [申込書類のフィールド](#) 『347ページ』

すべてのレコードに共通のその他の手順については、「[レコードの使用](#) 『40ページ』」を参照してください。

様々なレコードタイプに共通する作業手順については、次のトピックを参照してください。

- [レコードの作成](#) 『41ページ』
- [レコードの詳細の更新](#) 『63ページ』
- [選択したレコードへのレコードのリンク](#) 『64ページ』
- [リストの使用](#) 『72ページ』
- [添付資料の使用](#) 『95ページ』

注： 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法でOracle CRM On Demandをカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

また、自分に割り当てられているアクセスレベルによっては、これらの手順の一部を実行できない可能性があります。

申込書類の作成

申込書類は、Oracle CRM On Demandからフォームに情報を入力して作成します。

申込書類を作成するには

- 1 [申込書類リスト] ページで、[新規] をクリックします。
- 2 申込書類名フィールドに、作成する申込書類の名前を入力します。
ヒント：申込書類の名前はそれぞれ一意である必要があります。
- 3 [申込書類提出者] セクションの該当するフィールドに、ユーザーの姓と名を入力します。
- 4 必要に応じて、[申込書類編集] ページの残りのフィールドも変更します。
各フィールドの詳細は、「[申込書類のフィールド](#) 『347ページ』」を参照してください。
- 5 申込書類を保存します。

承認用に申込書類を提出

パートナーの申込書類を使用すると、ブランド所有者は、申込を効率的に検討、拒否、および承認できます。

作業前の準備： 最初に、申込書類を作成する必要があります。申込書類の作成方法の詳細は、「[申込書類の作成](#) 『343ページ』」を参照してください。

さらに、適切なユーザーを申込書類の承認者として割り当てるワークフロールールを作成する必要があります。ワークフロールールの作成方法の詳細は、「[ワークフロールールの作成](#) 『1248ページ』」を参照してください。

承認用に申込書類を提出するには

- 1 [申込書類ホームページ] の [申込書類 (全件)] セクションから、提出する申込書類を選択します。
申込書類の選択方法については、「[レコードの検索](#) 『44ページ』」を参照してください。
- 2 [申込書類詳細] ページで、[編集] ボタンをクリックします。
- 3 [申込書類編集] ページで、[送信状況] フィールドから [提出済み] を選択します。次に、[保存] をクリックします。
[送信状況] フィールドを [提出済み] に変更してレコードを保存すると、次の処理が実行されます。
 - 承認状況が [承認保留] に設定されます。
 - 提出日が現在のタイムスタンプに自動的に設定されます。
 - 申込書類の承認が開始されます。ワークフロールールによって、申込書類の [承認者] フィールドに適切なユーザーが設定されます。
 - 承認者が申込書類のチームに追加されます (承認者がまだ存在しない場合)。
 - 電子メールを送信するようにワークフロールールが設定されている場合は、電子メール通知が送信されます。

申込書類の検討

ブランド所有者は、パートナープログラムに適したパートナーを採用する必要があります。見込みパートナーがパートナーシップに応募した場合、または既存のパートナーがブランド所有者の他のプログラムメンバーシップに応募した場合、ブランド所有者は、**Oracle CRM On Demand**を使用して申込書類を検討できます。その後、その申込書類を承認または拒否できます。

申込書類を検討するには

- 1 [申込書類リスト] ページで、検討する申込書類の名前をクリックします。
- 2 [申込書類詳細] ページで、適切なフィールドを検討します。
- 3 申込書類の承認や拒否などの変更を加える場合は、[編集] をクリックします。
- 4 [申込書類編集] ページで、申込書類に対して必要な変更を加えます。次に、[保存] をクリックします。

申込書類の承認

ブランド所有者は**Oracle CRM On Demand**を使用して、受理可能と判断したパートナー申込書類を承認できます。

注：承認できるのは、現在の承認者として指定されているパートナー申込書類のみです。

パートナー申込書類を承認するには

- 1 [申込書類リスト] ページで、承認するパートナー申込書類の名前をクリックします。
- 2 [申込書類詳細] ページで、[編集] をクリックします。
- 3 [承認状況] を [承認] に変更して、[保存] をクリックします。

申込書類の拒否

申込書類が承認チェーンに従って移動するとき、承認者は申込書類を拒否できます。

作業前の準備： 申込書類の提出状況が [提出済み] である必要があります。

申込書類を拒否するには

- 1 [申込書類ホームページ] の [申込書類 (全件)] セクションから、拒否する申込書類を選択します。
申込書類の選択方法については、「[レコードの検索](#) 『44ページ』」を参照してください。
- 2 [申込書類詳細] ページで、[編集] ボタンをクリックします。
- 3 [申込書類編集] ページで、[承認状況] フィールドから [拒否] を選択します。次に、[保存] をクリックします。
承認状況を [拒否] に変更して [保存] をクリックすると、次の処理が実行されます。
 - 登録の提出状況は [提出済み] のままです。
 - [承認日] フィールドから日付が削除されます。ただし、[送信日] フィールドの日付はそのままです。
注：申込書類が承認されていない場合は、[承認日] フィールドに日付が表示されません。
 - ワークフロールールが設定されている場合は、承認者の戻しアクションを追跡するための新規タスクレコードが作成されます。
 - 電子メールを送信するようにワークフロールールが設定されている場合は、適切な電子メール通知が送信されます。

申込書類のリコール

申込書類が承認チェーンに従って移動するとき、パートナーは申込書類をリコールできます。

作業前の準備： 申込書類の提出状況が [提出済み] で、承認状況が [承認保留] である必要があります。

申込書類をリコールするには

- 1 [申込書類ホームページ] の [申込書類 (全件)] セクションから、リコールする申込書類を選択します。
申込書類の選択方法については、「[レコードの検索](#) 『44ページ』」を参照してください。
- 2 [申込書類詳細] ページで、[編集] ボタンをクリックします。

- 3 [申込書類編集] ページで、[送信状況] フィールドから [リコール済] を選択します。次に、[保存] をクリックします。

提出状況を [リコール済] に変更すると、次の処理が実行されます。

- 承認者状況が空白にリセットされます。
- ワークフロールールが設定されている場合は、承認アクションを追跡するための新規タスクが作成されます。
- 電子メールを送信するようにワークフロールールが設定されている場合は、適切な電子メール通知が送信されます。

申込書類の取消

申込書類が承認チェーンに従って移動するとき、承認者は申込書類を取り消すことができます。

作業前の準備： 申込書類の承認状況が [承認] である必要があります。

申込書類を取り消すには

- 1 [申込書類ホームページ] の [申込書類 (全件)] セクションから、取り消す申込書類を選択します。
申込書類の選択方法については、「[レコードの検索](#) 『44ページ』」を参照してください。
- 2 [申込書類詳細] ページで、[編集] ボタンをクリックします。
- 3 [申込書類編集] ページで、[承認状況] フィールドから [取消済み] を選択します。次に、[保存] をクリックします。

申込書類の削除

申込書類は、[申込書類詳細] ページから削除できます。

申込書類を削除するには

- 1 [申込書類詳細] ページで、[削除] をクリックします。
メッセージボックスが表示され、申込書類を削除するかどうかの確認を求められます。
- 2 [OK] をクリックします。
申込書類が削除されます。

申込書類のインポート

ほとんどの場合、ブランド所有者は、最初のパートナー申込書類を別の情報源から挿入できます。ブランド所有者は、Oracle CRM On

Demandのインポートツールを使用してパートナー申込書類を挿入したり、Webサービスを使用してパートナーポータルか

ら申込書類データをロードすることができます。Oracle CRM On

Demandを使用したデータのインポート方法の詳細は、「[データのインポート](#)『1479ページ』」を参照してください。

申込書類のフィールド

「申込書類編集」ページでは、申込書類を追加したり、既存の申込書類の詳細を更新することができます。「申込書類編集」ページには、申込書類に関するすべての情報が表示されます。

ヒント：「申込書類リスト」ページおよび「申込書類詳細」ページで申込書類を編集することもできます。レコードの更新方法の詳細は、「[レコードの詳細の更新](#)『63ページ』」を参照してください。

注：企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法でOracle CRM On

Demandをカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

次の表では、一部のフィールドについて説明します。

フィールド	説明
企業プロフィール	
名前	企業の名前。レコードが重複しないように、自社で設定されている略語、大文字小文字などの命名規則に従ってください。
所在地	企業の所在地。
代表電話番号	企業の代表電話番号。
代表FAX番号	企業の代表FAX番号。
URL	企業のURLアドレス。
従業員数	企業の従業員の合計数。
年間売上	企業の年間売上の合計。
業種	企業が他社と競合している業種。
国	企業の住所の国。
住所1	企業の住所の追加情報。
住所2	企業の住所の追加情報。
市	企業の住所の市区町村。
都道府県	企業の住所の都道府県。
郵便番号	企業の住所の郵便番号。
申込書類提出者	
名前（名）	提出者の名前（名）。

フィールド	説明
名前（姓）	提出者の名前（姓）。
勤務先電話番号	提出者の勤務先電話番号。
携帯電話番号	提出者の携帯電話番号。
勤務先FAX番号	提出者の勤務先FAX番号。
電子メールアドレス	提出者の電子メールアドレス。
肩書	提出者の肩書。
送信状況	申込書類の現在の提出状況。値は、[未提出]、[提出済み]、または[リコール済]です。
現在の承認者	申込書類を承認する権限のあるユーザーの名前。
国	提出者の住所の国。
住所1	提出者の住所の追加情報。
住所2	提出者の住所の追加情報。
市	提出者の住所の市区町村。
都道府県	提出者の住所の都道府県。
郵便番号	提出者の住所の郵便番号。
パートナーシップ情報	
承認状況	申込書類の現在の承認状況。値は、[承認保留]、[承認]、[拒否]、または[取消済み]です。
送信日	申込書類が提出された日付。
承認日	申込書類が承認された日付。
推進者 名前	この申込書類を検討し、受理または拒否したユーザーの名前。
拒否理由	申込書類が拒否された理由。値は、[副本]、[不正な情報]、[不十分な情報]、または[その他]です。
パートナープログラム	申込書類に関連付けられているパートナープログラムの名前。
プログラムレベル	申込書類に関連付けられているパートナープログラムのレベル。
パートナータイプ	申込書類を提出しているパートナーのタイプ。
予想パートナーシップ給付金	このパートナーシップから予想される給付金。これは、500文字まで入力できるテキストフィールドです。

フィールド	説明
既存のパートナーシップ	このフィールドには、既存のパートナーシップがリストされます。これは、300文字まで入力できるテキストフィールドです。
追加情報	
パートナー	この申込書類に関連付けられているパートナー。
情報源	この申込書類の元となった情報源。たとえば、Webサイト、ダイレクトメール、電子メールなどです。
キャンペーン	このパートナー申込書類の申請の元となったキャンペーン。元となったキャンペーンは、申込書類に関連付けられます。
申込書類ID	申込書類の一意の識別番号 (ID)。

取引交渉登録

取引交渉登録とは、パートナーがブランド所有者に対して、商談の独占権を要求するプロセスです。この取引交渉登録によって、パートナーはベンダーに対して見込みのある商談を通知して、その商談の優先権を得ます。取引交渉登録は、見込み客より交渉成立の可能性は低いですが、商談よりは可能性が高いため、見込み客と商談の中間に位置するとみなされます。

ほとんどの場合、パートナーが要求する見込み客や商談は、そのパートナーが見つけた見込み客や商談です。ただし、パートナーは、以前にブランド所有者からパートナーにオファーされた商談の登録を要求することもできます。

取引交渉登録は、同じ商談について、パートナーが他のパートナーやベンダーの社内セールス部門と競合する場合に、チャネル間の競合を軽減するのに役立ちます。取引交渉登録には次のような利点もあります。

- ブランド所有者は、パートナーの商談パイプラインをより詳細に見通すことができます。
- ブランド所有者は、アップセルまたはクロスセル（あるいはその両方）の能力を高めることができます。

取引を登録するとき、パートナーには、商談に関する情報が不足している場合があります。たとえば、見込み顧客が購入しようとしている製品の特徴を正確に把握していない場合があります。あるいは、見込み顧客が購入を希望する製品が明確でなく、「高性能サーバー」のように漠然とした関心のみの場合もあります。したがって、取引の登録時にパートナーが提供できるのは、最小限または最大限必要な情報となります。

「取引交渉登録ホームページ」の使用

取引交渉登録の管理は、「取引交渉登録ホームページ」から開始します。

注：企業の管理者は、[取引交渉登録ホームページ] のレイアウトをカスタマイズできます。また、ユーザーの役割に [ホームページのパーソナライズ] 権限が含まれている場合、ページにセクションを追加したり、ページからセクションを削除できます。

取引交渉登録の作成

取引交渉登録を作成するには、[最近表示された承認 (個人) 待ちの登録] セクションの [新規] ボタンをクリックします。詳細については、「[レコードの作成](#)」『41ページ』および「[取引交渉登録のフィールド](#)」『361ページ』を参照してください。

取引交渉登録リストの使用

[取引交渉登録リスト] セクションには、フィルター処理された多数のリストが表示されます。**Oracle CRM On Demand**には、標準のリストのセットが用意されています。すべての標準のリストは公開され、すべてのユーザーが表示できます。従業員とマネージャは別の条件に基づいてリストを追加できます。これらのカスタムリストは標準のリストのセットの上に表示されます。

次の表では、[取引交渉登録ホームページ] に表示される一部のセクションについて説明します。

取引交渉登録リスト	説明
取引交渉登録 (全件)	このリストには、レコードの所有者に関係なく、ユーザーがアクセスできるレコードがすべて表示されます。取引交渉登録のフィルター処理は行われません。
最近変更された取引交渉登録	変更日で並べ替えられたすべての取引交渉登録がフィルター処理されます。
最近作成された取引交渉登録	作成日で並べ替えられたすべての取引交渉登録がフィルター処理されます。
最近表示された取引交渉登録	最近表示された順に並べ替えられたすべての取引交渉登録がフィルター処理されます。
次の 30 日 で有効期限が切れる取引交渉登録	現在の日付から30日（カレンダー日）以内に失効日があるすべての承認済み取引交渉登録。
承認 (個人) 待ちの取引交渉登録	ユーザーが現在の承認者で、承認状態が [承認保留] のすべての取引交渉登録。
過去 30 日間活動がない取引交渉登録	現在の日付から過去30日（カレンダー日）以内に、関連付けられた商談に対して活動がないすべての承認済み取引交渉登録。
有効な取引交渉登録	承認状態が [承認] のすべての取引交渉登録。

リストを表示するには、リスト名をクリックします。

新しいリストを作成するには、[新規] をクリックします。リストの作成方法の詳細は、「[リストの作成と編集](#)」『77ページ』を参照してください。

使用可能なすべてのリストの確認、新しいリストの作成、または既存のリストの表示、編集、削除を行うには、[リスト管理] をクリックします。[リスト管理] ページには、**Oracle CRM On**

Demandに付属している標準のリストも表示されます。これらのリストは表示専用であるため、編集または削除することはできません。

承認（個人）待ちの取引交渉登録

〔承認（個人）

待ちの取引交渉登録〕セクションには、ユーザーが現在の承認者となっている未承認の取引交渉登録がすべて表示されます。

その他のセクション

ユーザーの役割に〔ホームページのパーソナライズ〕権限が含まれている場合、ユーザーは自分の〔取引交渉登録ホームページ〕に、次のセクションの一部またはすべてを追加できます。

- 承認済み取引交渉登録
- 次の 30 日で有効期限が切れる取引交渉登録
- 過去 30 日間活動がない取引交渉登録
- 最近作成された取引交渉登録
- 最近変更された取引交渉登録
- 有効な取引交渉登録
- 1つ以上のレポートセクション（企業の管理者はレポートセクションを作成できます。たとえば、取引サイズ別承認済み登録（棒グラフ）、存続期間別承認済み登録（棒グラフ）、状況別登録（円グラフ）、期間別成約済み登録（棒グラフ）、期間別登録数（棒グラフ）などです。）

〔取引交渉登録ホームページ〕へのセクションの追加

ユーザーの役割に〔ホームページのパーソナライズ〕権限が含まれている場合は、企業の管理者が〔取引交渉登録ホームページ〕に表示できるように設定したセクションに基づいて、〔取引交渉登録ホームページ〕にセクションを追加できます。

〔取引交渉登録ホームページ〕にセクションを追加するには

- 1 〔取引交渉登録ホームページ〕で、〔レイアウトを編集〕をクリックします。
- 2 〔取引交渉登録ホームページレイアウト〕ページで、矢印をクリックしてセクションを追加または削除し、ページのセクションを整理します。次に〔保存〕をクリックします。

取引交渉登録の管理

取引交渉登録を管理するには、次のタスクを実行します。

- [取引交渉登録の作成](#) 『352ページ』
- [承認用に取引交渉登録を提出](#) 『353ページ』
- [取引交渉登録の承認](#) 『354ページ』

- [取引交渉登録の戻し](#) 『355ページ』
- [取引交渉登録の拒否](#) 『355ページ』
- [取引交渉登録の再提出](#) 『355ページ』
- [取引交渉登録の取消](#) 『356ページ』
- [取引交渉登録の期間の終了](#) 『356ページ』
- [取引交渉登録の更新](#) 『357ページ』
- [取引交渉登録への製品のリンク](#) 『357ページ』
- [取引サイズの計算](#) 『358ページ』
- [取引交渉登録と商談の関連付け](#) 『358ページ』
- [取引交渉登録から取引先、担当者、または商談への変換](#) 『359ページ』
- [取引交渉登録を変換するためのアクセスプロファイルと役割の設定](#) 『360ページ』
- [取引交渉登録のフィールド](#) 『361ページ』

取引交渉登録の作成

パートナーは、Oracle CRM On

Demand内でフォームに情報を入力して取引交渉登録を作成します。パートナーは、作業対象や目的に応じて、アプリケーション内の様々なエリアからこのフォームにアクセスできます。このトピックでは、作成方法の1つとして、[取引交渉登録] タブから取引交渉登録を作成する方法を説明します。パートナーは、これ以外の方法でも取引交渉登録を作成できます。「[レコードの作成](#) 『41ページ』」を参照してください。

取引交渉登録を作成する際に、パートナーは、その取引交渉登録を独立した登録にするか、商談に関連付けることができます。パートナーが、独立した取引交渉登録（スタンドアロン登録）を作成するのは、見込みのある新しいビジネス商談であると判断し、ブランド所有者にその内容を登録する場合です。ただし、ブランド所有者は、組織内の1名以上の従業員によって検証されるまでは、その取引交渉登録を商談とみなさない場合があります。

このように、パートナーは商談の発見と判断し、ブランド所有者は検証して確認するまでは商談ではないと主張する場合の解決策は、パートナーによる取引交渉登録の作成です。取引交渉登録には、商談および登録情報の両方が含まれています。任意の時点でパートナーは承認を受けるために登録を提出し、内容が適切である場合は、ブランド所有者がその登録を承認します。ブランド所有者は、取引交渉登録を最終承認する前に、その登録を商談に関連付けます。

取引交渉登録を作成するには

- 1 [取引交渉登録リスト] ページから、[新規] をクリックします。
- 2 [取引交渉登録詳細] フォームに、必要な情報を入力します。
 - a 取引交渉登録が既存の商談に関する内容の場合は、[関連商談] フィールドで適切な商談を検索して選択します。このフィールドには、ユーザーがアクセスできる商談のみが表示されます。[顧客] フィールドには、選択した商談に関連付けられた顧客の名前が自動的に挿入されます。
 - b 取引交渉登録が新規商談（またはアクセス不可の商談）に関する内容の場合は、[新規商談] チェックボックスをオンにして、[商談情報] セクションに次の情報を入力します。

- 通貨
- 取引サイズ
- クローズ日
- 製品への関心
- 次のステップ

- c 取引交渉登録が新規商談に関する内容の場合、その登録は既存の顧客の場合と新規の顧客場合があります。既存の顧客に関する登録の場合は、[関連顧客] フィールドで顧客を検索して選択します。新規の顧客に関する取引交渉登録の場合は、[新規顧客] チェックボックスをオンにして、[新規企業情報] セクションのフィールドに入力します。

[取引交渉登録] フィールドの詳細は、「[取引交渉登録のフィールド](#)」『361ページ』を参照してください。

3 レコードを保存します。

承認用に取引交渉登録を提出

取引交渉登録は、パートナーがブランド所有者に対して、商談の独占権を要求するリクエストです。このリクエストは、ブランド所有者によって承認される場合とされない場合があります。ほとんどの企業には、パートナーによる承認の要求を処理するための明確なプロセスがあります。通常は、ブランド所有者の1名以上の従業員が様々な条件に基づいて取引交渉登録を評価し、承認するかどうかを判断します。小規模企業の場合、取引交渉登録を承認する従業員は静的です。つまり、同じ承認者グループがすべての取引交渉登録を承認します。一方、大企業の場合、承認者グループは動的で、取引サイズ、パートナー、製品などの様々な要素に基づいて変動します。

作業前の準備：取引交渉登録を作成します。取引交渉登録の作成方法の詳細は、「[取引交渉登録の作成](#)」『352ページ』を参照してください。さらに、適切なユーザーを取引交渉登録の承認者として割り当てるワークフロールールを作成します。ワークフロールールの作成方法の詳細は、「[ワークフロールールの作成](#)」『1248ページ』を参照してください。

承認用に取引交渉登録を提出するには

- 1 [取引交渉登録編集] ページの[送信状況] フィールドで、[提出済み] を選択します。

提出状況を[提出済み]に変更すると、承認プロセスが開始されます。承認プロセスは、取引交渉登録への更新アクセス権があるユーザーが開始できます。

- 2 [保存] をクリックします。

[送信状況] フィールドを[提出済み]に変更すると、次の処理が実行されます。

- 承認状況が[承認保留]に設定されます。
- 提出日が現在のタイムスタンプに自動的に設定されます。
- 取引交渉登録のルーティングが開始されます。ワークフロールールによって、取引交渉登録の[承認者] フィールドに適切なユーザーが設定されます。
- 承認者が取引交渉登録のチームに追加されます（承認者がまだ存在しない場合）。
- ワークフロールールが設定されている場合は、ワークフロールールによって電子メール通知が送信されます。

取引交渉登録の承認

企業のビジネスプロセスによって異なりますが、取引交渉登録を承認して有効な商談とみなすには、企業内に複数の従業員が必要です。現在の承認ルーティングは手動プロセスで、サポートされているのは、1レベルの承認のみです。登録を承認チェーンに従って移動するには、現在の承認者のフィールドを手動で変更する必要があります。

注：承認チェーン内の各承認者が「承認者」フィールドをチェーン内の次の承認者に更新することによって、実際には複数レベルの承認を実行できます。

取引交渉登録は、商談に関連付けられている場合のみ最終承認を得ることができます。取引交渉登録が商談に関連付けられていない場合は（スタンドアロン登録の場合など）、登録を既存の商談にリンクするか、その登録を商談に手動で変換する必要があります。取引交渉登録の変換方法の詳細は、「[取引交渉登録から取引先、担当者、または商談への変換](#)」を参照してください。取引交渉登録が最終承認されると、その登録に関連付けられた商談をパートナー組織で表示できるようになります。これは、パートナーユーザーによる商談へのアクセスに必要です。

注：関連付けられた商談がパートナー組織で表示できるのは、取引交渉登録が承認された場合のみです。登録が戻されたり拒否されたりした場合、関連付けられた商談（ある場合）にはアクセスできません。

作業前の準備：承認前の取引交渉登録の提出状況は「提出済み」に設定されている必要があります。

取引交渉登録を承認するには

- 1 「取引交渉登録編集」ページの「承認状況」フィールドで、「承認」を選択します。
- 2 「保存」をクリックします。

承認状況を「承認」に変更すると、次の処理が実行されます。

- **Oracle CRM On Demand**では、提出状況の値が「提出済み」であることが検証されます。提出状況がこれ以外の値である場合、検証は失敗し、適切なエラーメッセージが表示されます。
- **Oracle CRM On Demand**では、「関連商談」フィールドに商談が挿入されていることが検証されます。
- **Oracle CRM On Demand**では、「関連商談」フィールドで指定した商談が承認済み取引交渉登録にまだ関連付けられていないことが検証されます。
- 商談ヘッダーにある「登録済み」チェックボックスがオンになります。
- 商談ヘッダーにある登録有効期限フィールドに、承認済み登録の失効日が挿入されます。
- 承認済み登録のパートナー情報が商談ヘッダーにコピーされます。
- 最終承認者が現在のユーザーに変更されます。「現在の承認者」フィールドは変更されません。
- 承認日が**Oracle CRM On Demand**の現在の日付に変更されます。
- ワークフロールールによって、承認アクションを追跡するための新規タスクが作成されます。
- ワークフロールールが設定されている場合は、ワークフロールールによって適切な電子メール通知が送信されます。

取引交渉登録の戻し

取引交渉登録が承認チェーンに従って移動するとき、承認者は取引交渉登録を作成者に戻して、取引交渉登録パラメータの変更を求めることができます。

作業前の準備：取引交渉登録の提出状況が「提出済み」である必要があります。

取引交渉登録を戻すには

■ 「取引交渉登録編集」ページの「承認状況」フィールドで、戻り済みを選択します。次に、「保存」をクリックします。

承認状況に戻り済みに変更すると、次の処理が実行されます。

- 登録の提出状況が「未提出」に設定されます。
- 「承認日」フィールドから日付が削除されます。ただし、「送信日」フィールドの日付はそのままです。
- 承認者の戻しアクションを追跡するためのタスクレコードが作成されます。
- ワークフロールールが設定されている場合は、ワークフロールールによって適切な電子メール通知が送信されます。

これにより、取引交渉登録の作成者は、取引交渉登録を更新して再提出できるようになります。取引交渉登録の提出方法の詳細は、「[承認用に取引交渉登録を提出](#)」『353ページ』を参照してください。

取引交渉登録の拒否

取引交渉登録が承認チェーンに従って移動するとき、承認者は取引交渉登録を拒否できます。

作業前の準備：取引交渉登録の提出状況が「提出済み」である必要があります。

取引交渉登録を拒否するには

■ 「取引交渉登録編集」ページの「承認状況」フィールドで、「拒否」を選択します。次に、「保存」をクリックします。

承認状況を「拒否」に変更すると、次の処理が実行されます。

- 登録の提出状況は「提出済み」のままです。
- 「承認日」フィールドから日付が削除されます。ただし、「送信日」フィールドの日付はそのままです。
- 承認者の戻しアクションを追跡するためのタスクレコードが作成されます。
- ワークフロールールが設定されている場合は、ワークフロールールによって適切な電子メール通知が作成されます。

取引交渉登録の再提出

取引交渉登録が承認プロセスに従って移動するとき、承認者は、登録を承認するか拒否するかを判断するための追加情報が必要になる場合があります。このような場合、承認者はその登録を所有者に戻し、戻した理由を示すことができます。また、追加情報を提供するために、登録の所有者が登録をリコールすることもできます。

所有者は、戻されたりリコールされた取引交渉登録を更新できます。また、所有者は、取引交渉登録を更新した後に、承認を受けるためにその登録を再提出できます。

作業前の準備：取引交渉登録の提出状況が「リコール済」または「未提出」のいずれかである必要があります。

承認用に取引交渉登録を再提出するには

- 1 「取引交渉登録編集」ページで、追加情報を追加します。
- 2 「取引交渉登録編集」ページの「送信状況」フィールドで、「提出済み」を選択します。

提出状況を「提出済み」に変更すると、承認プロセスが開始されます。承認プロセスは、取引交渉登録への更新アクセス権があるユーザーが開始できます。次に、「保存」をクリックします。

「送信状況」フィールドを「提出済み」に変更すると、次の処理が実行されます。

- 承認状況が「承認保留」に設定されます。
- 提出日が現在のタイムスタンプに自動的に設定されます。
- 取引交渉登録のルーティングが開始されます。ワークフローによって、取引交渉登録の「承認者」フィールドに適切なユーザーが設定されます。
- 承認者が取引交渉登録のチームに追加されます（承認者がまだ存在しない場合）。
- ワークフロールールが設定されている場合は、ワークフロールールによって適切な電子メール通知が送信されます。

取引交渉登録の取消

ブランド所有者は、「承認状況」フィールドが次のいずれかに設定されている場合、取引交渉登録を取り消すことができます。

- 承認保留
- 承認

承認状況がこれ以外の値の場合、取引交渉登録の取消はサポートされません。

取引交渉登録を取り消すには

- 「取引交渉登録編集」ページの「承認状況」フィールドで、「取消済み」を選択します。次に、「保存」をクリックします。
- 承認済みの取引交渉登録を取り消すと、関連付けられた商談に対して次の更新が実行されます。
- 「登録済み」チェックボックスがオフになります。
 - 登録有効期限フィールドがNULL値に変更されます。
 - 「登録パートナー」フィールドがNULL値に変更されます。

取引交渉登録の期間の終了

取引交渉登録の期間はいつでも終了できます。

取引交渉登録の期間を終了するには

- [取引交渉登録編集] ページの [承認状況] フィールドで、[期限切れ] を選択します。次に、[保存] をクリックします。

承認状況を [期限切れ] に変更すると、次の処理が実行されます。

- 商談ヘッダーにある「登録済み」チェックボックスがオフになります。
- 商談ヘッダーにある登録有効期限フィールドの日付が、NULL値に戻されます。
- 商談ヘッダーにある [登録パートナー] フィールドが、NULL値に戻されます。

取引交渉登録の更新

最初に取引交渉登録を作成するときは、必要な情報がすべて揃っているわけではありません。さらに、製品情報を取引交渉登録に追加できるのは、取引交渉登録を作成した後のみです。このため、Oracle CRM On Demandでは、ユーザーがアクセスできる取引交渉登録を表示して変更できます。

取引交渉登録の状況が [未提出] または [リコール済] の場合は、登録の編集、売上明細項目の追加や削除を行うことができます。取引交渉登録がこれ以外の状況の場合、これらの変更はできません。

取引交渉登録を更新するには

- 1 [取引交渉登録リスト] ページで、[編集] をクリックします。
- 2 [取引交渉登録編集] ページで、取引交渉登録に対して必要な変更を加えます。次に、[保存] をクリックします。

取引交渉登録への製品のリンク

ユーザーは、新規商談を登録するとき、見込み顧客が関心を持っている製品のタイプや数量についてある程度の情報を把握しています。取引交渉登録に関するこのような情報は、保存しておくことが重要です。これは、登録を承認するかどうかを検討している間にも、多くの企業が製品に注目しているためです。さらに、取引交渉登録は最終承認の前に商談に変換できるため、取引に関する製品ライン情報を保存しておくことが重要です。これにより、登録を商談に変換するときにこの情報を商談にコピーできます。

作業前の準備：企業の管理者は、[製品売上] 関連情報セクションを詳細ページで使えるようにしています。関連情報セクションが詳細ページに表示されない場合は、[レイアウトを編集] リンクをクリックして、表示する関連情報セクションとしてセクションを追加します。

取引交渉登録を作成し、状態を [未提出] または [リコール済] に設定します。取引交渉登録は作成したが、承認を受けるためにその登録を提出する前であれば、製品ラインを取引交渉登録に追加できます。

取引交渉登録に製品をリンクするには

- 1 [取引交渉登録詳細] ページの [製品売上] セクションで、[追加] をクリックします。
- 2 取引交渉登録にリンクする製品について、各フィールドに製品名、数量、および価格を入力します。次に、[保存] をクリックします。

レコードのリンク方法の詳細は、「[選択したレコードへのレコードのリンク](#) 『64ページ』」を参照してください。

取引サイズの計算

取引交渉登録には、1つ以上の製品明細項目が関連付けられている場合があります（関連付けられていないこともあります）。さらに、各製品明細項目には、売上値が関連付けられている場合があります。取引交渉登録ヘッダーにある取引サイズは、適切な通貨変換を使用して、すべての売上明細項目の合計に設定できます。

作業前の準備：企業の管理者は、[製品売上] 関連情報セクションを詳細ページで使用できるようにしています。関連情報セクションが詳細ページに表示されない場合は、[レイアウトを編集] リンクをクリックして、表示する関連情報セクションとしてセクションを追加します。

取引サイズを計算するには

- 1 [取引交渉登録詳細] ページの [製品売上] セクションで、[取引サイズの更新] をクリックします。

Oracle CRM On

Demandでは、各明細項目から売上が取得され、登録ヘッダーで指定した取引通貨に変換されます。変換の実行時に、Oracle CRM On

Demandでは、明細項目にある為替日が考慮されます。つまり、明細項目に為替日が指定されている場合は、その日付の為替レートを使用して変換が実行されます。為替日が指定されていない場合は、現在の日付を使用して変換計算が実行されます。

各明細項目から変換された売上が合計に順次追加され、最終的な合計値が登録ヘッダーの [取引サイズ] フィールドに挿入されます。

- 2 [保存] をクリックします。

取引交渉登録と商談の関連付け

Oracle CRM On

Demandでは、既存の取引交渉登録を既存の商談に関連付けたり、取引交渉登録と商談の既存の関連付けを変更できます。また、取引交渉登録を不完全な商談に関連付けることもできます。

取引交渉登録を商談に関連付けるには

- 1 [取引交渉登録リスト] ページで、対象の取引交渉登録の [編集] をクリックします。
- 2 [取引交渉登録編集] ページの [関連商談] フィールドで、取引交渉登録を関連付ける商談を検索して選択します。次に、[保存] をクリックします。

取引交渉登録から取引先、担当者、または商談への変換

ユーザーの役割が適切に設定されている場合は、取引先、担当者、および商談の各レコードを作成したり、取引交渉登録レコードを変換して取引交渉登録情報を既存のレコードにマージできます。新規商談レコードには、企業の設定に応じて、売上計算に影響を与える情報を含めることができます。

作業前の準備：次のタスクを実行する必要があります。

- 取引交渉登録を作成します。取引交渉登録の作成方法の詳細は、「[取引交渉登録の作成](#)」『352ページ』を参照してください。
- ユーザーの役割およびアクセスプロファイルを設定します。これらの設定の詳細は、「[取引交渉登録を変換するためのアクセスプロファイルと役割の設定](#)」『360ページ』を参照してください。

取引交渉登録を取引先、担当者、または商談に変換するには

- 1 [取引交渉登録ホームページ] の [取引交渉登録 (全件)] セクションから、変換する取引交渉登録を選択します。
取引交渉登録の選択方法の詳細は、「[レコードの検索](#)」『44ページ』を参照してください。
- 2 [取引交渉登録詳細] ページで、[商談に変更] ボタンをクリックします。
- 3 [取引交渉登録の変更] ページで、次のいずれかの操作を実行します。
 - この取引交渉登録に対して新規取引先レコードおよび新規担当者レコードを作成するには、[新規取引先を自動作成] および [新規担当者を自動作成] オプションを選択します。

[取引先] セクションでは、取引交渉登録の関連企業フィールドが [関連取引先] フィールドにデフォルトで表示されます。[担当者] セクションには、取引交渉登録の [名前 (名)] と [名前 (姓)] がデフォルトで表示されます。
 - 新規商談を作成し、その商談を既存の取引先と担当者にリンクするには、[既存取引先を使用する] および [既存担当者を使用する] オプションを選択します。

登録レコードに関連取引先が含まれている場合は、[関連取引先] フィールドにその取引先が表示されます。登録レコードに関連担当者が含まれている場合は、[関連担当者] フィールドにその担当者が表示されます。
 - 取引交渉登録を別の取引先または担当者にリンクするには、[関連取引先] または [関連担当者] フィールドの横にある [ルックアップ] アイコンをクリックし、別の取引先または担当者を選択します。[関連取引先] および [関連担当者] フィールドに正しい名前が表示されており、[既存取引先を使用する] および [既存担当者を使用する] オプションが選択されていることを確認します。
- 4 取引交渉登録を商談に変換するには、商談の自動作成を選択し、フィールドに必要な情報を入力します。

[商談] フィールドに、取引交渉登録の名前がデフォルトで表示されます。[売上]、[クローズ日]、[次のステップ]、および [説明] フィールドのデータも商談レコードに継承されます。このデータは、[取引交渉登録の変更] ページで編集できます。また、取引交渉登録を既存の商談に関連付けることもできます。それには、次の操作を行います。
 - a [既存商談を使用する] オプションを選択します。
 - b [関連商談] フィールドの横にある [ルックアップ] アイコンを使用して、適切な商談を選択します。
- 5 [保存] をクリックすると、取引交渉登録が変換されます。

取引交渉登録を変換するためのアクセスプロファイルと役割の設定

取引交渉登録を取引先、担当者、または商談に変換するには、アクセスプロファイルおよびユーザーの役割を適切に設定しておく必要があります。ここでは、必要な設定について説明します。

取引交渉登録を変換するためのアクセスプロファイルの設定

次の表に、取引交渉登録を変換できるアクセスレベルを示します。これらの設定は、自分のデフォルトのアクセスプロファイルと所有者のアクセスプロファイルの両方に必要です。

次の表に、取引交渉登録を変換できるレコードタイプのアクセスレベルを示します。

レコードタイプ	アクセスレベル
取引先	読み取りおよび編集
担当者	読み取りおよび編集
取引交渉登録	読み取りおよび編集
商談	読み取りおよび編集

次の表に、取引交渉登録を変換できる関連情報のレコードタイプのアクセスレベルを示します。

レコードタイプ	関連情報のレコードタイプ	アクセスレベル
取引先	住所	読み取り、作成、および編集
担当者	取引先	読み取りおよび作成
	住所	読み取り、作成、および編集
商談	売上	読み取りおよび編集
	担当者	読み取りおよび作成

取引交渉登録を変換するためのユーザー役割の設定

取引交渉登録を変換できる役割設定は、次のとおりです。

- 役割には、[PRM取引交渉登録: 取引交渉登録の変換] 権限が必要です。
- 役割のレコードタイプのアクセスには、次の設定が必要です。
 - 取引交渉登録の変換のあらゆる場合について、[取引交渉登録] レコードタイプの [アクセス可能] チェックボックスがオンになっている必要があります。
 - 取引交渉登録を既存の商談に変換する（つまり、関連付ける、またはリンクする）には、[商談] レコードタイプの [アクセス可能] チェックボックスがオンになっている必要があります。

- 取引交渉登録を新規の商談に変換するには、[商談] レコードタイプの [アクセス可能] チェックボックスと [作成できますか?] チェックボックスがオンになっている必要があります。
- 取引交渉登録を既存の取引先に変換するには、[取引先] レコードタイプの [アクセス可能] チェックボックスがオンになっている必要があります。
- 取引交渉登録を新規の取引先に変換するには、[取引先] レコードタイプの [アクセス可能] チェックボックスと [作成できますか?] チェックボックスがオンになっている必要があります。
- 取引交渉登録を既存の担当者に変換するには、[担当者] レコードタイプの [アクセス可能] チェックボックスがオンになっている必要があります。
- 取引交渉登録を新規の担当者に変換するには、[担当者] レコードタイプの [アクセス可能] チェックボックスと [作成できますか?] チェックボックスがオンになっている必要があります。

取引交渉登録のフィールド

[取引交渉登録編集] ページでは、取引交渉登録を追加したり、既存の取引交渉登録の詳細を更新できます。[取引交渉登録編集] ページには、取引交渉登録に関するすべての情報が表示されます。

注： 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法でOracle CRM On Demandをカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

次の表では、一部のフィールドについて説明します。

フィールド	説明
取引交渉登録主要情報	
名前	取引交渉登録の名前。レコードが重複しないように、自社で設定されている略語、大文字小文字などの命名規則に従ってください。
タイプ	取引交渉登録のタイプ。[標準] および [非標準] のオプションがあります。
送信状態	取引交渉登録の提出状態。[未提出]、[提出済み]、および [リコール済] のオプションがあります。
失効日	取引交渉登録が失効する日付。
特別価格必須	取引交渉登録に特別価格が必須かどうかを示します。
関連見込み客	取引交渉登録が行われた見込み客の一意の識別子。
ID	取引交渉登録の一意の識別子 (ID)。
主要パートナー	取引交渉登録を見つけたパートナー取引先。取引交渉登録を見つけたパートナーは、すでに取引交渉登録を所有していない可能性があります。
主要パートナーの場所	開始パートナー取引先の場所。
パートナープログラム	取引交渉登録が添付されるパートナープログラム。
目標	取引交渉登録に関連付けられている目標。

フィールド	説明
サポート必須	取引交渉登録にプレセールスサポートが必須かどうかを示します。
商談情報	
関連商談	取引交渉登録に関連付けられている商談の名前。
新規商談	取引交渉登録に関連付けられている商談が新規の商談かどうかを示します。
通貨	取引交渉登録に関連付けられている商談に対して選択された通貨。
取引サイズ	選択された通貨単位での取引サイズ。
クローズ日	取引交渉登録に関連付けられている商談のクローズ日。
製品への関心	見込み顧客が興味を示した製品領域。
次のステップ	取引交渉登録に関連付けられている商談の販売プロセスにおける次の論理ステップ。
顧客情報	
関連顧客	取引交渉登録に関連付けられている顧客組織の名前。
新規顧客	取引交渉登録が新規顧客組織に対するものかどうかを示します。
企業名	顧客組織の名前。
国	顧客組織が本拠地としている国。
番地	顧客組織の住所の番地。
市	顧客組織の住所の市区町村。
都道府県	顧客組織の住所の都道府県。
郵便番号	顧客組織の住所の郵便番号。
関連担当者	関連担当者の名前。
新規担当者	新規担当者かどうかを示します。
敬称	適切な敬称種別を示します。
名前 (名)	顧客の名前 (名)。
ミドルネーム	顧客のミドルネーム。
名前 (姓)	顧客担当者の名前 (姓)。
肩書	顧客担当者の肩書。
電子メール	顧客担当者の電子メールアドレス。

フィールド	説明
電話番号	顧客担当者の電話番号。
携帯電話	顧客担当者の携帯電話番号。
FAX	顧客担当者のFAX番号。
承認情報	
承認状態	取引交渉登録の承認に関する現在の状態。
現在の承認者	取引交渉登録を次に承認する必要があるユーザーの名前。
最終承認者	取引交渉登録の最終承認権を付与されているユーザーの名前。
送信日	承認を得るために取引交渉登録が提出された日付。
承認日	取引交渉登録が最終的に承認された日付。
拒否理由	取引交渉登録の承認を拒否した理由。
説明	取引交渉登録に関する追加情報。このフィールドには250文字まで入力できます。
追加情報	
所有者	取引交渉登録の所有者の名前。所有者は、レコードの更新、別の所有者へのレコードの移動、またはレコードの削除を実行できます。また、アクセスレベルを調整して、ユーザーによるアクセスを制限または拡張できます。この値によって、従業員またはマネージャが「レポート」ページや「ダッシュボード」ページから実行するレポートに含まれるレコードが決まります。
所有者パートナー取引先	取引交渉登録を所有するパートナー取引先の名前。
開始パートナー取引先	取引交渉登録を見つけたパートナー取引先の名前。取引交渉登録を見つけたパートナーは、すでに取引交渉登録を所有していない可能性があります。
作成者	取引交渉登録を作成したユーザーの名前。
変更者	取引交渉登録を最後に変更したユーザーの名前。
説明	取引交渉登録に関する追加情報を入力します。

MDFリクエスト

市場開発資金（MDF）は、パートナーがブランド所有者の製品を特定の地域で販売したり、そのブランドを市場に売り出すことができるように、マーケティング資金をパートナーに系統的な方法で供給する機能をブランド所有者に提供します。MDFリクエストとは、パートナーがブランド所有者に資金を依頼するリクエストです。

パートナーは、マーケティング活動の資金調達に対する事前承認をリクエストできます。MDFリクエストでは、マーケティング活動とその予想費用の詳細を特定します。その後、MDFリクエストは承認プロセスに従って進みます。ブランド所有者

は、MDFリクエストに対する承認済みの資金を準備し、そのリクエストの承認、拒否、または戻し処理を行うことができます。

マーケティング活動が完了した後、パートナーはブランド所有者によって事前承認された使用金額を清算する請求を作成できます。請求は、特定のMDFリクエストに対して作成することも、独立して存在することもできます。MDFリクエストに関連付けることのできる請求は1つのみです。請求が承認されると、資金は関連するMDFリクエストを使用して引き落とされます。

[MDF リクエストホームページ] の使用

市場開発資金（MDF）リクエストの管理は、[MDF リクエストホームページ] から開始します。

注：企業の管理者は、[MDF リクエストホームページ] のレイアウトをカスタマイズできます。また、ユーザーの役割に [ホームページのパーソナライズ] 権限が含まれている場合は、ページにセクションを追加したり、ページからセクションを削除することができます。

MDFリクエストの作成

MDFリクエストを作成するには、[最近変更されたMDF リクエスト] セクションの [新規] ボタンをクリックします。詳細については、「[レコードの作成](#) [41ページ]」および「MDFのフィールド」を参照してください。

MDFリクエストリストの使用

[MDF リクエストリスト] セクションには、多数のリストが表示されます。Oracle CRM On Demandには、標準のリストのセットが用意されています。すべての標準のリストは公開され、すべてのユーザーが表示できます。従業員とマネージャは別の条件に基づいてリストを追加できます。これらのカスタムリストは標準のリストのセットの上に表示されます。

次の表では、MDFリクエストの標準のリストについて説明します。

MDFリクエストリスト	説明
MDFリクエスト (全件)	このリストには、リストの所有者に関係なく、ユーザーがアクセスできるレコードがすべて表示されます。MDFリクエストのフィルター処理は行われません。
最近作成されたMDF リクエスト	作成日に基づいて並べ替えられたすべてのMDFリクエストがフィルター処理されます。
最近変更された MDF リクエスト	変更日に基づいて並べ替えられたすべてのMDFリクエストがフィルター処理されます。
MDFリクエスト (個人)	[所有者] フィールドに自分の名前があるMDFリクエストがフィルター処理されます。
最近作成されたMDF リクエスト (個人)	作成日に基づいて並べ替えられ、[所有者] フィールドに自分の名前があるMDFリクエストがフィルター処理されます。
最近変更されたMDF リクエスト (個人)	変更日に基づいて並べ替えられ、[所有者] フィールドに自

MDFリクエストリスト	説明
	分の名前があるMDFリクエストがフィルター処理されます。
保留中MDF リクエスト (全件)	承認状況が「承認保留」、または請求状況が「提出済みクレーム」となっているすべてのMDFリクエストが表示されます。
保留中MDF リクエスト (個人)	ユーザーが所有しているMDFリクエストのうち、承認状況が「承認保留」、または請求状況が「提出済みクレーム」となっているすべてのMDFリクエストが表示されます。
承認済みMDF リクエスト (個人)	ユーザーが所有しているすべての承認済みMDFリクエストが表示されます。

リストを表示するには、リスト名をクリックします。

新しいリストを作成するには、「新規」をクリックします。リストの作成方法の詳細は、「[リストの作成と編集](#)」を参照してください。

使用可能なすべてのリストの確認、新しいリストの作成、または既存のリストの表示、編集、削除を行うには、「リスト管理」をクリックします。「リスト管理」ページには、Oracle CRM On Demandに付属している標準のリストも表示されます。これらのリストは表示専用であるため、編集または削除することはできません。

「最近変更されたMDF リクエスト (個人)」セクションの表示

「最近変更されたMDF リクエスト (個人)」セクションには、ユーザーが所有し、最近変更されたMDFリクエストが表示されます。リストを展開するには、「リストを全表示」リンクをクリックします。

「保留中MDF リクエスト (個人)」セクションの表示

「保留中MDF リクエスト (個人)」セクションには、ユーザーが所有しているMDFリクエストのうち、承認状況が「承認保留」、または請求状況が「提出済みクレーム」となっているすべてのMDFリクエストが表示されます。リストを展開するには、「リストを全表示」をクリックします。

「MDF リクエストホームページ」へのセクションの追加

ユーザーの役割に「ホームページのパーソナライズ」権限が含まれている場合、ユーザーは自分の「MDF リクエストホームページ」に、次のセクションの一部またはすべてを追加できます。

- MDFリクエストリスト
- 保留中MDF リクエスト (全件)
- 最近作成されたMDF リクエスト
- 最近変更された MDF リクエスト
- 保留中MDF リクエスト (個人)
- 承認済みMDF リクエスト (個人)

- 最近作成されたMDF リクエスト (個人)
- 最近変更されたMDF リクエスト (個人)
- 承認 (個人) 保留中の MDF リクエスト

[MDF リクエストホームページ] にセクションを追加するには

- 1 [MDF リクエストホームページ] で、[レイアウトを編集] をクリックします。
- 2 [MDFリクエストホームページレイアウト] ページで、セクションを追加または削除する矢印をクリックし、ページのセクションを編成します。次に、[保存] をクリックします。

MDFリクエストの管理

MDFリクエストを管理するには、次のタスクを実行します。

- 承認用にMDFリクエストを提出 『367ページ』
- MDFリクエストのリコール 『367ページ』
- MDFリクエストの戻し 『368ページ』
- MDFリクエストの拒否 『369ページ』
- MDFリクエストの承認 『369ページ』
- MDFリクエストの取消 『370ページ』
- MDFリクエストに対する請求の提出 『371ページ』
- MDFリクエストに対する請求の拒否 『371ページ』
- MDFリクエストに対する請求の承認 『372ページ』

すべてのレコードに共通のその他の手順については、「[レコードの使用](#) 『40ページ』」を参照してください。

様々なレコードタイプに共通する作業手順については、次のトピックを参照してください。

- [レコードの作成](#) 『41ページ』
- [レコードの詳細の更新](#) 『63ページ』
- [選択したレコードへのレコードのリンク](#) 『64ページ』
- [リストの使用](#) 『72ページ』
- [添付資料の使用](#) 『95ページ』

注： 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法でOracle CRM On

Demandをカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

また、自分に割り当てられているアクセスレベルによっては、これらの手順の一部を実行できない可能性があります。

承認用にMDFリクエストを提出

パートナーは、市場開発資金（MDF）リクエストを提出することで、マーケティング活動の資金調達に対する事前承認をリクエストできます。MDFリクエストには、活動の詳細およびパートナーが費用を見積もった資金総額が含まれます。

作業前の準備：MDFリクエストを作成します。適切なユーザーをMDFリクエストの承認者として割り当てるワークフロールールを作成します。ワークフロールールの作成方法の詳細は、「[ワークフロールールの作成](#)」『1248ページ』を参照してください。

承認用にMDFリクエストを提出するには

- 1 [MDF リクエストホームページ] の [MDF リクエスト (全件)] セクションから、承認を受けるために提出するMDFリクエストを選択します。
MDFリクエストの選択方法については、「[レコードの検索](#)」『44ページ』を参照してください。
- 2 [MDF リクエスト詳細] ページで、[編集] ボタンをクリックします。
- 3 [MDF リクエスト編集] ページで、[送信状況] フィールドから [提出済み] を選択します。次に、[保存] をクリックします。
[送信状況] フィールドの値を [提出済み] に変更してレコードを保存すると、次の処理が実行されます。
 - 承認状況が [承認保留] に設定されます。
 - 提出日が現在のタイムスタンプに自動的に設定されます。
 - MDFリクエストのルーティングが開始されます。ワークフロールールによって、MDFリクエストの [承認者] フィールドに適切なユーザーが設定されます。
 - 承認者がMDFリクエストのチームに追加されます（承認者がまだ存在しない場合）。
 - ワークフロールールによって、電子メール通知が送信されます。

これにより、MDFリクエストは、承認者によるアクション待ちのレコードのリストに表示され、パートナー（所有者）に対して読み取り専用になります。リクエストの更新（リクエストした金額の更新、関連資金の変更など）はできません。提出済みのMDFリクエストをパートナーが変更できるのは、MDFリクエストが正常にリコールされた後のみです。

MDFリクエストのリコール

提出した市場開発資金（MDF）リクエストは、承認される前であればリコールできます。リクエストを正常にリコールした後は、そのリクエストを更新して、承認を受けるために再度提出できます。

作業前の準備：MDFリクエストの提出状況が [提出済み] で、承認状況が [承認保留] である必要があります。

MDFリクエストをリコールするには

- 1 [MDF リクエストホームページ] の [MDF リクエスト (全件)] セクションから、リコールするMDFリクエストを選択します。
MDFリクエストの選択方法については、「[レコードの検索](#)」『44ページ』を参照してください。

2 [MDF リクエスト詳細] ページで、[編集] ボタンをクリックします。

3 [MDF リクエスト編集] ページで、[送信状況] フィールドから[リコール済]を選択します。次に、[保存]をクリックします。

提出状況を[リコール済]に変更すると、次の処理が実行されます。

- [承認状況] の値がNULL値にリセットされます。
- ワークフロールールによって、アクションを追跡するための新規タスクが作成されます（ワークフロールールが設定されている場合）。
- ワークフロールールによって、適切な電子メール通知が送信されます（ワークフロールールが設定されている場合）。

これにより、MDFリクエストを更新して再度提出できるようになります。リクエストの提出方法の詳細は、「[承認用にMDFリクエストを提出](#)『367ページ』」を参照してください。

MDFリクエストの戻し

市場開発資金（MDF）リクエストが承認チェーンに従って移動するとき、承認者はそのリクエストを所有者に戻して、変更または追加情報の提供を求めることができます。

作業前の準備： MDFリクエストの提出状況が[提出済み]である必要があります。

MDFリクエストを戻すには

1 [MDF リクエストホームページ] の[MDF リクエスト (全件)] セクションから、戻すMDFリクエストを選択します。
MDFリクエストの選択方法については、「[レコードの検索](#)『44ページ』」を参照してください。

2 [MDF リクエスト詳細] ページで、[編集] ボタンをクリックします。

3 [MDF リクエスト編集] ページで、[承認状況] フィールドから戻り済みを選択します。次に、[保存]をクリックします。
承認状況を戻り済みに変更して[保存]をクリックすると、次の処理が実行されます。

- MDFリクエストの提出状況が[未提出]に設定されます。
- [事前承認日付] フィールドから日付が削除されます。ただし、[送信日] フィールドの日付はそのままです。
- 承認者の戻しアクションを追跡するためのタスクレコードが作成されます。
- ワークフロールールによって、適切な電子メール通知が送信されます。

これにより、MDFリクエストの所有者は、リクエストを更新して再度提出できるようになります。MDFリクエストの提出方法の詳細は、「[承認用にMDFリクエストを提出](#)『367ページ』」を参照してください。

MDFリクエストの拒否

市場開発資金（MDF）リクエストが承認チェーンに従って移動するとき、承認者は、マーケティング活動用にリクエストされた金額を承認できない場合、そのリクエストを拒否できます。

作業前の準備： MDFリクエストの提出状況が「提出済み」である必要があります。

MDFリクエストを拒否するには

- 1 [MDF リクエストホームページ] の [MDF リクエスト (全件)] セクションから、拒否するMDFリクエストを選択します。
MDFリクエストの選択方法については、「[レコードの検索](#)『44ページ』」を参照してください。
- 2 [MDF リクエスト詳細] ページで、[編集] ボタンをクリックします。
- 3 [MDF リクエスト編集] ページで、[承認状況] フィールドから [拒否] を選択します。次に、[保存] をクリックします。
承認状況を [拒否] に変更して [保存] をクリックすると、次の処理が実行されます。
 - MDFリクエストの提出状況は「提出済み」のままです。
 - [事前承認日付] フィールドから日付が削除されます。ただし、[送信日] フィールドの日付はそのままです。
 - 承認者の戻しアクションを追跡するためのタスクレコードが作成されます。
 - ワークフロールールによって、適切な電子メール通知が送信されます。

MDFリクエストが拒否されると、そのリクエストは所有者に対して読み取り専用になり、リクエストの更新はできません。

MDFリクエストの承認

承認者は、MDFリクエストの事前承認を実行し、リクエストされたマーケティング活動に資金を割り当てることができます。現在、MDFリクエストの承認ルーティングは手動プロセスで、サポートされているのは1レベルの承認のみです。

注：承認チェーン内の各承認者が [承認者] フィールドをチェーン内の次の承認者に更新することによって、実際には複数レベルの承認を実行できます。

作業前の準備： 承認前のMDFリクエストの提出状況は「提出済み」に設定されている必要があります。

MDFリクエストを承認するには

- 1 [MDF リクエストホームページ] の [MDF リクエスト (全件)] セクションから、承認するMDFリクエストを選択します。
MDFリクエストの選択方法については、「[レコードの検索](#)『44ページ』」を参照してください。
- 2 [MDF リクエスト詳細] ページで、[編集] ボタンをクリックします。
- 3 [MDF リクエスト編集] ページで、[事前承認金額] フィールドに金額を入力します。

4 [承認状況] フィールドから [承認] を選択します。次に、[保存] をクリックします。

承認状況を [承認] に変更すると、次の処理が実行されます。

- **Oracle CRM On Demand**では、提出状況の値が [提出済み] であることが検証されます。提出状況がこれ以外の値である場合、検証は失敗し、適切なエラーメッセージが表示されます。
- **Oracle CRM On Demand**では、事前承認金額が現在の承認者に設定された承認限度を超えていないこと、および承認によって負の資金残高にならないことが検証されます。検証が失敗すると、適切なエラーメッセージが表示されます。
- [最終承認者] フィールドが現在のユーザーに変更されます。[現在の承認者] フィールドは変更されません。
- 事前承認日が**Oracle CRM On Demand**の現在の日付に変更されます。
- ワークフローによって、承認アクションを追跡するための新規タスクが作成されます。
- ワークフローによって、適切な電子メール通知が送信されます。

承認された**MDF**リクエストは読み取り専用になります。関連する請求が提出された場合、または失効日が延長された場合を除いて、リクエストの更新はできません。

MDF リクエストの取消

市場開発資金 (MDF) リクエストが無効になった場合、ブランド所有者はいつでもその**MDF**リクエストを取り消すことができます。

作業前の準備 : **MDF**リクエストの承認状況が [承認] に設定されている必要があります。

MDF リクエストを取り消すには

- 1** [MDF リクエストホームページ] の [MDF リクエスト (全件)] セクションから、取り消す**MDF**リクエストを選択します。
MDFリクエストの選択方法については、「[レコードの検索](#)『44ページ』」を参照してください。
- 2** [MDF リクエスト詳細] ページで、[編集] ボタンをクリックします。
- 3** [MDF リクエスト編集] ページで、[承認状況] フィールドから [取消済み] を選択します。次に、[保存] をクリックします。
承認状況を [取消済み] に変更すると、次の処理が実行されます。
 - **Oracle CRM On Demand**では、承認状況が [承認] に設定されていることが検証されます。
 - ワークフロールールによって、アクションを追跡するための新規タスクが作成されます。
 - ワークフローによって、適切な電子メール通知が送信されます。

取り消された**MDF**リクエストは読み取り専用になり、更新できません。

MDFリクエストに対する請求の提出

パートナーは、マーケティング活動に使用した事前承認済みの金額を精算する請求を作成します。請求は、特定の市場開発資金（MDF）リクエストに対して作成することも、独立して存在することもできます。

MDFリクエストに対する請求を提出するには

- 1 [MDF リクエストホームページ] の [MDF リクエスト (全件)] セクションから、請求を提出するMDFリクエストを選択します。
MDFリクエストの選択方法については、「[レコードの検索](#)『44ページ』」を参照してください。
- 2 [MDF リクエスト詳細] ページで、[編集] ボタンをクリックします。
- 3 [MDF リクエスト編集] ページで、[要求済み請求額合計] フィールドに金額を入力します。
- 4 [クレーム状況] フィールドから [提出済みクレーム] を選択します。次に、[保存] をクリックします。
[クレーム状況] フィールドを [提出済みクレーム] に変更してレコードを保存すると、次の処理が実行されます。
 - MDFリクエストの請求のルーティングが開始されます。
 - ワークフロールールによって、MDFリクエストの [承認者] フィールドに適切なユーザーが設定されます。
 - 承認者がMDFリクエストのチームに追加されます（承認者がまだ存在しない場合）。
 - ワークフロールールによって、適切な電子メール通知が送信されます。

MDFリクエストに対する請求の拒否

市場開発資金（MDF）請求が承認チェーンに従って移動するとき、承認者はMDF請求を拒否できます。

作業前の準備： MDF請求の請求状況が [提出済みクレーム] である必要があります。

MDFリクエストに対する請求を拒否するには

- 1 [MDF リクエストホームページ] の [MDF リクエスト (全件)] セクションから、請求を拒否するMDFリクエストを選択します。
MDFリクエストの選択方法については、「[レコードの検索](#)『44ページ』」を参照してください。
- 2 [MDF リクエスト詳細] ページで、[編集] ボタンをクリックします。
- 3 [MDF リクエスト編集] ページで、[クレーム状況] フィールドから [請求拒否] を選択します。次に、[保存] をクリックします。
請求状況を [請求拒否] に変更して [保存] をクリックすると、ワークフロールールによって適切な電子メール通知が送信されます。

MDFリクエストに対する請求の承認

承認者は、市場開発資金（MDF）請求を承認し、パートナーにクレジットを提供できます。現在サポートされているのは、MDF請求に対して1レベルの承認のみです。

作業前の準備：承認前のMDFリクエストの提出状況は「提出済みクレーム」に設定されている必要があります。

MDFリクエストに対する請求を承認するには

- 1 [MDF リクエストホームページ] の [MDF リクエスト (全件)] セクションから、請求を承認するMDFリクエストを選択します。
MDFリクエストの選択方法については、「[レコードの検索](#)『44ページ』」を参照してください。
 - 2 [MDF リクエスト詳細] ページで、[編集] ボタンをクリックします。
 - 3 [MDF リクエスト編集] ページで、[承認済み請求額合計] フィールドに金額を入力します。
 - 4 [クレーム状況] フィールドから [承認済みクレーム] を選択します。次に、[保存] をクリックします。
承認状況を [承認] に変更すると、次の処理が実行されます。
 - Oracle CRM On Demandでは、承認済み請求額合計が承認者に設定された承認限度を超えていないこと、および承認によって負の資金残高にならないことが検証されます。検証が失敗すると、適切なエラーメッセージが生成されます。
 - 請求決定日がOracle CRM On Demandの現在の日付に設定されます。
 - ワークフロールールによって、適切な電子メール通知が送信されます。
- 請求が承認されると、MDFリクエストに関連付けられた資金が引き落とされます。

MDFリクエストのフィールド

[MDF リクエスト編集] ページでは、市場開発資金（MDF）リクエストを追加したり、既存のMDFリクエストの詳細を更新することができます。[MDF リクエスト編集] ページには、MDFリクエストに関するすべての情報が表示されます。

注：企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法でOracle CRM On Demandをカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

次の表では、一部のフィールドについて説明します。

フィールド	説明
主要MDF リクエスト情報	
ID	MDFリクエストの識別子（ID）。
リクエスト名	MDFリクエストの一意の名前。

フィールド	説明
主要パートナー取引先	MDF リクエストの提出を主導するパートナー社。
資金	MDF リクエストに関連付けられている資金の名前。
送信状況	提出の状況（[提出済み]、[未提出]、[リコール済] など）。
締切日	MDF リクエストを承認する締切日。今日から7日後の日付に設定されます。
失効日	MDF リクエストが有効でなくなる日付。
キャンペーン	MDF リクエストに関連付けられているキャンペーンの名前。
マーケティングの目的	MDF リクエストに対するマーケティングの理由。
地域	MDF リクエストの対象となる地域。
カテゴリー	MDF リクエストが属しているカテゴリー。
パートナープログラム	MDF リクエストに関連付けられているパートナープログラムの名前。
MDF リクエスト通貨	MDF リクエストに対するリクエスト通貨。
MDF リクエスト詳細情報	
開始日	マーケティング活動の開始日時。この日付は、カレンダーコントロールを使用して変更できます。
終了日	マーケティング活動の終了日時。この日付は、カレンダーコントロールを使用して変更できます。
要求済み金額	マーケティング活動に対する要求済み金額の合計。
事前承認金額	マーケティング活動に対する承認済み金額の合計はブランド所有者が入力します。
承認状況	MDF リクエストの現在の承認状況。
リクエスト日	MDF リクエストが作成された日時。
送信日	MDF リクエストが提出された日時。
事前承認日付	MDF リクエストが事前承認された日時。
承認者	現在の承認者の名前。

フィールド	説明
最終承認者	前の承認者の名前。
理由コード	マーケティング活動が承認されなかった理由。デフォルト値は、[副本]、[不正な情報]、[不十分な情報]、および[その他]です。
クレーム情報	
要求済み請求額合計	マーケティング活動に対してパートナーが要求している請求額の合計。
承認済み請求額合計	マーケティング活動に対してブランド所有者が承認した請求額の合計。
クレーム状況	請求の現在の状況。
請求決定日	請求に関する決定が行われた日付。
追加情報	
所有者	通常、所有者は、レコードの更新、別の所有者へのレコードの移動、またはレコードの削除を実行できます。また、アクセスレベルを調整して、ユーザーによるアクセスを制限または拡張できます。 この値によって、従業員またはマネージャが [レポート] ページや [ダッシュボード] ページから実行するレポートに含まれるレコードが決まります。
変更	レコードを作成または更新するユーザーの名前、およびレコードが作成または更新された日時。この値は Oracle CRM On Demand によって生成されます。
説明	MDF リクエストに関する追加情報。このフィールドには 250 文字まで入力できます。
所有者パートナー取引先	所有者が使用するパートナー取引先。所有者がパートナーである場合、所有者取引先にはパートナーが所属するパートナー取引先の名前が挿入されます。
チャネル管理者	チャネル管理者は、パートナーとブランド所有者企業間の関係を維持します。チャネル管理者は、パートナーのプライマリ担当者になります。
開始パートナー取引先	MDF リクエストを開始したパートナーの名前。

特別価格リクエスト

特別価格リクエストにはビジネスプロセスのセットが含まれています。パートナーは、この特別価格リクエストを使用して、ブランド所有者に製品の割引を要求します。特別価格リクエストは、たとえば、競争が激しい取引や価格の下落傾向などに対

応するために使用します。ブランド所有者は、価格割引を認可し、販売後にパートナーにクレジットを提供します。通常、特別に認可された価格は、認可された製品、数量、期間、およびパートナーか最終顧客（あるいはその両方）に対して有効です。

特別価格リクエストは、次の2つのフェーズで構成されています。

特別価格リクエストの管理：パートナー（または、パートナーのかわりにブランド所有者）は、製品に対する特別価格リクエストを作成し、詳細（価格割引の理由など）を入力します。パートナーは、承認を受けるためにそのリクエストをブランド所有者に提出し、リクエストが承認されると、在庫を割引後の価格で顧客に販売します。販売後、パートナーは、特別価格請求プロセスを使用して、元の取得原価と認可原価の差異を請求できます。

特別価格請求の管理：パートナーは、損失に対するクレジットを受け取るために、承認されたオープンの特価価格リクエストに対して特別価格請求を作成します。通常は、販売後に、特別価格請求とともにPOS (Point-Of-Sale) レポートが提出されます。リクエストが承認されると、ブランド所有者は、元の原価と認可原価の差異をクレジットとしてパートナーに提供します。

特別価格リクエストには、ブランド所有者とパートナーにとって次のような利点があります。

- ブランド所有者は、競争の激しい状況にあるパートナーをサポートできます。
- パートナーは、将来、価格が下落する傾向がある場合でも、ブランド所有者から製品を購入して在庫に入れることができます。

「特別価格リクエストホームページ」の使用

特別価格リクエストの管理は、「特別価格リクエストホームページ」から開始します。

注：企業の管理者は、「特別価格リクエストホームページ」のレイアウトをカスタマイズできます。また、ユーザーの役割に「ホームページのパーソナライズ」権限が含まれている場合、ページにセクションを追加したり、ページからセクションを削除できます。

特別価格リクエストの作成

特別価格リクエストを作成するには、「最近変更された特別価格リクエスト」セクションの「新規」ボタンをクリックします。詳細は、「[レコードの作成](#)」『41ページ』および「[特別価格リクエストのフィールド](#)」『388ページ』を参照してください。

特別価格リクエストリストの使用

「特別価格リクエストリスト」セクションには、多数のリストが表示されます。Oracle CRM On Demandには、標準のリストのセットがあらかじめ用意されています。すべての標準のリストは公開され、すべてのユーザーが表示できます。従業員とマネージャは別の条件に基づいてリストを追加できます。これらのカスタムリストは標準のリストのセットの上に表示されます。

次の表では、特別価格リクエストの標準のリストについて説明します。

特別価格リクエストリスト	説明
特別価格リクエスト (全件)	このリストには、リストの所有者に関係なく、ユーザーがアクセスできるレコードがすべて表示されます。特別価格リクエストのフィルター処理は行われません。

特別価格リクエストリスト	説明
最近作成された特別価格リクエスト	作成日に基づいて並べ替えられたすべての特別価格リクエストがフィルター処理されます。
最近変更された特別価格リクエスト	変更日に基づいて並べ替えられたすべての特別価格リクエストがフィルター処理されます。
特別価格リクエスト (個人)	[所有者] フィールドの値がユーザーの名前である特別価格リクエストがフィルター処理されます。
最近作成された特別価格リクエスト (個人)	作成日に基づいて並べ替えられ、[所有者] フィールドの値がユーザーの名前である特別価格リクエストがフィルター処理されます。
最近変更された特別価格リクエスト (個人)	変更日に基づいて並べ替えられ、[所有者] フィールドの値がユーザーの名前である特別価格リクエストがフィルター処理されます。
保留中の特別価格リクエスト (全件)	承認状況が [承認保留]、または請求状況が [提出済みクレーム] となっているすべての特別価格リクエストがフィルター処理されます。
保留中の特別価格リクエスト (個人)	ユーザーが所有している特別価格リクエストのうち、承認状況が [承認保留]、または請求状況が [提出済みクレーム] となっているすべての特別価格リクエストがフィルター処理されます。
承認済み特別価格リクエスト (個人)	ユーザーが所有しているすべての承認済み特別価格リクエストがフィルター処理されます。
特別価格リクエスト承認保留 (個人)	承認状況が [承認保留]、または請求状況が [提出済みクレーム] で、ユーザーが次の承認者となっている特別価格リクエストがフィルター処理されます。

リストを表示するには、リスト名をクリックします。

新しいリストを作成するには、[新規] をクリックします。リストの作成方法の詳細は、「[リストの作成と編集](#)」を参照してください。

使用可能なすべてのリストの確認、新しいリストの作成、既存のリストの表示、編集、または削除を行うには、[リスト管理] をクリックします。[リスト管理] ページには、**Oracle CRM On Demand** に付属している標準のリストも表示されます。これらのリストは表示専用であるため、編集や削除はできません。

「最近変更された特別価格リクエスト (個人)」セクションの表示

[最近変更された特別価格リクエスト (個人)] セクションには、ユーザーが所有し、最近変更された特別価格リクエストが表示されます。リストを展開するには、[リストを全表示] をクリックします。

「保留中の特別価格リクエスト (個人)」セクションの表示

[保留中の特別価格リクエスト (個人)] セクションには、ユーザーが所有している特別価格リクエストのうち、承認状況が [承認保留]、または請求状況が

「提出済みクレーム」となっているすべての特別価格リクエストが表示されます。リストを展開するには、「リストを全表示」をクリックします。

「特別価格リクエストホームページ」へのセクションの追加

ユーザーの役割に「ホームページのパーソナライズ」権限が含まれている場合、ユーザーは自分の「特別価格リクエストホームページ」に、次のセクションの一部またはすべてを追加できます。

- 特別価格リクエストリスト
- 保留中の特別価格リクエスト (全件)
- 最近作成された特別価格リクエスト
- 最近変更された特別価格リクエスト
- 保留中の特別価格リクエスト (個人)
- 承認済み特別価格リクエスト (個人)
- 最近作成された特別価格リクエスト (個人)
- 最近変更された特別価格リクエスト (個人)
- 特別価格リクエスト承認保留 (個人)
- 1つ以上のレポートセクション (企業の管理者は、「特別価格リクエストホームページ」で、特別価格リクエスト分析レポートなどのレポートセクションを使用可能にできます。)

「特別価格リクエストホームページ」にセクションを追加するには

- 1 「特別価格リクエストホームページ」で、「レイアウトを編集」をクリックします。
- 2 「特別価格リクエストホームページレイアウト」ページで、矢印をクリックしてセクションを追加または削除し、ページのセクションを整理します。次に「保存」をクリックします。

特別価格リクエストの管理

特別価格リクエストを管理するには、次のタスクを実行します。

- [特別価格リクエストへの製品のリンク](#) 『378ページ』
- [特別価格リクエストへのプログラムのリンク](#) 『379ページ』
- [承認用に特別価格リクエストを提出](#) 『379ページ』
- [特別価格リクエストのリコール](#) 『380ページ』
- [特別価格リクエストの戻し](#) 『381ページ』
- [特別価格リクエストの拒否](#) 『381ページ』
- [特別価格リクエストの承認](#) 『382ページ』
- [特別価格リクエストの取消](#) 『383ページ』

- [特別価格リクエストに対する請求の提出](#) 『383ページ』
- [特別価格リクエストに対する請求の拒否](#) 『384ページ』
- [特別価格リクエストに対する請求の承認](#) 『384ページ』

すべてのレコードに共通のその他の手順については、「[レコードの使用](#) 『40ページ』」を参照してください。

様々なレコードタイプに共通する作業手順については、次のトピックを参照してください。

- [レコードの作成](#) 『41ページ』
- [レコードの詳細の更新](#) 『63ページ』
- [選択したレコードへのレコードのリンク](#) 『64ページ』
- [リストの使用](#) 『72ページ』
- [添付資料の使用](#) 『95ページ』

注： 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法で**Oracle CRM On Demand**をカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

また、自分に割り当てられているアクセスレベルによっては、これらの手順の一部を実行できない可能性があります。

特別価格リクエストへの製品のリンク

特別価格リクエストには、次の目的で製品をリンクできます。

- 特別価格リクエストに属する製品の追跡
- 要求済み金額および事前承認（認可済み）金額の合計の計算

注： 要求済み金額および事前承認金額の合計を計算するには、**[更新リクエスト合計]** ボタンをクリックします。

作業前の準備： 企業の管理者は、**[特別価格製品]** 関連情報セクションを詳細ページでできるようにしています。関連情報セクションが詳細ページに表示されない場合は、**[レイアウトを編集]** リンクをクリックして、表示する関連情報セクションとしてセクションを追加します。

製品を特別価格リクエストにリンクするには

- 1 **[特別価格リクエストホームページ]** の **[特別価格リクエスト (全件)]** セクションにあるリストから、製品をリンクする特別価格リクエストを選択します。
特別価格リクエストの選択方法の詳細は、「[レコードの検索](#) 『44ページ』」を参照してください。
- 2 **[特別価格リクエスト詳細]** ページで、**[特別価格製品]** セクションまでスクロールダウンし、**[追加]** をクリックします。
- 3 **[製品]** フィールドで、特別価格リクエストに追加する製品を選択します。
- 4 **[特別価格製品詳細]** ページで、必要なフィールドを更新します。

各フィールドの詳細は、「[特別価格製品のフィールド](#) 『386ページ』」を参照してください。

- 5 レコードを保存します。

要求済み金額および事前承認金額の合計を計算するには

- 1 [特別価格リクエストホームページ] の [特別価格リクエスト (全件)] セクションにあるリストから、要求済み金額および事前承認金額の合計を計算する特別価格リクエストを選択します。
特別価格リクエストの選択方法の詳細は、「[レコードの検索](#) 『44ページ』」を参照してください。
- 2 [特別価格リクエスト詳細] ページで、[特別価格製品] セクションまでスクロールダウンします。
- 3 [特別価格製品] セクションで、[更新リクエスト合計] をクリックします。
これにより、要求済み金額および事前承認金額の合計が計算され、特別価格リクエストの [要求済み金額合計] フィールドと [認可金額合計] フィールドが更新されます。

特別価格リクエストへのプログラムのリンク

特別価格リクエストは、参加している特定のパートナープログラムに関連付けることができます。

プログラムを特別価格リクエストにリンクするには

- 1 [特別価格リクエスト編集] ページに移動します。
- 2 [パートナープログラム] リストで、特別価格リクエストに追加するパートナープログラムを選択します。次に、[保存] をクリックします。

承認用に特別価格リクエストを提出

パートナー（または、パートナーのかわりにブランド所有者）は、製品の価格調整を行うための特別価格リクエストを作成し、詳細（価格割引の理由など）を入力します。パートナーは、承認を受けるためにその特別価格リクエストをブランド所有者に提出します。リクエストは、ブランド所有者によって承認される場合とされない場合があります。多くの企業では、承認を受けるためにパートナーから提出されるリクエストの処理プロセスを明確に整備しています。通常は、ブランド所有者の1名以上の従業員が、様々な条件に基づいて特別価格リクエストを評価し、承認するかどうかを最終的に判断します。

作業前の準備：最初に、特別価格リクエストを作成する必要があります。レコードの作成方法の詳細は、「[レコードの作成](#) 『41ページ』」を参照してください。さらに、適切なユーザーを特別価格リクエストの承認者として割り当てるワークフロールールを作成する必要があります。ワークフロールールの作成方法の詳細は、「[ワークフロールールの作成](#) 『1248ページ』」を参照してください。

承認用に特別価格リクエストを提出するには

- 1 [特別価格リクエストホームページ] の [特別価格リクエスト (全件)] セクションにあるリストから、承認を受けるために提出する特別価格リクエストを選択します。

特別価格リクエストの選択方法の詳細は、「[レコードの検索](#)『44ページ』」を参照してください。

- 2 [特別価格リクエスト詳細] ページで、[編集] ボタンをクリックします。
- 3 [特別価格リクエスト編集] ページで、[送信状況] フィールドから [提出済み] を選択します。
- 4 [保存] をクリックします。
[送信状況] フィールドを [提出済み] に変更してレコードを保存すると、次の処理が実行されます。
 - 承認状況が [承認保留] に設定されます。
 - 提出日が現在のタイムスタンプに自動的に設定されます。
 - 特別価格リクエストのルーティングが開始されます。特別価格リクエストの [承認者] フィールドには、ワークフロールールによって適切なユーザーが設定されます。
 - 承認者が特別価格リクエストのチームに追加されます（承認者がまだ存在しない場合）。
 - ワークフロールールによって、必要な電子メール通知が送信されます。

これにより、特別価格リクエストは、承認者によるアクション待ちのレコードのリストに表示され、パートナー（所有者）に対して読み取り専用になります。特別価格リクエストの更新（製品の追加や削除、要求済み価格の変更など）はできません。提出済みの特別価格リクエストをパートナーが変更できるのは、特別価格リクエストが正常にリコールされた後のみです。

特別価格リクエストのリコール

特別価格リクエストを承認を受けるために提出した後は、承認を受ける前であればそのリクエストをリコールできます。特別価格リクエストを正常にリコールした後は、そのリクエストを更新して、承認を受けるために再度提出できます。

作業前の準備：特別価格リクエストの提出状況が [提出済み] で、承認状況が [承認保留] である必要があります。

特別価格リクエストをリコールするには

- 1 [特別価格リクエストホームページ] の [特別価格リクエスト (全件)] セクションにあるリストから、リコールする特別価格リクエストを選択します。
特別価格リクエストの選択方法の詳細は、「[レコードの検索](#)『44ページ』」を参照してください。
- 2 [特別価格リクエスト詳細] ページで、[編集] ボタンをクリックします。
- 3 [特別価格リクエスト編集] ページで、[送信状況] フィールドから [リコール済] を選択します。
- 4 [保存] をクリックします。
提出状況を [リコール済] に変更すると、次の処理が実行されます。
 - 承認状況が空白にリセットされます。
 - ワークフロールールによって、アクションを追跡するための新規タスクが作成されます。
 - ワークフロールールによって、適切な電子メール通知が送信されます。

これにより、特別価格リクエストを更新して再度提出できるようになります。特別価格リクエストの提出方法の詳細は、「[承認用に特別価格リクエストを提出](#)『379ページ』」を参照してください。

特別価格リクエストの戻し

特別価格リクエストが承認チェーンに従って移動するとき、承認者はその特別価格リクエストを所有者に戻して変更を求めることができます。承認者は、コメントを入力し、所有者に追加情報を要求できます。

作業前の準備：特別価格リクエストの提出状況が「提出済み」である必要があります。

特別価格リクエストを戻すには

- 1 [特別価格リクエストホームページ] の [特別価格リクエスト (全件)] セクションから、戻す特別価格リクエストを選択します。
特別価格リクエストの選択方法の詳細は、「[レコードの検索](#) 『44ページ』」を参照してください。
- 2 [特別価格リクエスト詳細] ページで、[編集] ボタンをクリックします。
- 3 [特別価格リクエスト編集] ページで、[承認状況] フィールドから戻り済みを選択します。次に、[保存] をクリックします。

承認状況を戻り済みに変更して [保存] をクリックすると、次の処理が実行されます。

- 特別価格リクエストの提出状況が「未提出」に設定されます。
- [認可日] フィールドから日付が削除されます。ただし、[送信日] フィールドの日付はそのままです。
- ワークフロールールによって、承認者の戻しアクションを追跡するためのタスクレコードが作成されます。
- ワークフロールールによって、適切な電子メール通知が送信されます。

これにより、特別価格リクエストの所有者は、特別価格リクエストを更新して再度提出できるようになります。特別価格リクエストの提出方法の詳細は、「[承認用に特別価格リクエストを提出](#) 『379ページ』」を参照してください。

特別価格リクエストの拒否

特別価格リクエストが承認チェーンに従って移動するとき、承認者は、要求された割引を承認できない場合、その特別価格リクエストを拒否できます。

作業前の準備：特別価格リクエストの提出状況が「提出済み」である必要があります。

特別価格リクエストを拒否するには

- 1 [特別価格リクエストホームページ] の [特別価格リクエスト (全件)] セクションから、拒否する特別価格リクエストを選択します。
特別価格リクエストの選択方法の詳細は、「[レコードの検索](#) 『44ページ』」を参照してください。
- 2 [特別価格リクエスト詳細] ページで、[編集] ボタンをクリックします。
- 3 [特別価格リクエスト編集] ページで、[承認状況] フィールドから「拒否」を選択します。

4 [保存] をクリックします。

承認状況を[拒否]に変更して[保存] をクリックすると、次の処理が実行されます。

- 特別価格リクエストの提出状況は[提出済み]のままです。
- [認可日] フィールドから日付が削除されます。ただし、[送信日] フィールドの日付はそのままです。
- ワークフロールールによって、承認者の戻しアクションを追跡するためのタスクレコードが作成されます。
- ワークフロールールによって、適切な電子メール通知が送信されます。

特別価格リクエストが拒否されると、そのリクエストは所有者に対して読み取り専用になり、リクエストの更新はできません。

特別価格リクエストの承認

企業のビジネスプロセスによって異なりますが、特別価格リクエストを承認するには、企業内に複数の従業員が必要です。現在の承認ルーティングは手動プロセスで、サポートされているのは、1レベルの承認のみです。特別価格リクエストを承認チェーンに従って移動するには、現在の承認者のフィールドを手動で変更する必要があります。

注：承認チェーン内の各承認者が[承認者] フィールドを更新することによって、実際には複数レベルの承認を実行できます。

作業前の準備：承認前の特別価格リクエストの提出状況は[提出済み]に設定されている必要があります。

特別価格リクエストを承認するには

1 [特別価格リクエストホームページ] の[特別価格リクエスト (全件)] セクションから、承認する特別価格リクエストを選択します。

特別価格リクエストの選択方法の詳細は、「[レコードの検索](#)『44ページ』」を参照してください。

2 [特別価格リクエスト詳細] ページで、[編集] ボタンをクリックします。

3 [特別価格リクエスト編集] ページで、[承認状況] フィールドから[承認]を選択します。

4 [保存] をクリックします。

承認状況を[承認]に変更すると、次の処理が実行されます。

- **Oracle CRM On Demand**では、提出状況の値が[提出済み]に設定されていることが検証されます。提出状況がこれ以外の値である場合、検証は失敗し、適切なエラーメッセージが表示されます。
- **Oracle CRM On Demand**では、認可金額合計が現在の承認者に設定された承認限度を超えていないこと、および承認によって負の資金残高にならないことが検証されます。検証が失敗すると、適切なエラーメッセージが表示されます。
- **Oracle CRM On Demand**では、認可金額合計が、すべての特別価格製品の認可金額の合計と等しいことが検証されます。等しくない場合、検証は失敗し、適切なエラーメッセージが表示されます。
- [最終承認者] フィールドが現在のユーザーに変更されます。[現在の承認者] フィールドは変更されません。

- 認可日がOracle CRM On Demandの現在の日付に変更されます。
- ワークフロールールによって、承認アクションを追跡するための新規タスクが作成されます。
- ワークフロールールによって、適切な電子メール通知が送信されます。

承認された特別価格リクエストは読み取り専用になります。関連する請求が提出された場合、または失効日が延長された場合を除いて、リクエストの更新はできません。

特別価格リクエストの取消

特別価格リクエストが無効になった場合、ブランド所有者はいつでもそのリクエストを取り消すことができます。

作業前の準備：特別価格リクエストの承認状況が「承認」である必要があります。

特別価格リクエストを取り消すには

- 1 「特別価格リクエストホームページ」の「特別価格リクエスト (全件)」セクションから、取り消す特別価格リクエストを選択します。
特別価格リクエストの選択方法の詳細は、「[レコードの検索](#)『44ページ』」を参照してください。
- 2 「特別価格リクエスト詳細」ページで、「編集」ボタンをクリックします。
- 3 「特別価格リクエスト編集」ページで、「承認状況」フィールドから「取消済み」を選択します。次に、「保存」をクリックします。
承認状況を「取消済み」に変更すると、次の処理が実行されます。
 - Oracle CRM On Demandでは、承認状況の値が「承認」であることが検証されます。
 - ワークフロールールによって、アクションを追跡するための新規タスクが作成されます。
 - ワークフロールールによって、適切な電子メール通知が送信されます。

取り消された特別価格リクエストは読み取り専用になり、更新できません。

特別価格リクエストに対する請求の提出

パートナーは特別価格請求プロセスを使用して、特別価格リクエストで認可された、元の取得原価と承認済み原価の差異を請求します。通常は、ブランド所有者の1名以上の従業員が様々な条件に基づいて請求を評価し、請求を承認するかどうかを判断します。

特別価格リクエストに対する請求を提出するには

- 1 「特別価格リクエストホームページ」の「特別価格リクエスト (全件)」セクションから、請求を提出する特別価格リクエストを選択します。
特別価格リクエストの選択方法の詳細は、「[レコードの検索](#)『44ページ』」を参照してください。

- 2 [特別価格リクエスト詳細] ページで、[編集] ボタンをクリックします。
- 3 [特別価格リクエスト編集] ページで、[要求済み請求額合計] フィールドに金額を入力します。
- 4 [クレーム状況] フィールドから [提出済みクレーム] を選択します。次に、[保存] をクリックします。
[クレーム状況] フィールドを [提出済み] に変更してレコードを保存すると、次の処理が実行されます。
 - 特別価格リクエストの請求のルーティングが開始されます。ワークフロールールによって、特別価格リクエストの [承認者] フィールドに適切なユーザーが設定されます。
 - 承認者が特別価格リクエストのチームに追加されます（承認者がまだ存在しない場合）。
 - ワークフロールールによって、適切な電子メール通知が送信されます。

特別価格リクエストに対する請求の拒否

特別価格請求が承認チェーンに従って移動するとき、承認者は特別価格請求を拒否できます。

作業前の準備：特別価格リクエストの請求状況が [提出済み] である必要があります。

特別価格リクエストに対する請求を拒否するには

- 1 [特別価格リクエストホームページ] の [特別価格リクエスト (全件)] セクションから、請求を拒否する特別価格リクエストを選択します。
特別価格リクエストの選択方法の詳細は、「[レコードの検索](#) 『44ページ』」を参照してください。
- 2 [特別価格リクエスト詳細] ページで、[編集] ボタンをクリックします。
- 3 [特別価格リクエスト編集] ページで、[クレーム状況] フィールドから [請求拒否] を選択します。
- 4 [保存] をクリックします。
請求状況を [請求拒否] に変更して [保存] をクリックすると、ワークフロールールによって適切な電子メール通知が送信されます。

特別価格リクエストに対する請求の承認

承認者は、特別価格請求を承認し、パートナーにクレジットを提供できます。現在サポートされているのは、特別価格請求に対して1レベルの承認のみです。

作業前の準備：承認前の特別価格請求の請求状況は [提出済みクレーム] に設定されている必要があります。

特別価格リクエストに対する請求を承認するには

- 1 [特別価格リクエスト] ホームページの [特別価格リクエスト (全件)] セクションから、請求を承認する特別価格リクエストを選択します。
特別価格リクエストの選択方法の詳細は、「[レコードの検索](#) 『44ページ』」を参照してください。

- 2 [特別価格リクエスト詳細] ページで、[編集] ボタンをクリックします。
- 3 [特別価格リクエスト編集] ページで、[承認済み請求額合計] フィールドに金額を入力します。
- 4 [クレーム状況] フィールドから[承認済みクレーム] を選択します。次に、[保存] をクリックします。

請求状況を[承認済みクレーム] に変更すると、次の処理が実行されます。

- **Oracle CRM On Demand**では、承認済み請求額合計が承認者に設定された承認限度を超えていないこと、および承認によって負の資金残高にならないことが検証されます。検証が失敗すると、適切なエラーメッセージが表示されます。
- 請求決定日が**Oracle CRM On Demand**の現在の日付に変更されます。
- ワークフロールールによって、適切な電子メール通知が送信されます。

特別価格製品を関連項目として管理

特別価格製品を関連項目として管理するには、次のタスクを実行します。

- [特別価格製品を関連項目として作成](#) 『385ページ』
- [特別価格製品のフィールド](#) 『386ページ』

すべてのレコードに共通のその他の手順については、「[レコードの使用](#) 『40ページ』」を参照してください。

様々なレコードタイプに共通する作業手順については、次のトピックを参照してください。

- [レコードの作成](#) 『41ページ』
- [レコードの詳細の更新](#) 『63ページ』
- [選択したレコードへのレコードのリンク](#) 『64ページ』
- [リストの使用](#) 『72ページ』

注： 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法で**Oracle CRM On**

Demandをカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

また、自分に割り当てられているアクセスレベルによっては、これらの手順の一部を実行できない可能性があります。

特別価格製品を関連項目として作成

特定の製品の必要な原価（またはその他の情報）を示すために、特別価格製品を特別価格リクエストの関連項目として作成できます。**Oracle CRM On**

Demandからフォームに情報を入力して、特別価格製品を関連項目として作成します。このフォームには、[特別価格リクエスト詳細] ページからアクセスできます。

注： 特別価格製品を作成する前に、[特別価格製品] エリアが関連項目として[特別価格リクエスト詳細] ページに追加されている必要があります。関連項目の追加方法の詳細は、「[関連項目レイアウトのカスタマイズ](#) 『1081ページ』」を参照してください。

特別価格製品を関連項目として作成するには

- 1 [特別価格リクエスト詳細] ページで、[特別価格製品] セクションまでスクロールダウンし、[追加] をクリックします。
- 2 [製品名] フィールドで、製品を選択します。
- 3 必要に応じて、特別価格リクエスト製品編集ページで残りのフィールドを更新します。次に、[保存] をクリックします。
各フィールドの詳細は、「[特別価格製品のフィールド](#)」を参照してください。

特別価格製品のフィールド

新しい特別価格製品を作成するには、[特別価格製品編集] ページを使用します。このページには、特別価格製品に対して使用可能なすべてのフィールドが表示されます。

注：企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法で**Oracle CRM On Demand**をカスタマイズできます。そのため、ユーザーが目にする画面上の情報と、この表に示した情報とは異なる場合があります。

次の表では、[特別価格製品編集] ページの各フィールドについて説明します。

フィールド	説明
主要な製品情報	
製品	特別価格リクエストの製品の名前。特別価格リクエストが商談に関連している場合は、その商談に存在する製品のみを選択できます。関連がない場合は、すべての製品がリストされます。
製品：製品カテゴリー	製品定義とともに継承される製品のカテゴリー。読み取り専用です。
数量	この特別価格リクエストに基づいて販売される製品の予想数量。
通貨	特別価格製品の通貨。
製品：パーツ番号	製品定義とともに継承されるパーツ番号。このフィールドは読み取り専用です。
製品：タイプ	製品定義とともに継承される製品のタイプ。このフィールドは読み取り専用です。
製品：状態	製品定義とともに継承される状態。このフィールドは読み取り専用です。
標準小売価格	使用通貨での標準小売価格（MSRP）。このフィールドはパートナーに対して読み取り専用です。 最終顧客が特別価格リクエストに対して定義され、価格リストがその最終顧客に関連付けられている場合、 Oracle CRM On

フィールド	説明
	<p>Demandでは、特別価格製品レコードの保存時に、この価格リストに基づいて「標準小売価格」フィールドに値が挿入されます。さらに、次の条件も満たす必要があります。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 最終顧客に関連付けられた価格リストのタイプは「標準小売価格」であること ■ この価格リストの状態が「公開済み」であること ■ 製品が価格リストに存在すること ■ 特別価格リクエストの開始日が、価格リスト（および価格リスト明細項目）の有効開始日と有効終了日の間にあること <p>価格リストが最終顧客に関連付けられていない場合、特別価格リクエストヘッダーの価格リストは空のままです。</p>
特別価格リクエスト詳細情報	
取得原価	<p>パートナーが製品に対して最初に支払う価格。特別価格製品レコードの保存時に、Oracle CRM On Demandでは、所有者パートナー取引先に関連付けられた価格リストから、このフィールドに値が挿入されます。さらに、次の条件も満たす必要があります。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 所有者パートナー取引先に関連付けられた価格リストのタイプは流通原価であること ■ この価格リストの状態が「公開済み」であること ■ 製品が価格リストに存在すること ■ 特別価格リクエストの開始日が、価格リスト（および価格リスト明細項目）の有効開始日と有効終了日の間にあること <p>「取得原価」フィールドは編集可能で、デフォルト値を変更できます。</p>
要求原価	パートナーが特別価格リクエストで要求した、減額価格。
要求再販原価	パートナーが製品を販売する際の再販価格。
認可原価	特別価格リクエストで交渉したパートナーの価格。このフィールドはパートナーに対して読み取り専用です。
提案再販価格	ブランド所有者が希望する再販価格。このフィールドはパートナーに対して読み取り専用です。
要求済み金額	要求された割引を計算します。金額は Oracle CRM On Demand で計算されます。
リクエスト済み割引率	要求された割引率を計算します。割引率は Oracle CRM On Demand で計算されます。

フィールド	説明
認可済み金額	認可された割引を計算します。認可された割引はOracle CRM On Demandで計算されます。
認可済み割引率	認可された割引率を計算します。認可された割引率はOracle CRM On Demandで計算されます。
特別価格理由	
競合会社名	特別価格リクエストに対する競合会社の名前。
競合会社製品	競合会社の製品の名前。
競合会社製品価格	競合会社の製品の価格。
競合会社パートナー	競合会社パートナーの名前。
その他の競合情報	オファー、特別価格理由など、競合する製品に関するその他の情報。
追加情報	
作成者	リスト項目を作成するユーザーの名前。この値はOracle CRM On Demandによって生成されます。
変更者	レコードを作成または更新するユーザーの名前、およびレコードが作成または更新された日時。この値はOracle CRM On Demandによって生成されます。
説明	このリスト項目に関する追加情報。このフィールドには16,350文字まで入力できます。

特別価格リクエストのフィールド

「特別価格リクエスト編集」ページでは、特別価格リクエストを追加したり、既存の特別価格リクエストの詳細情報を更新できます。このページには、特別価格リクエストに関するすべてのフィールドが表示されます。

注： 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、さまざまな方法でOracle CRM On Demandをカスタマイズできます。そのため、ユーザーが目にする画面上の情報と、この表に示した標準的な情報とは異なることがあります。

次の表では、一部のフィールドについて説明します。

フィールド	説明
主要特別価格リクエスト情報	
ID	特別価格リクエストの識別子 (ID)。
リクエスト名	特別価格リクエストの一意の名前。

フィールド	説明
主要パートナー取引先	特別価格リクエストを主導するパートナー社。
送信状況	提出の状況（未提出、提出済み、リコール済など）。
締切日	特別価格リクエストを承認する締切日。このフィールドには、現在の日付から1週間後の日付がデフォルトで表示されます。
資金	特別価格リクエストに関連付けられた資金の名前。
商談	特別価格リクエストに関連付ける商談。
最終顧客	特別価格リクエストの最終顧客。リクエストが商談に関連付けられている場合、選択できるのは、[商談取引先] のみです。
開始パートナー取引先	特別価格リクエストを開始したパートナー。
取引交渉登録	リクエストに関連付ける取引交渉登録。
パートナープログラム	特別価格リクエストが関連付けられたパートナープログラム。
通貨	価格の変換先通貨。企業の管理者がこの機能を設定している場合は、別の通貨を選択して価格をその通貨に変換できます。
特別価格リクエスト詳細情報	
開始日	特別価格の開始日時。この日付は、カレンダーコントロールを使用して変更できます。
終了日	特別価格が無効になる日時。この日付は、カレンダーコントロールを使用して変更できます。
要求済み金額合計	Oracle CRM On Demandでは、各特別価格製品の要求済み金額の合計が計算されます。
認可金額合計	Oracle CRM On Demandでは、各特別価格製品の認可金額の合計が計算されます。
リクエスト日	特別価格リクエストが作成された日時。
送信日	特別価格リクエストが提出された日時。
認可日	特別価格リクエストが承認された日時。
承認者	現在の承認者の名前。

フィールド	説明
承認状況	特別価格リクエストの現在の承認状況（承認保留、承認、戻り済み、拒否、期限切れ、取消済みなど）。
最終承認者	特別価格リクエストを最後に承認したユーザーの名前。
理由コード	特別価格リクエストが戻された理由や拒否された理由を示します。
クレーム情報	
要求済み請求額合計	パートナーが要求している請求額合計。
承認済み請求額合計	ブランド所有者が承認している請求額合計。
クレーム状況	請求の現在の状況（進行中、提出済みクレーム、請求拒否、承認済みクレームなど）。
請求決定日	請求が決定された日付。
追加情報	
所有者	<p>通常、所有者は、自分の所有するレコードを更新したり、レコードの所有権を別の所有者に移動したり、レコードを削除したりできます。また、アクセスレベルを調整して、ユーザーによるアクセスを制限したり、拡張したりできます。</p> <p>この値によって、従業員またはマネージャが [レポート] ページや [ダッシュボード] ページから実行するレポートに含まれるレコードが決まります。</p>
変更	レコードを作成または更新するユーザーの名前、およびレコードが作成または更新された日時。この値は Oracle CRM On Demand によって生成されます。
説明	特別価格リクエストに関する追加情報。このフィールドには 250 文字まで入力できます。
所有者パートナー取引先	所有者が使用するパートナー取引先。所有者がパートナーである場合、所有者取引先にはパートナーが所属するパートナー取引先の名前が挿入されます。
チャネル管理者	チャネル管理者は、パートナーとブランド所有者企業間の関係を維持します。チャネル管理者は、パートナーのプライマリ担当者になります。



資金

資金の各ページを使用して、資金を作成、更新、および追跡します。

資金は通常、特定の目的のために留保されている金額または他のリソースのセットを表します。資金には、市場開発の資金、共同組合の資金、取引推進の資金などが含まれます。資金の各ページから、マーケティング資金に対して事前承認を必要とする一連の活動を管理し、請求を処理できます。資金マネージャとして、資金レコードを作成します。

資金レコードを作成すると、その資金の所有者、またはその資金マネージャとなります。資金の所有者は、資金レコードの更新や削除を行ったり、他のユーザーを資金参加者として追加したり、クレジットと引き落としのエントリを作成したり、添付資料やメモを資金に追加したりできます。

資金参加者は、資金レコードを表示できますが、編集はできません。また、資金参加者は、自分が参加者となっている資金に対して、事前承認リクエストや請求リクエストを提出できます。資金マネージャは、自分が所有する資金に対するすべての資金リクエストを表示し、編集できます。また、これらの資金リクエストを承認または拒否できます。

注： [状態] フィールドが [承認済みクレーム] に設定されている資金リクエストは編集できません。

注： ユーザーがどのタブを使用できるかを設定するのは、各企業の管理者です。業務上、資金を扱う必要のないユーザーの場合、[資金] タブは使用不可になっています。

[資金ホームページ] の使用

資金および資金リクエストの管理は、[資金ホームページ] から開始します。

注： 企業の管理者は、[資金ホームページ] のレイアウトをカスタマイズできます。さらに、ユーザー役割に [ホームページのパーソナライズ] 特権が含まれている場合は、ページにセクションを追加し、ページからセクションを削除できます。

資金または資金リクエストの作成

資金または資金リクエストを作成するには、[資金ホームページ] の左側の [作成] セクションで、[資金] または [資金リクエスト] のいずれかをクリックします。詳細については、「[レコードの作成](#) [41ページ]」および「[資金項目](#) [401ページ]」を参照してください。

資金リストまたは資金リクエストリストの使用

[資金リスト] および [資金リクエストリスト] セクションには、多数のリストが表示されます。Oracle CRM On Demandには、標準のリストのセットがあらかじめ用意されています。標準のリストはすべてのユーザーに公開され、すべてのユーザーが表示できます。従業員とマネージャは別の条件に基づくリストを追加できます。このようなカスタムリストはリストの標準セットの上に表示されます。

次の表では、デフォルトで使用可能な標準の資金リストについて説明します。

資金リスト	フィルター
資金（全件）	自分および自分の部下が所有するすべての資金
有効な資金（全件）	自分および自分の部下が所有する資金のうち、[状態] が [有効] になっているすべての資金
資金（個人）	[所有者] フィールドに自分の名前を含む資金

資金リスト	フィルター
有効な資金（個人）	〔所有者〕 フィールドに自分の名前を含む資金のうち、〔状態〕が〔有効〕になっている資金

次の表では、デフォルトで使用可能な標準の資金リクエストリストについて説明します。

資金リクエストリスト	フィルター
資金リクエスト（全件）	自分および自分の部下が所有するすべての資金リクエスト
資金リクエスト（個人）	〔所有者〕 フィールドに自分の名前を含む資金リクエスト
保留資金リクエスト（個人）	自分が所有している資金リクエストのうち、〔状態〕が〔提出済み事前承認〕となっているすべての資金リクエスト
保留資金リクエスト	資金リクエストのうち、〔状態〕が〔提出済み事前承認〕となっているすべての資金リクエスト
承認済み資金リクエスト（個人）	自分が所有している資金リクエストのうち、〔状態〕が〔事前承認〕となっているすべての資金リクエスト

リストを表示するには、リスト名をクリックします。

新しいリストを作成するには、〔新規〕をクリックします。リストの作成方法の詳細は、「[リストの作成と編集](#)」を参照してください。

使用可能なすべてのリストの確認、新しいリストの作成、または既存のリストの表示、編集、削除を行うには、〔リスト管理〕をクリックします。〔リスト管理〕ページには、**Oracle CRM On Demand**に付属している標準のリストも表示されます。これらのリストは表示専用であるため、編集または削除することはできません。

保留資金リクエストの表示

保留資金リクエストを表示するには、〔保留資金リクエスト（個人）〕セクションを検索します。このセクションには、〔資金リクエスト名〕、〔資金〕、〔事前承認リクエスト〕、〔認可〕、〔承認〕、〔リクエスト日〕、〔締切日〕、〔状態〕の情報が表示されます。

保留資金リクエストは、〔状態〕が〔提出済み事前承認〕となっているリクエストです。

最近変更された資金のリストを展開するには、〔リストを全表示〕をクリックします。

資金リクエストのオープン活動の表示

資金リクエストのオープン活動を表示するには、〔資金リクエスト - オープン活動〕セクションを検索します。このセクションには、〔締切日〕、〔優先順位〕、〔活動〕、〔件名〕、〔資金リクエスト〕の情報が表示されます。

この情報によって、資金リクエストにリンクされたオープン活動のリストが提供されます。〔優先順位〕フィールドには、従業員またはそのマネージャが指定する〔1 - 高〕、〔2 - 中〕、〔3 -

低]などのタスクの優先順位が表示されます。タスク優先順位は、矢印によって示されます。上向矢印は「高」の優先順位、矢印なしは「中」の優先順位、下向矢印は「低」の優先順位を表します。

注：企業の管理者が[優先順位]フィールドのデフォルト値を変更している場合、タスクリストの[優先順位]フィールドに矢印が表示されないことがあります。

最近変更された資金リクエストのリストを展開するには、[リストを全表示]をクリックします。

「資金ホームページ」へのセクションの追加

ユーザー役割に[ホームページのパーソナライズ]権限が含まれている場合、ユーザーは[資金ホームページ]に、次のセクションの一部またはすべてを追加できます。

- 保留資金リクエスト
- 1つ以上のレポートセクション（企業の管理者は、[資金ホームページ]に表示するためのレポートセクションを作成できます）

「資金ホームページ」にセクションを追加するには

- 1 [資金ホームページ]で、[レイアウトを編集]をクリックします。
- 2 [資金ホームページ]の[レイアウト]ページの矢印ボタンを使用して、ページでのセクションの追加または削除、およびセクションの整理ができます。
- 3 [保存]をクリックします。

関連トピック

関連する資金情報については、次のトピックを参照してください。

- [資金](#) 『391ページ』
- [資金の管理](#) 『393ページ』
- [資金項目](#) 『401ページ』

資金の管理

資金を管理するには、次のタスクを実行します。

- [資金参加者の追加](#) 『394ページ』
- [資金へのクレジットの追加](#) 『395ページ』
- [資金リクエストの処理](#) 『396ページ』
- [請求の処理](#) 『399ページ』
- [資金への引き落としの適用](#) 『400ページ』

■ [資金活動の確認](#) 『400ページ』

注：これはOracle CRM On Demandの標準エディションの機能ではないため、使用できない可能性があります。

注：資金レコードの所有者の場合は、その資金レコードを更新できます。資金参加者の場合は、資金リクエストを作成および更新できます。

様々なレコードタイプに共通する作業手順については、次のトピックを参照してください。

- [レコードの作成](#) 『41ページ』
- [レコードの詳細の更新](#) 『63ページ』
- [選択したレコードへのレコードのリンク](#) 『64ページ』
- [リストの使用](#) 『72ページ』
- [レコードの所有権の移動](#) 『87ページ』
- [メモの追加](#) 『92ページ』
- [レコードへのファイルとURLの添付](#) 『98ページ』
- [レコードの削除/復元](#) 『104ページ』
- [レコードの監査証跡の表示](#) 『110ページ』
- [監査証跡のカスタマイズ](#) 『1096ページ』

注：企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法でOracle CRM On Demandをカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

また、自分に割り当てられているアクセスレベルによっては、これらの手順の一部を実行できない可能性があります。

関連情報

資金の関連情報については、次のトピックを参照してください。

- [\[資金ホームページ\] の使用](#) 『391ページ』
- [資金項目](#) 『401ページ』
- [レポート](#) 『699ページ』
- [資産の追跡](#) 『196ページ』

資金参加者の追加

資金レコードを作成すると、デフォルトでそのレコードの所有者になります。次に行うことは、資金参加者を追加することです。資金参加者として追加されたユーザーは、その資金レコードを表示したり、その資金に対する資金リクエストを提出したりできるようになります。

作業前の準備：有効な資金参加者のリストにユーザーを表示するためには、そのユーザーをOracle CRM On Demand High Tech Editionの有効なユーザーとしてまず設定する必要があります。

資金参加者を追加するには

- 1 資金を選択します。

資金の選択方法については、「[レコードの検索](#)『44ページ』」を参照してください。

- 2 「資金詳細」ページで、「資金参加者」セクションまでスクロールダウンし、「参加者を追加」をクリックします。

注：レイアウトに「資金参加者」セクションを追加する必要があります。レイアウトの変更方法については、「[詳細ページレイアウトの変更](#)『640ページ』」を参照してください。

- 3 「資金参加者を追加」ページで、「ルックアップ」アイコンをクリックし、ユーザーを選択します。

このユーザーリストには、Oracle CRM On Demand High Tech Editionを使用しているすべてのユーザーが表示されます。

- 4 レコードを保存します。

資金へのクレジットの追加

資金を使用できるようにするために、クレジットをその資金に追加します。

資金にクレジットを追加するには

- 1 資金を選択します。

資金の選択方法については、「[レコードの検索](#)『44ページ』」を参照してください。

- 2 「資金詳細」ページで、「資金追加」セクションまでスクロールダウンし、タイトルバーの「新規」をクリックします。

注：レイアウトに「資金追加」セクションを追加する必要があります。レイアウトの変更については、「[詳細ページレイアウトの変更](#)『640ページ』」を参照してください。

- 3 次の表の説明に従って情報を入力し、レコードを保存します。

フィールド	説明
資金	資金の名前。デフォルトで現在の資金に設定されます（表示専用）。
クレジット名	クレジットレコードの名前。30文字まで入力できます（必須フィールド）。
金額	資金に適用するクレジットの金額。例：\$500。
説明	この資金追加の説明。

フィールド	説明
失効日	クレジットが有効でなくなる日付（MM/DD/YYYY）。この日付は情報目的で提供されます。[カレンダー] アイコンを使用して日付を選択します。

資金リクエストの処理

資金金額の一部を使いたいユーザーは、資金リクエストを作成し、それを資金マネージャに提出して承認を受ける必要があります。資金リクエストのステージを追跡する場合、ユーザーとその担当の資金マネージャは[状態] フィールドを更新します。

事前承認リクエストを提出するには

1 資金を選択します。

資金の選択方法については、「[レコードの検索『44ページ』](#)」を参照してください。

2 [資金詳細] ページで、[資金リクエスト] セクションまでスクロールダウンし、[新規] をクリックします。

注：レイアウトに[資金リクエスト] セクションを追加する必要があります。詳細については、「[詳細ページレイアウトの変更『640ページ』](#)」を参照してください。

3 [資金リクエスト編集] ページで、必要な情報を入力します。

次の表では、資金リクエストのフィールド情報について説明します。管理者はフィールドの追加、名前の変更、削除を行えるので、実際に表示されるフィールドがこの表のものとは異なる場合があります。

フィールド	説明
主要な資金リクエスト情報	
リクエスト ID*	資金リクエストの識別子。リクエストIDはOracle CRM On Demandによって生成されます（必須フィールド）。
資金リクエスト名	資金リクエストの名前。50文字に制限されます（必須フィールド）。
タイプ	<p>資金タイプを表し、企業の管理者が変更できるカスタマイズ可能なフィールドです（必須フィールド）。</p> <p>次の2つのタイプの資金が提供されます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ MDF（市場開発資金）：これらの資金は、パートナー、再販売業者、または販売代理店が製品を販売して市場に売り出すために、企業の販売部門または営業部門が使用します。 ■ SPF（特別価格承認）：これらの資金は、特別価格リクエストをサポートするために企業が使用します。特別価格リクエストは、パートナーが製品または製品群に対して特別価格を取得するために提出する資金リクエストです。この価格は、一般にパートナーが競争力を維持したり、マージンを確保するために要求します。

フィールド	説明
資金	リンクされている資金の名前（必須フィールド）。
状態	<p>資金リクエストの現在の状態（必須フィールド）。</p> <p>デフォルトのオプションは、[承認済みクレーム]、[請求拒否]、[提出済みクレーム]、[進行中]、[事前承認拒否]、[提出済み事前承認]、[事前承認]です。</p> <p>資金参加者は、状態を、[進行中]、[提出済み事前承認]、または[提出済みクレーム]に変更することができます。</p>
締切日	資金リクエストがその日までに承認される必要があることを示します（必須フィールド）。
商談	資金に関連付ける商談。
商談取引先	関連する商談が属している取引先。
キャンペーン	キャンペーンを資金に関連付けるために使用します。
マーケティングの目的	デフォルトのオプションは、[パートナー報奨金]、[共同マーケティング]、[競合会社の位置付け]、[新規プロダクト開始]、[顧客維持]です。
地域	デフォルトのオプションは、[アフリカ]、[アジア/太平洋]、[ヨーロッパ]、[中南米]、[中東]、[なし]、[北アメリカ]、[北ヨーロッパ]、[その他]、[南アメリカ]、[南ヨーロッパ]、または[ワールドワイド]です。
カテゴリー	デフォルトのオプションは、[広告]、[商標設定]、[顧客イベント]、[ダイレクトメール]、[ディスプレイ]、[エグゼクティブイベント]、[協同広告]、[その他]、[プロモーション]、[サンプル]、[セミナー]、[売上奨励賞]、[トレードショー]、または[トレーニング]です。
パートナープログラム	資金リクエストの対象であるパートナープログラム。
資金リクエストの詳細情報	
事前承認リクエスト	タスクを遂行するために必要な資金金額です。
認可	資金マネージャが使用するこのフィールドには、[事前承認リクエスト] フィールドでリクエストされた金額に基づき、参加者に許可した金額が入ります。
請求額	参加者は、タスクを完了した後にこのフィールドを使用して、そのタスクを完了するために使った金額を請求します。
承認	資金マネージャが使用するこのフィールドには、請求された金額に基づいて承認された金額が入ります。
リクエスト日	デフォルトは今日の日付です。
事前承認日付	資金マネージャが使用するこのフィールドには、資金リクエストの金額を資金マネージャが承認した日付が入ります。
請求決定日	資金マネージャが使用するこのフィールドには、請求された資金金額を資金マネージャが承認した日付が入ります。

フィールド	説明
開始日	ブランドオーナーが資金リクエストを承認している期間の期初。
終了日	ブランドオーナーが資金リクエストを承認している期間の期末。この日以降、資金リクエストは無効になります。
資金リクエスト通貨	リクエストされた資金の通貨を示します。
追加情報	
所有者	通常、所有者は、自分の所有するレコードを更新したり、レコードの所有権を別の所有者に移動したり、レコードを削除したりできます。また、アクセスレベルを調整して、ユーザーによるアクセスを制限したり、拡張したりできます。 所有者がだれであるかによって（[レポート] ページおよび [ダッシュボード] ページから）従業員またはマネージャが実行するレポートに含まれるレコードは異なります。
変更	レコードを作成または更新したユーザーの名前とその操作を行った日時。システムによって生成されます。
所有者取引先	これは、所有者が使用するパートナー取引先です。したがって、所有者がパートナーである場合、所有者取引先にはパートナーが所属するパートナー取引先の名前が入力されます。
チャネル管理者	チャネル管理者は、パートナーとブランド所有者企業間の関係を維持します。チャネル管理者は、パートナーのプライマリ担当者になります。
説明	このフィールドには、 250文字 まで入力できます。

1 [状態] として、[提出済み事前承認] を選択します。

2 レコードを保存します。

この資金リクエストレコードは、資金マネージャの [資金ホームページ] の [保留資金リクエスト] セクションに表示されます。

資金リクエストを事前承認するには

1 [資金ホームページ] で、[保留資金リクエスト] セクションから資金リクエストを選択します。

2 [資金リクエスト詳細] ページで、[編集] ボタンをクリックします。

3 [資金リクエスト編集] ページで、次の操作を行います。

a [事前承認日付] フィールドに該当する日付を入力します。

b [許可] フィールドに、承認する金額を入力します。

c [状態] フィールドを [事前承認] に更新します。

4 レコードを保存します。

請求の処理

資金マネージャが資金リクエストを承認し、資金をリクエストしたユーザーがそのタスクを完了すると、そのユーザーは請求を提出できます。ユーザーが請求を提出すると、資金マネージャによりその請求が確認され、承認されます。

請求を提出するには

- 1 請求を提出する資金リクエストを [資金リクエストリスト] から選択するか、事前承認された資金リクエスト（ [資金ホームページ] の [保留資金リクエスト] セクションに表示されている）を選択します。

資金リクエストの選択方法については、「[レコードの検索](#) 『44ページ』」を参照してください。

- 2 [資金リクエスト詳細] ページで、[編集] ボタンをクリックします。

- 3 [資金リクエスト編集] ページで、次の操作を行います。

- a [請求額] フィールドに請求する金額を入力します。
- b [状態] フィールドから [提出済みクレーム] を選択します。
- c [締切日] フィールドに該当する日付を入力します。

- 4 レコードを保存します。

請求を承認するには

- 1 請求を承認する資金リクエスト（ [資金ホームページ] の [保留資金リクエスト] セクションに表示されている）を選択します。

資金リクエストの選択方法については、「[レコードの検索](#) 『44ページ』」を参照してください。

- 2 [資金リクエスト詳細] ページで、請求された金額を [請求額] フィールドで確認します。次に、[編集] ボタンをクリックします。

- 3 [資金リクエスト編集] ページで、次の操作を行います。

- a 承認する金額を [承認] フィールドに入力します。
- b 日付を [請求決定日] フィールドに入力します。
- c [状態] フィールドから [承認済みクレーム] を選択します。

注： 資金を承認するには、自身のユーザーレコードの [資金承認限度] を十分な値に設定する必要があります。承認限度が十分ではない場合は、企業の管理者に連絡してください。また、**Oracle CRM On**

Demandでは、「資金詳細」ページで「負の残高の許可」チェックボックスがオンの場合を除き、結果が負の資金残高になる資金リクエストは承認できません。

4 レコードを保存します。

承認された請求は、資金レコードの「資金引き落とし」セクションに表示されます。

注： 請求が承認された後には、その資金リクエストは編集できなくなります。

資金への引き落としの適用

資金から特定の金額を引き落とすには、引き落としレコードを作成します。

資金に引き落としを適用するには

1 資金を選択します。

資金の選択方法については、「[レコードの検索](#)『44ページ』」を参照してください。

2 「資金詳細」ページで、「資金引き落とし」セクションまでスクロールダウンし、タイトルバーの「新規」をクリックして引き落としエントリを作成します。

3 「資金引き落とし編集」ページで、必要な情報を入力します。

「資金リクエスト名」は50字まで入力できます。

資金活動の確認

自分が管理しているレコードの資金活動を確認することができます。また、企業の資金管理者の場合は、全社の資金と資金リクエストを確認できます。これにより、資金活動を監視し、追跡できます。

資金活動を確認するには

1 資金を選択します。

資金の選択方法については、「[レコードの検索](#)『44ページ』」を参照してください。

2 「資金詳細」ページで、「監査証跡」セクションまでスクロールダウンします。

このリストにより、資金に関するそれぞれの活動（取引、日付、関係者など）を追跡します。

注： レイアウトに「監査証跡」セクションを追加することもできます。詳細については、「[詳細ページレイアウトの変更](#)『640ページ』」を参照してください。

資金項目

「資金編集」ページを使用して、資金を追加したり、既存の資金の詳細を編集したりします。「資金編集」ページには、資金レコードのすべてのフィールドが表示されます。

注：企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、ピックリストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法でアプリケーションをカスタマイズできます。そのため、ユーザーが目にする情報と、この表で説明されている標準的な情報は異なることがあります。

次の表では、一部のフィールドについて説明します。

フィールド	説明
主要な資金情報	
資金ID	資金の識別子。システムによって生成されます（必須フィールド）。
資金名	資金の名前。50文字に制限されます（必須フィールド）。
開始日 終了日	資金が有効である期間を示します。
状態	デフォルトのオプションは、[有効]、[クローズ]、[進行中]、または[停止]です。
タイプ	<p>資金のタイプを示します。資金のタイプのオプションは次のとおりです。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ MDF（市場開発資金）：MDFは、パートナー、再販売業者、または販売代理店が製品を販売したり、メーカーのブランドを市場に売り出すために、メーカーの販売部門または営業部門が提供する資金です。 ■ SPA（特別価格承認）：SPAによって、パートナーは販売する製品または製品群に対して特別価格を要求できます。
パートナー	取引先の「パートナー」フィールドをオンに設定して、このセクションリストに表示されるようにする必要があります。
負の残高の許可	<p>このチェックボックスをオンにすると、資金の残高を負にできます。たとえば、資金の残高が\$500の場合でも、\$600の資金リクエストを承認できます。このチェックボックスがオンになっていない場合は、資金承認者が同じ\$600の資金リクエストを承認しようとする、Oracle CRM On Demandより負の残高は許可されないことを示すメッセージが表示されます（必須フィールド）。</p> <p>このチェックボックスはデフォルトでオンになっています。</p>
目標額	資金の目標総額（ドル）（必須フィールド）。
総支払金額	読み取り専用フィールドです。「資金追加」セクションで作成したすべての資金追加の合計です。
引き落とし額合計	読み取り専用フィールドです。「資金引き落とし」セクションで作成されたすべての資金引き落としの合計です。請求金額が承認されると、引き落としレコードが「資金引き落とし」セクションに自動的に作成されます。
残高	読み取り専用フィールドです。値は、「総支払金額」から「引き落とし額合計」を引いたものになります。

フィールド	説明
事前承認合計	読み取り専用フィールドです。特定の資金に対して承認された資金リクエストの総額です。資金マネージャが資金リクエストを承認すると、その値がこのフィールドに反映されます。
事前承認後の残高	読み取り専用フィールドです。値は、[総支払金額] から [事前承認合計] を引いたものになります。
資金通貨	資金の通貨。たとえば、米ドルまたはユーロなど。[通貨] セレクタアイコンを使用して、資金の通貨を選択します。
追加情報	
所有者	通常、所有者は、自分の所有するレコードを更新したり、レコードの所有権を別の所有者に移動したり、レコードを削除したりできます。また、アクセスレベルを調整して、ユーザーによるアクセスを制限したり、拡張したりできます。 所有者がだれであるかによって（[レポート] ページおよび [ダッシュボード] ページから）従業員またはマネージャが実行するレポートに含まれるレコードは異なります。
変更	レコードを最後に更新したユーザーの名前と、その操作を行った日時。
説明	250文字に制限されます。

関連情報

関連する資金情報については、次のトピックを参照してください。

- [資金](#) 『391ページ』
- [\[資金ホームページ\] の使用](#) 『391ページ』
- [資金の管理](#) 『393ページ』

コース

コースとは、特定のスキルセットを個人に与えることを主な目的として提供される構造化された教育プログラムのことです。特に複雑な製品やサービスを扱う多くの企業では、パートナーと再販業者に適切なトレーニングを提供して、販売する製品やサービスをよく理解できるようにする必要があります。このように、コースは企業の製品やサービスに関する知識や情報を広めるメカニズムになります。通常、コースでは、特定の製品や製品ファミリに焦点が当てられます。ただし、一般的な概念や原則が扱われる場合もあります。コースは、理論的な場合もあれば、実践的な場合（演習や実習など）もあり、両方が混在する場合もあります。

Oracle CRM On

Demandでは、特定の製品や一連の製品にコースが関連付けられている場合があります。同様に、1つの製品カテゴリーやいくつかの製品カテゴリーにコースが関連付けられている場合もあれば、まったく関連付けられていない場合もあります。**Oracle CRM On**

Demandの標準設定では、期間、料金、開始日、終了日、他のコースとの依存関係など、コースのいくつかの基本属性も取得できます。

コースは、企業自身によって提供されたり、指定されたトレーニングサービス業者に外注されたり、両方が組み合わされたりする場合があります。**Oracle CRM On**

Demandでは、コースを提供しているサードパーティベンダーのリストを定義して、パートナーにリストを公開できます。コースが公開されると、パートナーの従業員は、コースに担当者を登録できるようになります。

[コースホームページ] の使用

コースの管理は、[コースホームページ] から開始します。

注：企業の管理者は、[コースホームページ] のレイアウトをカスタマイズできます。また、ユーザーの役割に [ホームページのパーソナライズ] 権限が含まれている場合は、ページにセクションを追加したり、ページからセクションを削除できます。

コースの作成

コースを作成するには、[最近変更されたコース] セクションの [新規] ボタンをクリックします。コースの作成方法の詳細は、「[レコードの作成](#)『41ページ』」および「[コースフィールド](#)『408ページ』」を参照してください。

コースリストの使用

[コースリスト] セクションには、多数のリストが表示されます。**Oracle CRM On**

Demandには、標準のリストのセットがあらかじめ用意されています。標準のリストはすべてのユーザーに公開され、すべてのユーザーが表示できます。従業員とマネージャは別の条件に基づくリストを追加できます。このようなカスタムリストは、リストの標準セットの上に表示されます。

次の表では、コースの標準のリストについて説明します。

コースリスト	説明
コース (全件)	所有者に関係なく、ユーザーがアクセスできるすべてのコースが表示されます。
最近作成されたコース	過去 30 日以内に作成された、ユーザーが表示できるすべてのコース。デフォルトでは、時期が新しいものから順に表示されるので、最近作成されたコースがリストの最初に表示されます。
最近変更されたコース	過去 30 日以内に変更された、ユーザーが表示できるすべてのコース。デフォルトでは、時期が新しいものから順に表示されるので、最近変更されたコースがリストの最初に表示されます。
最近導入されたコース	過去 90 日以内に使用可能になった、ユーザーが表示できるすべてのコース。デフォルトでは、時期が新しいものから順に表示されるので、最近導入されたコースがリストの最初に表示されます。
終了予定のコース	今後 90 日以内に終了される予定で、ユーザーが表示できるすべてのコース。デフォルトでは、時期が古いものから順に表示されるので、まもなく終了されるコースがリストの最初に

コースリスト	説明
	表示されます。
コース (個人)	ユーザーが所有するすべてのコース。
最近作成されたコース (個人)	過去30日以内に作成されて、ユーザーが所有するすべてのコース。
最近変更されたコース (個人)	過去30日以内に更新されて、ユーザーが所有するすべてのコース。

リストを表示するには、リスト名をクリックします。

新しいリストを作成するには、[新規] をクリックします。リストの作成方法の詳細は、「[リストの作成と編集](#)」を参照してください。

使用可能なすべてのリストの確認、新しいリストの作成、または既存のリストの表示、編集、削除を行うには、[リスト管理] をクリックします。[リスト管理] ページには、**Oracle CRM On Demand**に付属している標準のリストも表示されます。これらのリストは表示専用であるため、編集または削除することはできません。

最近変更されたコースの表示

最近変更されたコースは、[最近変更されたコース] セクションに表示されます。

リストを展開するには、[リストを全表示] リンクをクリックします。

[コースホームページ] へのセクションの追加

ユーザーの役割に [ホームページのパーソナライズ] 権限が含まれている場合、ユーザーは自分の [コースホームページ] に、次のセクションの一部またはすべてを追加できます。

- コース (全件)
- 最近作成されたコース
- 最近変更されたコース
- 最近導入されたコース
- 終了予定のコース
- コース (個人)
- 最近作成されたコース (個人)
- 最近変更されたコース (個人)

[コースホームページ] にセクションを追加するには

- 1 [コースホームページ] で、[レイアウトを編集] をクリックします。

- 2 [コースホームページレイアウト] ページの矢印ボタンを使用して、ページにセクションを追加したり、ページからセクションを削除したり、ページのセクションを整理したりできます。
- 3 [保存] をクリックします。

コースの管理

コースを管理するには、次のタスクを実行します。

- [製品、製品カテゴリおよびソリューションと認定レベルとの関連付け](#) 『425ページ』
- [試験および認定レベルとコースとの関連付け](#) 『406ページ』
- [他のコースへのコースの関連付け](#) 『406ページ』
- [パートナーへのコースの表示](#) 『407ページ』
- [コースへの登録](#) 『407ページ』
- [コース登録レコードの更新](#) 『408ページ』

様々なレコードタイプに共通する作業手順については、次のトピックを参照してください。

- [レコードの作成](#) 『41ページ』
- [レコードの詳細の更新](#) 『63ページ』
- [選択したレコードへのレコードのリンク](#) 『64ページ』
- [リストの使用](#) 『72ページ』
- [メモの追加](#) 『92ページ』
- [添付資料の使用](#) 『95ページ』

注： 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法でOracle CRM On

Demandをカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

また、自分に割り当てられているアクセスレベルによっては、これらの手順の一部を実行できない可能性があります。

製品、製品カテゴリおよびソリューションとコースとの関連付け

コースは、1つ以上の製品、製品カテゴリおよびソリューションと関連付けることができます。コースが1つの製品のみまたは1つの製品カテゴリのみに該当する場合、[プライマリ製品] フィールドまたは[プライマリ製品カテゴリ] フィールドから該当する値をそれぞれ選択します。ただし、ソリューション、複数の製品または複数の製品カテゴリにコースを適用できる場合は、次に示す手順に従います。

作業前の準備：

企業の管理者は、[コース製品]、[コース製品カテゴリ] または [コース解決策] 関連情報セクションを詳細ページで使用するようにしています。関連情報セクションが詳細ページに表示されない場合は、[レイアウトを編集] リンクをクリックして、表示する関連情報セクションとしてセクションを追加します。

製品、製品カテゴリーまたはソリューションをコースと関連付けるには

- 1 [コース詳細] ページの [コース製品] セクション、[コース製品カテゴリー] セクションまたは [コース解決策] セクションで、[追加] をクリックします。
- 2 編集ページで、製品（または製品カテゴリー）を指定して、[保存] をクリックします。
- 3 前述の手順を必要な回数繰り返して、すべての関係を定義します。

注：コースが関連付けられているソリューションが1つまたは複数であるかに関係なく、前述の手順に従って、コースとソリューションを関連付けます。

試験および認定レベルとコースとの関連付け

コースの最後には通常1つ以上の試験があります。試験に合格すると、認定レベルが与えられます。コースは試験か認定レベルのどちらかまたは両方と関連付けることができます。

作業前の準備：

企業の管理者は、[コース試験] または [認定レベルコース] 関連情報セクションを詳細ページでできるようにしています。関連情報セクションが詳細ページに表示されない場合は、[レイアウトを編集] リンクをクリックして、表示する関連情報セクションとしてセクションを追加します。

試験および認定レベルとコースを関連付けるには

- 1 [コース詳細] ページの [コース試験] セクションまたは [認定レベルコース] セクションで、[追加] をクリックします。
- 2 編集ページで、必要に応じて試験や認定レベルを指定します。
- 3 [保存] をクリックします。
- 4 前述の手順を繰り返して、試験や認定レベルの関係を追加します。

他のコースへのコースの関連付け

Oracle CRM On

Demandでは、コースを他のコースに関連付けることができます。1つのコースが、あるコースの前提条件、別のコースのフォローアップ、および終了したコースの代替コースになる場合があります。

この情報は情報目的としてのみ取得され、利用可能なコースの全体表示と相互依存関係をパートナーに提供することを主な目的として取得されます。担当者がコースに登録する際に、このセクションに指定された関係の要件が、**Oracle CRM On Demand**で強制されるわけではありません。そのため、たとえば、コースAの登録完了がコースBに登録する前提条件になっている場合でも、この前提条件が**Oracle CRM On Demand**によって強制されることはなく、担当者はコースAに登録していなくてもコースBに登録できます。

注：コースがそのコース自身と関連付けられないようにするために、[関連コース] フィールドを親ページのコースと同じにすることはできません。

作業前の準備：

企業の管理者は、[関連コース] 関連情報セクションを詳細ページで使えるようにしています。関連情報セクションが詳細ページに表示されない場合は、[レイアウトを編集] リンクをクリックして、表示する関連情報セクションとしてセクションを追加します。

コースを別のコースに関連付けるには

- 1 [コースリスト] ページで、別のコースに関連付けるコースの名前をクリックします。
- 2 [コース詳細] ページの [関連コース] セクションで、[追加] をクリックします。
- 3 [関連コース編集] ページで、関連コースと関連のタイプを選択します。次に [保存] をクリックします。

パートナーへのコースの表示

コースはパートナーに自動的に表示されません。パートナーの従業員をチームに追加して、そのチームをコースレコードに関連付けると、コースが表示されます。

作業前の準備：

企業の管理者は、[コースチーム] 関連情報セクションを詳細ページで使えるようにしておく必要があります。関連情報セクションが詳細ページに表示されない場合は、[レイアウトを編集] リンクをクリックして、表示する関連情報セクションとしてセクションを追加します。

パートナーにコースが表示されるようにするには

- 1 [コース詳細] ページの [コースチーム] セクションで、[ユーザーを追加] をクリックします。
- 2 [コースチーム編集|Course Team Edit] ページで、コースを表示するパートナーの各従業員のユーザー名、チームの役割およびレコードアクセスを指定します。

注：パートナーの従業員のチームメンバーには読み取り専用アクセス権を付与することをお勧めします。
- 3 [保存] をクリックします。

コースへの登録

Oracle CRM On Demandでコースに登録して、特定の製品や一連の製品に関するスキルセットを向上できます。

作業前の準備：

企業の管理者は、[コース登録] 関連情報セクションを詳細ページで使えるようにしています。関連情報セクションが詳細ページに表示されない場合は、[レイアウトを編集] リンクをクリックして、表示する関連情報セクションとしてセクションを追加します。

コースに登録するには

- 1 [コースリスト] ページで、登録するコースの名前をクリックします。
- 2 [コース詳細] ページの [コース登録] セクションで、[登録] をクリックします。
- 3 [コース登録編集] ページで、コースとコースに登録する候補者を選択します。次に [保存] をクリックします。

注：Oracle CRM On

Demandでは、一部制限はありますが、同じ担当者が同じコースに複数回登録できます。未完了の登録を完了するため、スキルを回復するためなど、様々な理由で複数回同じコースに登録することが必要な場合があります。Oracle CRM On Demandでは、登録日またはレコードの所有者が異なれば、担当者が同じコースに繰り返し登録できます。

コース登録レコードの更新

コース登録レコードを更新できるのは、適切なアクセス権があるユーザーのみです。デフォルトでは、チャネルマネージャなどのブランド所有者の役割のみが、登録レコードの [状況] フィールドを更新できます。ブランド所有者の役割とパートナーの役割は、他のすべてのフィールドを更新できます。

企業の管理者は、必要に応じて、デフォルトのアクセス権設定を変更できます。

作業前の準備：

企業の管理者は、[コース登録] 関連情報セクションを詳細ページで使えるようにしています。関連情報セクションが詳細ページに表示されない場合は、[レイアウトを編集] リンクをクリックして、表示する関連情報セクションとしてセクションを追加します。

コース登録レコードを更新するには

- 1 コース詳細ページの [コース登録] セクションで、編集する登録レコードへの [編集] リンクをクリックします。
- 2 必要に応じてフィールドを変更します。
- 3 [保存] をクリックします。

注：[登録状況] フィールドにデフォルトで許容される値は、[登録]、[完了]、[未完了] です。ただし、このリストは自由に設定可能で、ビジネス要件に合わせて変更できます。

コースフィールド

[コース編集] ページでは、コースを追加したり、既存のコースの詳細を更新したりできます。[コース編集] ページには、コースに関するすべての情報が表示されます。

ヒント：[コースリスト] ページおよび [コース詳細] ページでコースを編集することもできます。レコードの更新の詳細は、「[レコードの詳細の更新](#) [63ページ]」を参照してください。

注：企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法でOracle CRM On

Demandをカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

次の表では、一部のフィールドについて説明します。

フィールド	説明
主要情報セクション	
名前	コースの名前。このフィールドでは大文字と小文字が区別されます。コースが重複しないように、自社で設定されている略語、大文字小文字などの命名規則に従ってください。このフィールドは必須です。
タイプ	このコースに使用するコースタイプ。
状態	「計画済み」や「利用可能」などのコースの状態。状態に設定できる値は管理者が変更できるので、ここで述べた以外の値が表示される場合もあります。このフィールドは必須です。
使用可能期間開始	コースが導入される日付。今後数か月の間にコースを導入する予定で、導入前にパートナーコミュニティに周知する必要がある場合には、このフィールドが便利です。このフィールドを指定するかどうかによって、コースホームページの「最近導入されたコース」リストにこのコースが表示されるかどうかが決まります。
コースID	コースの内部識別子。企業内では、この識別子は通常一意ですが、 Oracle CRM On Demand では、一意性は強制されません。
プライマリ製品カテゴリ	このコースが焦点を当てるプライマリ製品カテゴリの名前。このフィールドは、コースが単一の製品カテゴリに焦点を当てている場合にのみ使用します。いくつかの製品カテゴリに等しく適用できるコースの場合は、このフィールドを空白のままにして、「コース製品カテゴリ」関連項目セクションをかわりに使用します。
プライマリ製品	コースが焦点を当てる主要製品。このコースが複数の製品を対象にしている場合は、製品関連アイテムを使用して製品リストを取得します。いくつかの製品カテゴリに等しく適用できるコースの場合は、このフィールドを空白のままにして、「コース製品カテゴリ」関連項目セクションをかわりに使用します。
使用可能期間終了	それ以降はコースが提供されなくなる日付。このフィールドを使用して、コースがまもなく提供されなくなることをパートナーコミュニティに周知できます。このフィールドを指定するかどうかによって、コースホームページの「終了予定のコース」リストにこのコースが表示されるかどうかが決まります。
コース詳細セクション	
期間（時間）	コースの期間（時間）。
コースの長さ（日）	カレンダーの日数で表したコースの長さ。期間が長い（通常は8時間を超える）コースは、通常数日にわたって行われます。
フォーマット	コースの提供フォーマット。
メディア	コースの提供メディアを示します。
外部固有ID	外部システムにおけるコースの一意の識別子。外部システムからデータをインポートする際には、このIDが必要で、インポートしようとしているコースが以前にインポートされているかどうかを知っている必要があります。
Web サイト	コースの追加情報が記述されているページのURL。「Web サイト」フィールドは、 Oracle CRM On

フィールド	説明
	Demand 以外のアプリケーションにコース情報が保存および保守されている場合に便利です。
通貨	料金の表示に使用される通貨。
コース料金	コースに参加するための料金。
支払オプション	クレジットカードや小切手など、コースの支払方法。これは単一値フィールドです。そのため、複数の支払いオプションを利用できる場合は、支払いオプションをドロップダウンリストの1つの値として定義します。たとえば、「小切手またはクレジット」、「現金またはクレジット」のように定義します。
担当者情報セクション	
担当者	コースの主な担当者。このフィールドは、 Oracle CRM On Demand に担当者がすでに存在している場合にのみ使用します。
担当者: 名前 (名)	[担当者] フィールドで選択した担当者の名前 (名)。このフィールドには、[担当者] フィールドで選択した内容に基づいた値が自動的に挿入されます。
担当者: 名前 (姓)	[担当者] フィールドで選択した担当者の名前 (姓)。このフィールドには、[担当者] フィールドで選択した内容に基づいた値が自動的に挿入されます。
担当者: 会社	[担当者] フィールドで選択した会社。このフィールドには、[担当者] フィールドで選択した内容に基づいた値が自動的に挿入されます。
担当者: 電子メール	[担当者] フィールドで選択した電子メールアドレス。このフィールドには、[担当者] フィールドで選択した内容に基づいた値が自動的に挿入されます。
名前 (名)	コースの担当者の名前 (名)。このフィールドは、担当者が Oracle CRM On Demand で定義されていない場合のみ使用します。
名前 (姓)	コースの担当者の名前 (姓)。このフィールドは、担当者が Oracle CRM On Demand で定義されていない場合のみ使用します。
会社	コースの担当者の会社。このフィールドは、担当者が Oracle CRM On Demand で定義されていない場合のみ使用します。
電子メール	コースの担当者の電子メールアドレス。このフィールドは、担当者が Oracle CRM On Demand で定義されていない場合のみ使用します。
電話	コースの担当者の電話番号。このフィールドは、担当者が Oracle CRM On Demand で定義されていない場合のみ使用します。
追加情報	
作成者	コースを作成したユーザーの名前。
作成 : 日付	コースが作成された日付。
所有者	コースの現在の所有者。

フィールド	説明
説明	コースに関する追加情報。2,000字まで入力できます。
変更者	コースを作成または最終更新したユーザーの名前。Oracle CRM On Demandによって生成されます。
変更：日付	コースが最後に更新された日時。

コース登録フィールド

「コース登録」ページでは、コースに登録できます。「コース登録」ページには、コース登録に関するすべてのフィールドが表示されます。

注：企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法でOracle CRM On Demandをカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

次の表では、一部のフィールドについて説明します。

フィールド	説明
主要登録情報	
コース	コースの名前。このフィールドは必須です。
目的	コースに登録する目的（存在する場合）。
登録日	デフォルトでは、作成時の現在のシステム日付。作成中または作成後に変更できます。
登録状況	コース登録の現在の状況。この値は作成時にデフォルトで「登録」になるように事前に設定されています。
候補	コースに出席する候補者の名前。Oracle CRM On Demandにすでに登録されている担当者である必要があります。このフィールドは必須です。
登録番号	登録番号は通常一意ですが、Oracle CRM On Demandでは、一意性は強制されません。
終了日付	候補者がコースを完了した日付。
コースパートナー	特定のコースに候補者が登録しているパートナー企業。
追加情報	
作成者	コースに登録したユーザーの名前。

フィールド	説明
作成：日付	ユーザーがコースに登録した日付。
所有者	コース登録の現在の所有者。
説明	コース登録に関する追加情報。2,000字まで入力できます。
変更者	コース登録を作成または最終更新したユーザーの名前。Oracle CRM On Demandによって生成されます。
変更：日付	コース登録が最後に更新された日時。

試験

試験とは、特定のスキルまたは一連のスキルにおける個人の適性を測定する方法のことです。通常、試験はコース完了後の次のステップです。コースの最後には1つの試験または一連の試験が行われるのが普通です。受講者はコースを完了すると、登録して試験を受けることが期待されています。多くの企業では、最低合格スコア以上ですべての最終試験に合格した場合にのみ、コースを完了したとみなされます。

コースの場合と同様に、試験も製品、製品グループおよび1つまたは複数の製品カテゴリーに関連付けることができます。Oracle CRM On Demandでは、特定の製品または一連の製品や製品カテゴリーに対して試験を定義できます。また、コースから試験への論理的過程が正確に取得されるように、1つまたは複数のコースと試験を関連付けることもできます。

通常は企業自身ではなく認可されたテストサービスプロバイダが試験の管理を行うので、Oracle CRM On Demandでは、そのようなサードパーティベンダーのリストを特定の試験に対して定義できます。Oracle CRM On Demandを使用して、ユーザーがアクセスできる任意の担当者を試験に登録できます。

「試験ホームページ」の使用

試験の管理は、試験ホームページから開始します。

注：企業の管理者は、「試験ホームページ」のレイアウトをカスタマイズできます。また、ユーザーの役割に「ホームページのパーソナライズ」権限が含まれている場合は、ページにセクションを追加したり、ページからセクションを削除できます。

試験の作成

試験を作成するには、「最近変更された試験」セクションの「新規」ボタンをクリックします。試験の作成方法の詳細は、「[レコードの作成](#)『41ページ』」および「[試験のフィールド](#)『418ページ』」を参照してください。

試験リストの使用

「試験リスト」セクションには、多数のリストが表示されます。**Oracle CRM On Demand**には、標準のリストのセットがあらかじめ用意されています。標準のリストはすべてのユーザーに公開され、すべてのユーザーが表示できます。従業員とマネージャは別の条件に基づくリストを追加できます。このようなカスタムリストは、リストの標準セットの上に表示されます。

次の表では、試験の標準のリストについて説明します。

試験リスト	説明
試験 (全件)	所有者に関係なく、ユーザーが表示できるすべての試験が表示されます。
最近作成された試験	過去 30 日以内に作成された、ユーザーが表示できるすべての試験。デフォルトでは、時期が新しいものから順に表示されるので、最近作成された試験がリストの最初に表示されます。
最近変更された試験	過去 30 日以内に変更された、ユーザーが表示できるすべての試験。デフォルトでは、時期が新しいものから順に表示されるので、最近変更された試験がリストの最初に表示されます。
最近導入された試験	過去 90 日以内に使用可能になった、ユーザーが表示できるすべての試験。デフォルトでは、時期が新しいものから順に表示されるので、最近導入された試験がリストの最初に表示されます。
終了予定の試験	今後 90 日以内に終了される予定で、ユーザーが表示できるすべての試験。デフォルトでは、時期が古いものから順に表示されるので、まもなく終了される試験がリストの最初に表示されます。
試験 (個人)	ユーザーが所有するすべての試験。
最近作成された試験 (個人)	過去 30 日以内に作成されて、ユーザーが所有するすべての試験。
最近変更された試験 (個人)	過去 30 日以内に更新されて、ユーザーが所有するすべての試験。

リストを表示するには、リスト名をクリックします。

新しいリストを作成するには、「新規」をクリックします。リストの作成方法の詳細は、「[リストの作成と編集](#)」を参照してください。

使用可能なすべてのリストの確認、新しいリストの作成、または既存のリストの表示、編集、削除を行うには、「リスト管理」をクリックします。「リスト管理」ページには、**Oracle CRM On Demand**に付属している標準のリストも表示されます。これらのリストは表示専用であるため、編集または削除することはできません。

最近変更された試験の表示

最近変更された試験は、[最近変更された試験] セクションに表示されます。

リストを展開するには、[リストを全表示] リンクをクリックします。

試験ホームページへのセクションの追加

ユーザーの役割に [ホームページのパーソナライズ] 権限が含まれている場合、ユーザーは自分の [試験ホームページ] に、次のセクションの一部またはすべてを追加できます。

- 試験 (全件)
- 最近作成された試験
- 最近変更された試験
- 最近導入された試験
- 終了予定の試験
- 試験 (個人)
- 最近作成された試験 (個人)
- 最近変更された試験 (個人)

[試験ホームページ] にセクションを追加するには

- 1 [試験ホームページ] で、[レイアウトを編集] をクリックします。
- 2 [コースホームページレイアウト] ページの矢印ボタンを使用して、ページにセクションを追加したり、ページからセクションを削除したり、ページのセクションを整理したりできます。
- 3 [保存] をクリックします。

試験の管理

試験を管理するには、次のタスクを実行します。

- 製品、製品カテゴリおよびソリューションと試験との関連付け [『415ページ』](#)
- コースおよび認定レベルと試験との関連付け [『415ページ』](#)
- 他の試験への試験の関連付け [『416ページ』](#)
- パートナーへの試験の表示 [『417ページ』](#)
- 試験への登録 [『417ページ』](#)
- 試験登録レコードの更新 [『418ページ』](#)

様々なレコードタイプに共通する作業手順については、次のトピックを参照してください。

- [レコードの作成](#) [『41ページ』](#)

- レコードの詳細の更新 『63ページ』
- 選択したレコードへのレコードのリンク 『64ページ』
- リストの使用 『72ページ』
- メモの追加 『92ページ』
- 添付資料の使用 『95ページ』

注：企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法でOracle CRM On Demandをカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

また、自分に割り当てられているアクセスレベルによっては、これらの手順の一部を実行できない可能性があります。

製品、製品カテゴリおよびソリューションと試験との関連付け

試験は、1つ以上の製品、製品カテゴリおよびソリューションと関連付けることができます。試験が1つの製品のみまたは1つの製品カテゴリのみに該当する場合、[プライマリ製品] フィールドまたは [プライマリ製品カテゴリ] フィールドから該当する値をそれぞれ選択します。ただし、ソリューション、複数の製品または複数の製品カテゴリに試験を適用できる場合は、次に示す手順に従います。

作業前の準備：

企業の管理者は、[試験製品]、[試験製品カテゴリ] または [試験解決策] 関連情報セクションを詳細ページで使用できるようにしています。関連情報セクションが詳細ページに表示されない場合は、[レイアウトを編集] リンクをクリックして、表示する関連情報セクションとしてセクションを追加します。

製品、製品カテゴリまたはソリューションを試験と関連付けるには

- 1 [試験詳細] ページの [試験製品] セクション、[試験製品カテゴリ] セクションまたは [試験解決策] セクションで、[追加] をクリックします。
- 2 編集ページで、製品または製品カテゴリを指定して、[保存] をクリックします。
- 3 前述の手順を必要な回数繰り返して、すべての関係を定義します。

注：試験が関連付けられているソリューションが1つまたは複数であるかに関係なく、前述の手順に従って、試験とソリューションを関連付けます。

コースおよび認定レベルと試験との関連付け

認定レベルのコースを正しく完了したことは、通常1つまたは一連の試験によって示されます。1つの試験または一連の試験に合格すると、コースに合格するか、認定レベルが与えられます。コースと認定レベルのどちらかまたは両方に試験を関連付けることができます。

作業前の準備：

企業の管理者は、[コース試験] または [認定レベル試験] 関連情報セクションを詳細ページで使えるようにしています。関連情報セクションが詳細ページに表示されない場合は、[レイアウトを編集] リンクをクリックして、表示する関連情報セクションとしてセクションを追加します。

コースおよび認定レベルと試験を関連付けるには

- 1 [試験詳細] ページの [コース試験] セクションまたは [認定レベル試験] セクションで、[追加] をクリックします。
- 2 編集ページで、必要に応じてコースや認定レベルを指定します。
- 3 [保存] をクリックします。
- 4 前述の手順を繰り返して、コースや認定レベルの関係を追加します。

他の試験への試験の関連付け

Oracle CRM On

Demandでは、試験を他の試験に関連付けることができます。1つの試験が、ある試験の前提条件、別の試験のフォローアップ、および終了した試験の代替試験になる場合があります。

この情報は情報目的としてのみ取得され、利用可能な試験の全体表示と相互依存関係をパートナーに提供することを主な目的としています。担当者が試験に登録する際に、このセクションに指定された関係の要件が、**Oracle CRM On Demand**で強制されるわけではありません。そのため、たとえば、試験Aの合格が試験Bに登録する前提条件として定義されている場合でも、この前提条件が**Oracle CRM On Demand**によって強制されることはなく、担当者が試験Aに不合格または未登録でも試験Bに登録できます。

注：試験がその試験自身と関連付けられないようにするために、[関連試験] フィールドを親ページの試験と同じにすることはできません。

作業前の準備：

企業の管理者は、[関連試験] 関連情報セクションを詳細ページで使えるようにしています。関連情報セクションが詳細ページに表示されない場合は、[レイアウトを編集] リンクをクリックして、表示する関連情報セクションとしてセクションを追加します。

試験を別の試験と関連付けるには

- 1 [試験リスト] ページで、別の試験に関連付ける試験の名前をクリックします。
- 2 [試験詳細] ページの [関連試験] セクションで、[追加] をクリックします。
- 3 [関連試験編集] ページで、関連試験と関連のタイプを選択します。
- 4 [保存] をクリックします。

パートナーへの試験の表示

試験はパートナーに自動的に表示されません。パートナーの従業員をチームに追加して、そのチームを試験レコードに関連付けると、試験が表示されます。

作業前の準備：

企業の管理者は、[試験チーム] 関連情報セクションを詳細ページで使えるようにしています。関連情報セクションが詳細ページに表示されない場合は、[レイアウトを編集] リンクをクリックして、表示する関連情報セクションとしてセクションを追加します。

パートナーに試験が表示されるようにするには

- 1 [試験詳細] ページの [試験チーム] セクションで、[ユーザーを追加] をクリックします。
- 2 [試験チーム編集] ページで、試験を表示するパートナーの各従業員のユーザー名、チームの役割およびレコードアクセスを指定します。

注：パートナーの従業員のチームメンバーには読み取り専用アクセス権を付与することをお勧めします。

- 3 [保存] をクリックします。

試験への登録

Oracle CRM On Demandで試験に登録して、特定の製品や一連の製品に関する適性を証明できます。

作業前の準備：

企業の管理者は、[試験登録] 関連情報セクションを詳細ページで使えるようにしています。関連情報セクションが詳細ページに表示されない場合は、[レイアウトを編集] リンクをクリックして、表示する関連情報セクションとしてセクションを追加します。

試験に登録するには

- 1 [試験リスト] ページで、登録する試験の名前をクリックします。
- 2 [試験詳細] ページの [試験登録] セクションで、[登録] をクリックします。
- 3 [試験登録編集] ページで、試験と登録する候補書を選択します。
- 4 [保存] をクリックします。

注：Oracle CRM On

Demandでは、一部制限はありますが、同じ担当者が同じ試験に複数回登録できます。以前よりも高いスコアを獲得するため、不合格だった試験に合格するため、未完了の登録を完了するため、期限切れのスコアを更新するためなど、様々な理由で担当者が複数回同じ試験に登録することが必要になる場合があります。Oracle CRM On

Demandでは、試験日またはレコードの所有者が異なれば、担当者は同じ試験に繰り返し登録できます。

試験登録レコードの更新

試験登録レコードを更新できるのは、適切なアクセス権があるユーザーのみです。デフォルトでは、チャネルマネージャなどのブランド所有者の役割のみが、登録レコードの「状況」フィールドを更新できます。ブランド所有者の役割とパートナーの役割は、他のすべてのフィールドを更新できます。

企業の管理者は、必要に応じて、デフォルトのアクセス権設定を変更できます。

作業前の準備：

企業の管理者は、「試験登録」関連情報セクションを詳細ページで使えるようにしています。関連情報セクションが詳細ページに表示されない場合は、「レイアウトを編集」リンクをクリックして、表示する関連情報セクションとしてセクションを追加します。

試験登録レコードを更新するには

- 1 「試験詳細」ページの「試験登録」セクションで、変更する登録レコードへの「編集」リンクをクリックします。
- 2 必要に応じてフィールドを変更します。
- 3 「保存」をクリックします。

注：登録状況フィールドにデフォルトで許容される値は、「登録済み」、「パス」、「失敗」です。ただし、このリストは自由に設定可能で、ビジネス要件に合わせて変更できます。

試験のフィールド

「試験編集」ページでは、コースを追加したり、既存の試験の詳細を更新したりできます。「試験編集」ページには、試験に関するすべての情報が表示されます。

ヒント：「試験リスト」ページおよび「試験詳細」ページでコースを編集することもできます。レコードの更新の詳細は、「[レコードの詳細の更新『63ページ』](#)」を参照してください。

注：企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法で**Oracle CRM On Demand**をカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

次の表では、一部のフィールドについて説明します。

フィールド	説明
主要情報セクション	
名前	試験の名前。このフィールドでは大文字と小文字が区別されます。試験が重複しないように、自社で設定されている略語、大文字小文字などの命名規則に従ってください。このフィールドは必須です。
タイプ	この試験に使用する試験タイプ。

フィールド	説明
状況	「計画済み」や「利用可能」などの試験の状況。状況に設定できる値は管理者が変更できるので、ここで述べた以外の値が表示される場合もあります。このフィールドは必須です。
使用可能期間開始	試験が導入される日付。今後数か月の間に試験を導入する予定で、導入前にパートナーコミュニティに周知する必要がある場合には、このフィールドが便利です。このフィールドを指定するかどうかによって、試験ホームページの「最近導入された試験」リストにこの試験が表示されるかどうかが決まります。
試験ID	試験の内部識別子。企業内では、この識別子は通常一意ですが、 Oracle CRM On Demand では、一意性は強制されません。
プライマリ製品カテゴリー	この試験が焦点を当てるプライマリ製品カテゴリーの名前。このフィールドは、試験が単一の製品カテゴリーに焦点を当てている場合にのみ使用します。いくつかの製品カテゴリーに等しく適用できる試験の場合は、このフィールドを空白のままにして、「試験製品カテゴリー」関連項目セクションをかわりに使用します。
プライマリ製品	試験が焦点を当てる主要製品。このコースが複数の製品を対象にしている場合は、製品関連アイテムを使用して製品リストを取得します。いくつかの製品カテゴリーに等しく適用できる試験の場合は、このフィールドを空白のままにして、「試験製品」関連項目セクションをかわりに使用します。
使用可能期間終了	それ以降は試験が提供されなくなる日付。このフィールドを使用して、試験がまもなく提供されなくなることをパートナーコミュニティに周知できます。このフィールドを指定するかどうかによって、試験ホームページの「終了予定の試験」リストにこの試験が表示されるかどうかが決まります。
試験詳細セクション	
質問数	試験の質問の合計数。
許可された時間 (分)	試験を受験するときに許容される合計時間 (分)。
最大スコア	試験で達成できる可能性がある最大スコア。
合格スコア	試験に合格するために取る必要がある最小スコア。
有効 (月)	試験のスコアが有効な期間 (月)。
Web サイト	試験の追加情報が記述されているページのURL。[Web サイト] フィールドは、 Oracle CRM On Demand 以外のアプリケーションに試験情報が保存および保守されている場合に便利です。
フォーマット	試験の提供フォーマット。
メディア	試験の提供メディア。
成績評価方法	試験の成績が評価される方法。
通貨	料金の表示に使用される通貨。
試験料金	試験を受けるための料金。

フィールド	説明
支払オプション	クレジットカードや小切手など、試験の支払方法。これは単一値フィールドです。そのため、複数の支払いオプションが許可されている場合は、支払いオプションをドロップダウンリストの1つの値として定義します。たとえば、「小切手またはクレジット」、「現金またはクレジット」のように定義します。
担当者情報セクション	
担当者	試験の主な担当者を選択します。このフィールドは、 Oracle CRM On Demand に担当者がすでに存在している場合にのみ使用します。
担当者: 名前 (名)	[担当者] フィールドで選択した担当者の名前 (名)。このフィールドには、[担当者] フィールドで選択した内容に基づいた値が自動的に挿入されます。
担当者: 名前 (姓)	[担当者] フィールドで選択した担当者の名前 (姓)。このフィールドには、[担当者] フィールドで選択した内容に基づいた値が自動的に挿入されます。
担当者: 会社	[担当者] フィールドで選択した会社。このフィールドには、[担当者] フィールドで選択した内容に基づいた値が自動的に挿入されます。
担当者: 電子メール	[担当者] フィールドで選択した電子メールアドレス。このフィールドには、[担当者] フィールドで選択した内容に基づいた値が自動的に挿入されます。
名前 (名)	試験の担当者の名前 (名)。このフィールドは、担当者が Oracle CRM On Demand で定義されていない場合のみ使用します。
名前 (姓)	試験の担当者の名前 (姓)。このフィールドは、担当者が Oracle CRM On Demand で定義されていない場合のみ使用します。
会社	試験の担当者の会社名。このフィールドは、担当者が Oracle CRM On Demand で定義されていない場合のみ使用します。
電子メール	試験の担当者の電子メールアドレス。このフィールドは、担当者が Oracle CRM On Demand で定義されていない場合のみ使用します。
電話	試験の担当者の電話番号。このフィールドは、担当者が Oracle CRM On Demand で定義されていない場合のみ使用します。
追加情報	
作成者	試験を作成したユーザーの名前。
作成 : 日付	試験が作成された日付。
所有者	試験の現在の所有者。
説明	試験に関する追加情報。2,000字まで入力できます。
変更者	試験を作成または最終更新したユーザーの名前。 Oracle CRM On Demand によって生成されます。

フィールド	説明
変更：日付	試験が最後に更新された日時。

試験登録のフィールド

「試験登録」ページでは、試験に登録できます。「試験登録」ページには、試験登録に関するすべてのフィールドが表示されます。

注：企業の管理者は、リスト内のレコードタイプ、フィールドおよびオプションの名前を変更するなど、様々な方法で**Oracle CRM On Demand**をカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

次の表では、一部のフィールドについて説明します。

フィールド	説明
主要登録情報	
試験	試験の名前。このフィールドは必須です。
目的	試験に登録する目的（存在する場合）。
登録日	デフォルトでは、作成時の現在のシステム日付。作成中または作成後に変更できます。
登録状態	試験登録の現在の状態。
試験パートナー	候補者が登録している特定の試験を管理するパートナー社。
スコア失効日	スコアまたは成績が失効する日付。
候補	試験を受験する候補者の名前。 Oracle CRM On Demand にすでに登録されている担当者である必要があります。このフィールドは必須です。
登録番号	登録番号は通常一意ですが、 Oracle CRM On Demand では、一意性は強制されません。
終了日付	候補者が試験を完了した日付。
達成済みスコア	試験で達成されたスコア（存在する場合）。
達成済み等級	試験で達成された成績評価（存在する場合）。
試験日	試験が実施される日付。
追加情報	
作成者	試験に登録したユーザーの名前。

フィールド	説明
作成：日付	個人が試験に登録した日付。
所有者	試験登録の現在の所有者。
説明	試験登録に関する追加情報。2,000字まで入力できます。
変更者	試験登録を作成または最後に更新したユーザーの名前。このデータは、Oracle CRM On Demandによって生成されます。
変更：日付	試験登録が最後に更新された日時。

認定レベル

認定レベルは、特定のスキルセットに対するユーザーの適性を証明します。試験がユーザーの適性を測定するのに対し、認定レベルはユーザーに適性があることを証明します。通常は、ユーザーが1つ以上の試験に合格すると認定レベルが与えられます。そのため、認定レベルは、コースと試験の論理的過程とみなされる場合もあります。

必須ではありませんが、認定レベルには有効期限が関連付けられているのが普通です。つまり、認定レベルを保持するユーザーが認定されていると主張できるのは、定義されている期間のみで、その後は認定レベルを再申請する必要があります。通常、認定レベルに失効日が設定されているのは、授与した企業が（認定レベルを与えられた）スキルや技術が進化したり、古くなったりすることを想定しているためです。

製品と関連付けられている場合もそうでない場合もある、コースや試験の場合とは異なり、認定レベルは、ほとんどすべての場合に、特定の製品や一連の製品に対して与えられます。Oracle CRM On Demandでは、コース、試験、製品、製品カテゴリおよびソリューションと認定レベルとの関連付けがサポートされます。これらの関連付けはいずれも必須ではありません。つまり、必要に応じて、これらの中から必要なものを関連付けることができます。一部のケースでは、コース、試験、製品、製品カテゴリまたはソリューションと関連付けられていない認定レベルを定義することもできます。

「認定レベルホームページ」の使用

認定レベルの管理は、「認定レベルホームページ」から開始します。

注：企業の管理者は、「認定レベルホームページ」のレイアウトをカスタマイズできます。また、ユーザーの役割に「ホームページのパーソナライズ」権限が含まれている場合は、ページにセクションを追加したり、ページからセクションを削除できます。

認定レベルの作成

認定レベルを作成するには、「最近変更された認定レベル」セクションの「新規」ボタンをクリックします。認定レベルの作成方法の詳細は、「[レコードの作成](#)『41ページ』」および「[認定レベルのフィールド](#)『428ページ』」を参照してください。

認定レベルリストの使用

「認定レベルリスト」セクションには、多数のリストが表示されます。**Oracle CRM On Demand**には、標準のリストのセットがあらかじめ用意されています。標準のリストはすべてのユーザーに公開され、すべてのユーザーが表示できます。従業員とマネージャは別の条件に基づくリストを追加できます。このようなカスタムリストは、リストの標準セットの上に表示されます。

次の表では、認定レベルの標準のリストについて説明します。

認定レベルリスト	説明
認定レベル (全件)	所有者に関係なく、ユーザーが表示できるすべての認定レベルが表示されます。
最近作成された認定レベル	過去 30 日以内に作成された、ユーザーが表示できるすべての認定レベル。デフォルトでは、時期が新しいものから順に表示されるので、最近作成された認定レベルがリストの最初に表示されます。
最近変更された認定レベル	過去 30 日以内に変更された、ユーザーが表示できるすべての認定レベル。デフォルトでは、時期が新しいものから順に表示されるので、最近変更された認定レベルがリストの最初に表示されます。
最近導入された認定レベル	過去 90 日以内に使用可能になった、ユーザーが表示できるすべての認定レベル。デフォルトでは、時期が新しいものから順に表示されるので、最近導入された認定レベルがリストの最初に表示されます。
終了予定の認定レベル	今後 90 日以内に終了される予定で、ユーザーが表示できるすべての認定レベル。デフォルトでは、時期が古いものから順に表示されるので、まもなく終了される認定レベルがリストの最初に表示されます。
認定レベル (個人)	ユーザーが所有するすべての認定レベル。
最近作成された認定レベル (個人)	過去 30 日以内に作成されて、ユーザーが所有するすべての認定レベル。
最近変更された認定レベル (個人)	過去 30 日以内に更新されて、ユーザーが所有するすべての認定レベル。

リストを表示するには、リスト名をクリックします。

新しいリストを作成するには、「新規」をクリックします。リストの作成方法の詳細は、「[リストの作成と編集](#)」『77ページ』を参照してください。

使用可能なすべてのリストの確認、新しいリストの作成、または既存のリストの表示、編集、削除を行うには、「リスト管理」をクリックします。「リスト管理」ページには、**Oracle CRM On Demand**に付属している標準のリストも表示されます。これらのリストは表示専用であるため、編集または削除することはできません。

最近変更された認定レベルの表示

最近変更された認定レベルは、「最近変更された認定レベル」セクションに表示されます。

リストを展開するには、[リストを全表示] リンクをクリックします。

「認定レベルホームページ」へのセクションの追加

ユーザーの役割に「ホームページのパーソナライズ」権限が含まれている場合、ユーザーは自分の「認定レベルホームページ」に、次のセクションの一部またはすべてを追加できます。

- 認定レベル (全件)
- 最近作成された認定レベル
- 最近変更された認定レベル
- 最近導入された認定レベル
- 終了予定の認定レベル
- 認定レベル (個人)
- 最近作成された認定レベル (個人)
- 最近変更された認定レベル (個人)

「認定レベルホームページ」にセクションを追加するには

- 1 「認定レベルホームページ」で、[レイアウトを編集] をクリックします。
- 2 「認定レベルホームページレイアウト」ページで、矢印をクリックしてセクションを追加または削除し、ページのセクションを整理します。次に[保存] をクリックします。

認定レベルの管理

認定レベルを管理するには、次のタスクを実行します。

- [製品、製品カテゴリおよびソリューションと認定レベルとの関連付け](#) 『425ページ』
- [試験およびコースと認定レベルとの関連付け](#) 『425ページ』
- [他の認定レベルへの認定レベルの関連付け](#) 『426ページ』
- [パートナーへの認定レベルの表示](#) 『426ページ』
- [認定レベルのリクエスト](#) 『427ページ』
- [認定レベルリクエストレコードの更新](#) 『427ページ』

様々なレコードタイプに共通する作業手順については、次のトピックを参照してください。

- [レコードの作成](#) 『41ページ』
- [レコードの詳細の更新](#) 『63ページ』
- [選択したレコードへのレコードのリンク](#) 『64ページ』
- [リストの使用](#) 『72ページ』

■ メモの追加 『92ページ』

■ 添付資料の使用 『95ページ』

注： 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法で**Oracle CRM On Demand**をカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

また、自分に割り当てられているアクセスレベルによっては、これらの手順の一部を実行できない可能性があります。

製品、製品カテゴリおよびソリューションと認定レベルとの関連付け

認定レベルは、1つ以上の製品、製品カテゴリおよびソリューションと関連付けることができます。認定レベルが1つの製品のみまたは1つの製品カテゴリのみに該当する場合、[プライマリ製品] フィールドまたは [プライマリ製品カテゴリ] フィールドから該当する値をそれぞれ選択します。ただし、ソリューション、複数の製品または複数の製品カテゴリに認定レベルを適用できる場合は、次に示す手順に従います。

作業前の準備：

企業の管理者は、[認定レベル製品]、[認定レベル製品カテゴリ] または [認定レベル解決策] 関連情報セクションを詳細ページで使用するようにしています。関連情報セクションが詳細ページに表示されない場合は、[レイアウトを編集] リンクをクリックして、表示する関連情報セクションとしてセクションを追加します。

製品、製品カテゴリまたはソリューションを認定レベルと関連付けるには

- 1 [認定レベル詳細] ページの [認定レベル製品] セクション、[認定レベル製品カテゴリ] セクションまたは [認定レベル解決策] セクションで、[追加] をクリックします。
- 2 編集ページで、製品、製品カテゴリまたはソリューションを指定して、[保存] をクリックします。
- 3 前述の手順を必要な回数繰り返して、すべての関係を定義します。

注： 認定レベルが関連付けられているソリューションが1つまたは複数であるかに関係なく、前述の手順に従って、認定レベルとソリューションを関連付けます。

試験およびコースと認定レベルとの関連付け

通常、認定レベルを取得するには、1つまたは一連のコースを取る必要があります。これらのコースの最後には1つ以上の試験があります。試験に合格すると、認定レベルが与えられます。認定レベルは試験かコースのどちらかまたは両方と関連付けることができます。

作業前の準備：

企業の管理者は、[認定レベル試験] または [認定レベルコース] 関連情報セクションを詳細ページで使用するようにしています。関連情報セクションが詳細ページに表示されない場合は、[レイアウトを編集] リンクをクリックして、表示する関連情報セクションとしてセクションを追加します。

試験およびコースと認定レベルに関連付けるには

- 1 「認定レベル詳細」ページの「認定レベル試験」セクションまたは「認定レベルコース」セクションで、「追加」をクリックします。
- 2 編集ページで、必要に応じて試験やコースを指定します。
- 3 「保存」をクリックします。
- 4 前述の手順を繰り返して、試験やコースの関係を追加します。

他の認定レベルへの認定レベルの関連付け

Oracle CRM On

Demandでは、認定レベルを他の認定レベルに関連付けることができます。1つの認定レベルが、ある認定レベルの前提条件、別の認定レベルのフォローアップ、および終了した認定レベルの代替認定レベルになる場合があります。

この情報は情報目的としてのみ取得され、すべての認定レベルの全体表示と相互依存関係をパートナーに提供することを主な目的としています。認定レベルを授与する際に、このセクションに指定された関係の要件が、**Oracle CRM On Demand**で強制されるわけではありません。たとえば、認定レベルAを保持していることが認定レベルBが認可される前提条件として定義されている場合でも、この前提条件が**Oracle CRM On Demand**によって強制されることはなく、担当者が認定レベルAを保持していなくても認定レベルBが認可されます。

注：認定レベルがその認定レベル自身と関連付けられないようにするために、「関連認定レベル」フィールドを親レコードの認定レベルと同じにすることはできません。

作業前の準備：

企業の管理者は、「関連認定レベル」関連情報セクションを詳細ページでできるようにしています。関連情報セクションが詳細ページに表示されない場合は、「レイアウトを編集」リンクをクリックして、表示する関連情報セクションとしてセクションを追加します。

認定レベルを別の認定レベルに関連付けるには

- 1 「認定レベルリスト」ページで、別の認定レベルに関連付ける認定レベルの名前をクリックします。
- 2 「認定レベル詳細」ページの「関連認定レベル」セクションで、「追加」をクリックします。
- 3 「関連認定レベル編集」ページで、関連認定レベルと関連のタイプを選択します。次に「保存」をクリックします。

パートナーへの認定レベルの表示

認定レベルはパートナーに自動的に表示されません。認定レベルを表示できるようにするには、パートナーの従業員をチームに追加し、そのチームを認定レベルレコードに関連付けます。

作業前の準備：

企業の管理者は、[認定レベルチーム] 関連情報セクションを詳細ページで使えるようにしています。関連情報セクションが詳細ページに表示されない場合、[レイアウトを編集] リンクをクリックし、表示する関連情報セクションとしてセクションを追加します。

パートナーに認定レベルが表示されるようにするには

- 1 [認定レベル詳細] ページの [認定レベルチーム] セクションで、[ユーザーを追加] をクリックします。
- 2 認定レベルチームの編集ページで、認定レベルを表示できるようにする各パートナーの従業員について、ユーザー名、チームの役割およびレコードアクセスを指定します。

注：パートナーの従業員のチームメンバーには読み取り専用アクセス権を付与することをお勧めします。

- 3 [保存] をクリックします。

認定レベルのリクエスト

特定の製品または製品セットの認定レベルをリクエストするには、Oracle CRM On Demandを使用します。

作業前の準備：

企業の管理者は、[認定レベルリクエスト] 関連情報セクションを詳細ページで使えるようにしています。関連情報セクションが詳細ページに表示されない場合、[レイアウトを編集] リンクをクリックし、表示する関連情報セクションとしてセクションを追加します。

認定レベルをリクエストするには

- 1 [認定レベルリスト] ページで、リクエストする認定レベルの名前をクリックします。
- 2 [認定レベル詳細] ページの [認定レベルリクエスト] セクションで、[リクエスト認定レベル] をクリックします。
- 3 認定レベルリクエストの編集ページで、認定レベルおよび認定レベルの候補を選択してから [保存] をクリックします。

注：同一担当者の複数の認定レベルリクエストがサポートされています。これは、既存の認定レベルが期限切れである、または前のリクエストが却下されたという理由から、担当者が同一認定レベルを複数回リクエストする必要性が考えられるためです。したがってOracle CRM On Demandでは、リクエスト日が異なるかぎり、同一担当者の同一認定レベルについて複数のリクエストが可能です。

認定レベルリクエストレコードの更新

適切なアクセス権を持つユーザーのみが認定レベルリクエストレコードを更新できます。デフォルトでは、リクエストレコード上の [状態] フィールドを更新できるのは、チャネルマネージャなどのブランド所有者の役割のみです。ブランド所有者の役割およびパートナー役割は他のすべてのフィールドを更新できます。

企業の管理者は、必要に応じて、デフォルトのアクセス権設定を変更できます。

作業前の準備：

企業の管理者は、[認定レベルリクエスト] 関連情報セクションを詳細ページでできるようにしています。関連情報セクションが詳細ページに表示されない場合、[レイアウトを編集] リンクをクリックし、表示する関連情報セクションとしてセクションを追加します。

認定レベルリクエストレコードを更新するには

- 1 [認定レベル詳細] ページの [認定レベルリクエスト] セクションで、変更するリクエストレコードの [編集] リンクをクリックします。
- 2 必要に応じてフィールドを変更します。
- 3 [保存] をクリックします。

注：[認定レベル状況] フィールドのデフォルト許容値は、[リクエスト済み]、[認可] および [拒否] です。ただし、このリストは完全に設定可能であり、企業の管理者はビジネス要件に合わせてリストを変更できます。

認定レベルのフィールド

[認定レベル編集] ページでは、認定レベルを追加したり、既存の認定レベルの詳細を更新できます。[認定レベル編集] ページには、認定レベルに関するすべての情報が表示されます。

ヒント：[認定レベルリスト] ページおよび [認定レベル詳細] ページで認定レベルを編集することもできます。レコードの更新方法の詳細は、「[レコードの詳細の更新『63ページ』](#)」を参照してください。

注：企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法で **Oracle CRM On Demand** をカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

次の表では、一部のフィールドについて説明します。

フィールド	説明
主要情報セクション	
名前	認定レベルの名前。このフィールドでは大/小文字が区別されるため、略語、大/小文字などについて企業が設定した命名規則に必ず従い、認定レベルの重複を防ぎます。これは必須フィールドです。
タイプ	この認定レベルに使用する認定レベルタイプ。
状況	認定レベルの状況（[計画済み]、[利用可能] など）。管理者は、状況に指定可能な値を変更できるため、ここに記載された値と異なる値セットが表示される場合があります。これは必須フィールドです。
使用可能期間開始	認定レベルがリクエスト可能になる最初の日。このフィールドを指定すると、この認定レベルが認定レベルホームページの [最近導入された認定レベル] リストに表示されるかどうかが決まります。
認定レベルID	認定レベルの内部識別子。通常は一意ですが、 Oracle CRM On Demand では一意性は強制されません。

フィールド	説明
プライマリ製品カテゴリー	認定レベルを問題なく達成した際に担当者が認定されるプライマリ製品カテゴリーの名前。認定レベルの焦点が単一製品カテゴリーに置かれている場合のみ、このフィールドを使用します。認定レベルが複数の製品カテゴリーに対して等しく適切である場合、このフィールドは空白のままとし、かわりに「 Certification Product Categories 」関連項目セクションを使用します。
プライマリ製品	認定レベルを問題なく達成した際にパートナー社が認定されるプライマリ製品の名前。認定レベルの焦点が単一製品に置かれている場合のみ、このフィールドを使用します。認定レベルが複数の製品に対して等しく適切である場合、このフィールドは空白のままとし、かわりに「 認定レベル製品 」関連項目セクションを使用します。
使用可能期間終了	認定レベルがオファーされる最後の日。このフィールドを指定すると、この認定レベルが「 認定レベル 」ホームページの「 終了予定の認定レベル 」リストに表示されるかどうかが決まります。
「認定レベル詳細」セクション	
有効 (月)	担当者に与えられた認定レベルがその後有効である時間の長さ (月数)。このフィールドは情報提供のみを目的としており、 Oracle CRM On Demand では与えられた認定レベルの有効期間は自動設定されません。
更新可能	担当者に与えられた認定レベルを更新できるかどうかを示します。
Web サイト	認定レベルに関する追加情報が含まれるページへのURL。認定レベル情報が Oracle CRM On Demand 以外のアプリケーションで格納および保守されている場合に、「 Web サイト 」フィールドが役立ちます。
通貨	料金の表示に使用される通貨。
認定レベル料金	認定レベルの提供について請求される料金。
支払オプション	クレジットカードや小切手など、認定レベルの支払方法。これは単一値フィールドです。「小切手またはクレジット」、「現金またはクレジット」など、複数の支払オプションが可能な場合があります。
担当者情報セクション	
担当者	認定レベルの担当者。
担当者: 名前 (名)	「担当者」フィールドで選択された担当者の名前 (名)。このフィールドは、「担当者」フィールドの選択内容に基づいて自動入力されます。
担当者: 名前 (姓)	「担当者」フィールドで選択された担当者の名前 (姓)。このフィールドは、「担当者」フィールドの選択内容に基づいて自動入力されます。
担当者: 取引先	「担当者」フィールドで選択された担当者の取引先名。このフィールドは、「担当者」フィールドの選択内容に基づいて自動入力されます。
担当者: 電子メール	「担当者」フィールドで選択された担当者の電子メールアドレス。このフィールドは、「担当者」フィールドの選択内容に基づいて自動入力されます。
名前 (名)	認定レベルの担当窓口の名前 (名)。担当窓口が Oracle CRM On Demand で定義されていない場合のみ、このフィールドを使用します。

フィールド	説明
名前 (姓)	認定レベルの担当窓口の名称 (姓)。担当窓口がOracle CRM On Demandで定義されていない場合のみ、このフィールドを使用します。
会社名	認定レベルの担当窓口の会社。担当窓口がOracle CRM On Demandで定義されていない場合のみ、このフィールドを使用します。
電子メール	認定レベルの担当窓口の電子メールアドレス。担当窓口がOracle CRM On Demandで定義されていない場合のみ、このフィールドを使用します。
電話	認定レベルの担当窓口の電話番号。担当窓口がOracle CRM On Demandで定義されていない場合のみ、このフィールドを使用します。
追加情報	
作成者	認定レベルレコードを作成したユーザーの名称。
作成：日付	認定レベルレコードが作成された日付。
所有者	認定レベルレコードの現在の所有者。
説明	認定レベルレコードに関する追加情報。2,000字まで入力できます。
変更者	認定レベルレコードを作成した、または最後に更新したユーザーの名称。このデータはOracle CRM On Demandで生成されます。
変更：日付	認定レベルレコードが最近変更された日時。

「認定レベルリクエスト」のフィールド

「認定レベルリクエスト」ページを使用して、認定レベルをリクエストできます。「認定レベルリクエスト」ページには、認定レベルリクエストに関するすべての情報が表示されます。

注： 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名称を変更するなど、様々な方法でOracle CRM On Demandをカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なる場合があります。

次の表では、一部のフィールドについて説明します。

フィールド	説明
主要リクエスト情報	
認定レベル	リクエスト中の認定レベルの名称。このフィールドは必須です。
目的	認定レベルをリクエストする目的（存在する場合）。

フィールド	説明
リクエスト日	リクエスト済み認定レベルの日付。作成時には現在のシステム日付にデフォルト設定されますが、作成中および作成後に変更できます。
認定レベル番号	認定レベル番号。通常は一意ですが、 Oracle CRM On Demand では一意性は強制されません。
更新可能	認可された認定レベルが更新可能であるかどうかを示します。
候補	認定レベルをリクエストする候補の名前。 Oracle CRM On Demand ですでに定義された担当者である必要があります。このフィールドは必須です。
認定レベル日	認定レベルが候補に与えられた日付。
認定レベル状況	認定レベルリクエストの現在の状況。
失効日	与えられた認定レベルが失効する日付。
追加情報	
作成者	認定レベルをリクエストしたユーザーの名前。
作成：日付	認定レベルがリクエストされた日付。
所有者	認定レベルリクエストレコードの現在の所有者。
説明	認定レベルリクエストレコードに関する追加情報。 2,000 字まで入力できます。
変更者	認定レベルリクエストレコードを作成した、または最後に更新したユーザーの名前。このデータは Oracle CRM On Demand で生成されます。
変更：日付	認定レベルリクエストレコードが最近変更された日時。

認定

認定とは、パートナー社が製品を販売したり基準を満たす品質のサービスを提供する上での、能力または適性を証明するものです。認定レベルが個人に与えられるのに対し、認定はパートナー社に与えられます。パートナー社は、複数の要件を満たすと認定が与えられます。通常、従業員総数に対して事前定義された最小人数の従業員が、特定の認定レベルを保有していることが要件の1つとなっています。このように、ある意味で認定とは認定レベルの集まりであり、コースから認定レベルに対する試験への論理的過程における次のステップです。

認定は、製品、製品カテゴリーおよびソリューションに関連付けることができます。また、認定は他の認定に関連付けることもできます。

「認定ホームページ」の使用

認定の管理は、「認定ホームページ」から開始します。

注：企業の管理者は、「認定ホームページ」のレイアウトをカスタマイズできます。また、ユーザーの役割に「ホームページのパーソナライズ」権限が含まれている場合は、ページにセクションを追加したり、ページからセクションを削除できます。

認定の作成

認定をリクエストするには、「最近変更された認定」セクションの「新規」ボタンをクリックします。認定の作成方法の詳細は、「[レコードの作成](#)『41ページ』」および「[認定のフィールド](#)『437ページ』」を参照してください。

「認定リスト」の使用

「認定リスト」セクションには、多数のリストが表示されます。**Oracle CRM On Demand**には、標準のリストのセットがあらかじめ用意されています。標準のリストはすべてのユーザーに公開され、すべてのユーザーが表示できます。従業員とマネージャは別の条件に基づくリストを追加できます。このようなカスタムリストは、リストの標準セットの上に表示されます。

次の表では、認定の標準のリストについて説明します。

認定リスト	説明
認定(全件)	所有者に関係なく、ユーザーがアクセスできるすべての認定がリストされます。
最近作成された認定	過去30日間に作成された、ユーザーが表示できるすべての認定。デフォルトでは、時期が新しいものから順に表示されるので、最近作成された認定がリストの最初に表示されます。
最近変更された認定	過去30日以内に変更された、ユーザーが表示できるすべての認定。デフォルトでは、時期が新しいものから順に表示されるので、最近変更された認定がリストの最初に表示されます。
最近導入された認定	過去90日以内に使用可能になった、ユーザーが表示できるすべての認定。デフォルトでは、時期が新しいものから順に表示されるので、最近導入された認定がリストの最初に表示されます。
終了予定の認定	今後90日以内に終了予定である、アクセスできるすべての認定。デフォルトの並べ替え順は古い順であるため、最初に終了する認定がリスト内で最初に表示されます。
認定(個人)	自分が所有するすべての認定。
最近作成された認定(個人)	最近30日以内に作成された、自分が所有するすべての認定。
最近変更された認定(個人)	最近30日以内に更新された、自分が所有するすべての認定。

リストを表示するには、リスト名をクリックします。

新しいリストを作成するには、[新規]をクリックします。リストの作成方法の詳細は、「[リストの作成と編集](#)」『77ページ』を参照してください。

使用可能なすべてのリストの確認、新しいリストの作成、または既存のリストの表示、編集、削除を行うには、[リスト管理]をクリックします。[リスト管理] ページには、**Oracle CRM On Demand**に付属している標準のリストも表示されます。これらのリストは表示専用であるため、編集または削除することはできません。

最近変更された認定の表示

[最近変更された認定] セクションでは、最近変更された認定が表示されます。

リストを展開するには、[リストを全表示] リンクをクリックします。

[認定ホームページ] へのセクションの追加

ユーザーの役割に [ホームページのパーソナライズ] 権限が含まれている場合、ユーザーは自分の [認定ホームページ] に、次のセクションの一部またはすべてを追加できます。

- 認定(全件)
- 最近作成された認定
- 最近変更された認定
- 最近導入された認定
- 終了予定の認定
- 認定(個人)
- 最近作成された認定(個人)
- 最近変更された認定(個人)

[認定ホームページ] にセクションを追加するには

- 1 [認定ホームページ] で、[レイアウトを編集] をクリックします。
- 2 [認定ホームページ] の [レイアウト] ページの矢印ボタンを使用して、ページにセクションを追加したり、ページからセクションを削除したり、ページのセクションを整理したりできます。
- 3 [保存] をクリックします。

認定の管理

認定を管理するには、次のタスクを実行します。

- [製品、製品カテゴリおよびソリューションへの認定の関連付け](#) 『434ページ』

- [他の認定への認定の関連付け](#) 『435ページ』
- [認定に関する認定レベル要件の記録](#) 『435ページ』
- [パートナーに認定を表示](#) 『436ページ』
- [認定のリクエスト](#) 『436ページ』
- [認定リクエストレコードの更新](#) 『437ページ』

様々なレコードタイプに共通する作業手順については、次のトピックを参照してください。

- [レコードの作成](#) 『41ページ』
- [レコードの詳細の更新](#) 『63ページ』
- [選択したレコードへのレコードのリンク](#) 『64ページ』
- [リストの使用](#) 『72ページ』
- [メモの追加](#) 『92ページ』
- [添付資料の使用](#) 『95ページ』

注： 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法で**Oracle CRM On**

Demandをカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

また、自分に割り当てられているアクセスレベルによっては、これらの手順の一部を実行できない可能性があります。

製品、製品カテゴリおよびソリューションへの認定の関連付け

認定は、1つ以上の製品、製品カテゴリおよびソリューションと関連付けることができます。認定が1つの製品のみまたは1つの製品カテゴリのみに該当する場合、[プライマリ製品] または [プライマリ製品カテゴリ] フィールドから該当する値をそれぞれ選択します。ただし、ソリューション、複数の製品または複数の製品カテゴリに認定を適用できる場合は、次に示す手順に従います。

作業前の準備：

企業の管理者は、[認定製品]、[認定製品カテゴリ] または [認定解決策] 関連情報セクションを詳細ページで使用できるようにしています。関連情報セクションが詳細ページに表示されない場合は、[レイアウトを編集] リンクをクリックして、表示する関連情報セクションとしてセクションを追加します。

製品、製品カテゴリまたはソリューションに認定を関連付けるには

- 1 [認定詳細] ページの [認定製品]、[認定製品カテゴリ] または [認定解決策] セクションで、[追加] をクリックします。
- 2 編集ページで、製品、製品カテゴリまたはソリューションを指定して、[保存] をクリックします。
- 3 前述の手順を必要な回数繰り返して、すべての関係を定義します。

注： 認定が関連付けられているソリューションが1つであるか複数であるかに関係なく、前述の手順に従って、認定をソリューションに関連付けます。

他の認定への認定の関連付け

Oracle CRM On

Demandでは、認定を他の認定に関連付けることができます。ある認定を、別の認定の前提条件、フォローアップおよび（終了済み認定などの）代替に指定できます。

この情報は情報目的としてのみ取得され、すべての認定の全体表示と相互依存関係の全体表示をパートナーに提供することを主な目的としています。認定を授与する際に、このセクションに指定された関係の要件が、**Oracle CRM On Demand**で強制されるわけではありません。そのため、たとえば、認定Aを保持していることが認定Bを授与される前提条件として定義されている場合でも、この前提条件が**Oracle CRM On Demand**によって強制されることはなく、パートナーが認定Aを保持していなくても認定Bが授与されます。

注：認定をそれ自体に関連付けできないようにするため、**「関連認定」**フィールドは親レコードの認定と同じにできません。

作業前の準備：

企業の管理者は、**「関連認定」** 関連情報セクションを詳細ページで使えるようにしています。関連情報セクションが詳細ページに表示されない場合は、**「レイアウトを編集」** リンクをクリックして、表示する関連情報セクションとしてセクションを追加します。

認定を別の認定に関連付けるには

- 1 **「認定リスト」** ページで、別の認定に関連付ける認定の名前をクリックします。
- 2 **「認定詳細」** ページの **「関連認定」** セクションで、**「追加」** をクリックします。
- 3 関連認定の編集ページで、関連認定および関係のタイプを選択し、**「保存」** をクリックします。

認定に関する認定レベル要件の記録

認定とは、パートナー社が製品またはサービスを提供するための能力または適性を証明するものです。**Oracle CRM On Demand**を使用して、認定に関する認定レベル要件を設定できます。たとえば、パートナー社がこの認定を認可されるために、従業員の**10%**が適切な認定レベルを保有しており、この認定レベルを保有する最小従業員数が**2人**であることを要求します。つまり、企業の従業員名簿に**40人**の技術従業員が存在する場合、この企業では少なくとも**4人**の従業員が適切な認定レベルを保有している必要があります。企業の従業員名簿に**15人**の従業員のみが存在する場合、この企業では**2人**の従業員が適切な認定レベルを保有している必要があります。

Oracle CRM On Demandでは、認定を授与する際に、このセクションに指定された関係の要件が、**Oracle CRM On Demand**で強制されるわけではありません。この情報は情報目的としてのみ取得され、認定要件をパートナーに通知することを主な目的としています。

作業前の準備：

企業の管理者は、**「認定認定レベル」** 関連情報セクションを詳細ページで使えるようにしています。関連情報セクションが詳細ページに表示されない場合は、**「レイアウトを編集」** リンクをクリックして、表示する関連情報セクションとしてセクションを追加します。

認定に関する認定レベル要件を記録するには

- 1 「認定リスト」 ページで、認定レベル要件を記録する認定の名前をクリックします。
- 2 「認定詳細」 ページの「認定認定レベル」 セクションで、「追加」 をクリックします。
- 3 「認定レベル」 ピックリストから、適切な認定レベルを選択します。
- 4 「認定レベル数」 フィールドでは、この認定レベルの保有に必要な最小従業員数として定義する場合に、数値を入力します。
- 5 「認証済み従業員の割合」 フィールドでは、この認定レベルの保有に必要な従業員の最小割合として定義する場合に、割合を入力します。続いて「保存」 をクリックします。

パートナーに認定を表示

認定はパートナーに自動的に表示されません。 認定を表示できるようにするには、パートナーの従業員をチームに追加し、そのチームを認定レコードに関連付けます。

作業前の準備：

企業の管理者は、「認定チーム」 関連情報セクションを詳細ページでできるようにしています。関連情報セクションが詳細ページに表示されない場合は、「レイアウトを編集」 リンクをクリックして、表示する関連情報セクションとしてセクションを追加します。

パートナーに認定が表示されるようにするには

- 1 「認定詳細」 ページの「認定チーム」 セクションで、「ユーザーを追加」 をクリックします。
- 2 認定チームの編集ページで、認定を表示できるようにする各パートナーの従業員について、ユーザー名、チームの役割およびレコードアクセスを指定します。

注：パートナーの従業員のチームメンバーには読み取り専用アクセス権を付与することをお勧めします。

- 3 「保存」 をクリックします。

認定のリクエスト

企業が認定の要件を満たしていると確信している場合、パートナー社から認定をリクエストできます。

作業前の準備：

企業の管理者は、「認定リクエスト」 関連情報セクションを詳細ページでできるようにしています。関連情報セクションが詳細ページに表示されない場合は、「レイアウトを編集」 リンクをクリックして、表示する関連情報セクションとしてセクションを追加します。

認定をリクエストするには

- 1 「認定リスト」 ページで、リクエストする認定の名前をクリックします。
- 2 「認定詳細」 ページの「認定リクエスト」 セクションで、「リクエスト認定」 をクリックします。
- 3 認定リクエストの編集ページで、認定およびパートナーを選択し、「保存」 をクリックします。

注：パートナー社は、既存の認定が期限切れであるか、前のリクエストが却下されたために、同じ認定を複数回リクエストする必要がある可能性があります。したがって、**Oracle CRM On Demand**では、リクエスト日が異なる場合にかぎり、同一パートナー社について同一認定の複数リクエストを許可していません。

認定リクエストレコードの更新

適切なアクセス権を持つユーザーのみが認定リクエストレコードを更新できます。デフォルトでは、リクエストレコード上の「状況」 フィールドを更新できるのは、チャネルマネージャなどのブランド所有者の役割のみです。ブランド所有者の役割およびパートナー役割は他のすべてのフィールドを更新できます。

企業の管理者は、必要に応じて、デフォルトのアクセス権設定を変更できます。

作業前の準備：

企業の管理者は、「認定リクエスト」 関連情報セクションを詳細ページでできるようにしています。関連情報セクションが詳細ページに表示されない場合は、「レイアウトを編集」 リンクをクリックして、表示する関連情報セクションとしてセクションを追加します。

認定リクエストレコードを更新するには

- 1 「認定詳細」 ページの「認定リクエスト」 セクションで、変更するリクエストレコードの「編集」 リンクをクリックします。
- 2 必要に応じてフィールドを変更します。
- 3 「保存」 をクリックします。

注：「認定状況」 フィールドのデフォルト許容値は、「リクエスト済み」、「認可」 および「拒否」 です。ただし、このリストは完全に設定可能であり、企業の管理者はビジネス要件に合わせてリストを変更できます。

認定のフィールド

「認定編集」 ページでは、認定を追加したり、既存の認定の詳細を更新したりできます。「認定編集」 ページには、ある認定に関するすべての情報が表示されます。

ヒント：「認定リスト」 ページおよび「認定詳細」 ページで認定を編集することもできます。レコードの更新方法の詳細は、「[レコードの詳細の更新](#)『63ページ』」を参照してください。

注： 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法で**Oracle CRM On**

Demandをカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。 管理者は、フィールドを追加して認定に含めることもできます。

次の表では、一部のフィールドについて説明します。

フィールド	説明
主要情報セクション	
名前	認定の名前。このフィールドでは大/小文字が区別されるため、略語、大/小文字の区別などについて企業が設定した命名規則を必ず遵守し、重複した認定を作成しないようにしてください。このフィールドは必須です。
タイプ	この認定に使用する認定タイプ。
状況	認定の状況（[計画済み]、[利用可能] など）。管理者は、[状況] フィールドに指定可能な値を変更できるため、ここに記載された値と異なる値セットが表示される場合があります。これは必須フィールドです。
使用可能期間開始	認定が使用可能になる最初の日。このフィールドを指定すると、この認定が[認定ホームページ] の[最近導入された認定] リストに表示されるかどうかが決まります。
認定ID	認定の内部識別子。通常は一意ですが、 Oracle CRM On Demand では一意性は強制されません。
プライマリ製品カテゴリ	認定を問題なく達成した際にパートナー社が認定されるプライマリ製品カテゴリの名前。認定の焦点が単一製品カテゴリに置かれている場合のみ、このフィールドを使用します。認定が複数の製品カテゴリに対して等しく適切である場合、このフィールドは空白のままとし、かわりに[認定製品カテゴリ] 関連項目セクションを使用します。
プライマリ製品	認定を問題なく達成した際にパートナー社が認定されるプライマリ製品の名前。認定の焦点が単一製品に置かれている場合のみ、このフィールドを使用します。認定が複数の製品に対して等しく適切である場合、このフィールドは空白のままとし、かわりに[認定製品] 関連項目セクションを使用します。
使用可能期間終了	認定が使用可能である最後の日。このフィールドを指定すると、この認定が[認定ホームページ] の[終了予定の認定] リストに表示されるかどうかが決まります。
【認定詳細】セクション	
有効 (月)	パートナー社に与えられた認定がその後有効である時間の長さ（月数）。
更新可能	パートナー社に与えられた認定を更新できるかどうかを示します。
Web サイト	認定に関する追加情報が含まれるページへのURL。認定情報が Oracle CRM On Demand 以外のアプリケーションで格納および保守されている場合に、[Web サイト] フィールドが役立ちます。
通貨	料金の表示に使用される通貨。
認定料金	認定の提供について請求される料金。

フィールド	説明
支払オプション	クレジットカードや小切手など、認定の支払方法。これは単一値フィールドです。「小切手またはクレジット」、「現金またはクレジット」など、複数の支払オプションが可能な場合があります。
担当者情報セクション	
担当者	認定の主要担当窓口を選択します。 Oracle CRM On Demand で担当窓口がすでに担当者として存在する場合のみ、このフィールドを使用します。
担当者: 名前 (名)	[担当者] フィールドで選択された担当者の名前 (名)。このフィールドは、[担当者] フィールドの選択内容に基づいて自動入力されます。
担当者: 名前 (姓)	[担当者] フィールドで選択された担当者の名前 (姓)。このフィールドは、[担当者] フィールドの選択内容に基づいて自動入力されます。
担当者: 取引先	[担当者] フィールドで選択された担当者の取引先名。このフィールドは、[担当者] フィールドの選択内容に基づいて自動入力されます。
担当者: 電子メール	[担当者] フィールドで選択された担当者の電子メールアドレス。このフィールドは、[担当者] フィールドの選択内容に基づいて自動入力されます。
名前 (名)	認定の担当窓口の名前 (名)。担当窓口が Oracle CRM On Demand で定義されていない場合のみ、このフィールドを使用します。
名前 (姓)	認定の担当窓口の名前 (姓)。担当窓口が Oracle CRM On Demand で定義されていない場合のみ、このフィールドを使用します。
会社名	認定の担当窓口の会社名。担当窓口が Oracle CRM On Demand で定義されていない場合のみ、このフィールドを使用します。
電子メール	認定の担当窓口の電子メールアドレス。担当窓口が Oracle CRM On Demand で定義されていない場合のみ、このフィールドを使用します。
電話	認定の担当窓口の電話番号。担当窓口が Oracle CRM On Demand で定義されていない場合のみ、このフィールドを使用します。
追加情報	
作成者	認定レコードを作成したユーザーの名前。
作成 : 日付	認定レコードが作成された日付。
所有者	認定レコードの現在の所有者。
説明	認定レコードに関する追加情報。 2,000 字まで入力できます。
変更者	認定レコードを作成した、または最後に更新したユーザーの名前。このデータは Oracle CRM On Demand で生成されます。

フィールド	説明
変更：日付	認定レコードが最近変更された日時。

「認定リクエスト」のフィールド

「認定リクエスト」ページでは、認定をリクエストできます。「認定リクエスト」ページには、認定リクエストに関するすべての情報が表示されます。

注： 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法で**Oracle CRM On**

Demandをカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

次の表では、一部のフィールドについて説明します。

フィールド	説明
主要リクエスト情報	
認定	リクエスト中の認定の名前。このフィールドは必須です。
目的	認定をリクエストする目的（存在する場合）。
リクエスト日	リクエスト済み認定の日付。作成時には現在のシステム日付にデフォルト設定されますが、作成中および作成後に変更できます。
認定番号	認定番号。通常は一意ですが、 Oracle CRM On Demand では一意性は強制されません。
更新可能	認可された認定が更新可能であるかどうかを示します。
パートナー	認定をリクエストするパートナー社の名前。このフィールドは必須です。
認定日	認定がパートナー社に与えられた日付。
認定状況	認定リクエストの現在の状況。
失効日	与えられた認定が失効する日付。
追加情報	
作成者	認定をリクエストしたユーザーの名前。
作成：日付	認定がリクエストされた日付。
所有者	認定リクエストレコードの現在の所有者。
説明	認定リクエストに関する追加情報。2,000字まで入力できます。

フィールド	説明
変更者	認定リクエストレコードを作成した、または最後に更新したユーザーの名前。このデータはOracle CRM On Demandで生成されます。
変更 : 日付	認定リクエストレコードが最近変更された日時。

8

ライフサイエンス

Oracle CRM On

Demandには、ライフサイエンスの情報、および製薬業のセールスプロセスを管理するために様々なレコードタイプが用意されています。

Oracle CRM On Demand Life Sciences Editionでは次のタブを使用できます。

医学教育：これらのページでは、医学教育のイベントとこれらのイベントへの招待者を管理します。

担当者の都道府県免許：これらのページでは、州（または他の司法管轄区域）の医師開業免許の詳細を記録し、セールス要員が提供したサンプルの署名を検証します。

在庫期間：これらのページでは、基準（たとえば、暫定監査カウント、最終監査カウント、調整の実行など）を計画および評価するためのセールス要員を編成します。

サンプルトランザクション：これらのページでは、様々なタイプのサンプルトランザクション（振替、通知、調整、支出、または提供のサンプルトランザクション）および関連トランザクション項目を作成、更新、および追跡します。

割当：これらのページでは、サンプルをエンドユーザーに割り当て、サンプル製品の数量、およびサンプル製品を配布できる期間を追跡します。

サンプルロット：これらのページでは、サンプル製品のロット番号を追跡します。

サンプル免責条項：これらのページでは、サンプル製品の免責条項を作成、更新、および追跡します。

メッセージプラン：これらのページでは、メッセージプラン（セールスユーザーに対してPCまたはタブレットPCを使用して実施されるプレゼンテーション）を管理します。

メッセージプラン項目：これらのページでは、メッセージプランを構成する項目を指定します。

メッセージプラン項目関係：これらのページでは、プライマリメッセージプラン項目をサポートするためのオプション情報を提供するプレゼンテーション項目を指定します。

ライフサイエンスプロセス

Oracle CRM On Demand Life Sciences Editionを使用して、次のタスクを実行できます。

医学イベントの追跡

医学教育の各ページを使用して、医学教育イベントを計画および追跡します。医学教育イベントは、オフィスで医師が行うランチタイム講習のように簡易的なことも、シリーズ講習や全国営業会議のように複雑なこともあります。医学教育イベントの計画方法と追跡方法の詳細は、「[医学教育イベント](#)『446ページの"医学教育"参照』」を参照してください。

ビジネス計画

ビジネス計画の各ページは、製薬業のビジネス計画活動の基盤となります。取引先、担当者、および製品に対する目標を設定できます。これらの目標は、長期戦略計画、短期目標、階層取引先計画、主要なオピニオンリーダー計画、またはブランド計画にリンクできます。ビジネス計画の管理方法の詳細は、「[ビジネス計画](#)『251ページ』」を参照してください。

担当者と取引先の詳細の取得およびセールスコールの計画

セールスコールに関する詳細情報は、「[担当者詳細](#)」ページおよび「[取引先詳細](#)」ページのコール活動部分を使用して取得および格納できます。これらのページには、コール活動のリストが示され、担当者または取引先に対するコール履歴が表示されます。「[担当者](#)」ページの使用方法の詳細は、「[担当者](#)『203ページ』」を参照してください。「[取引先](#)」ページの使用方法の詳細は、「[取引先](#)『185ページ』」および「[活動リストの使用](#)『127ページ』」を参照してください。

セールスコールの計画

セールス要員は、関連担当者および関連取引先の関係を確認することによって、取引先に対するコール前計画タスクを実行できます。担当者に対する最適なコール時刻および担当者の有効な医師免許も確認できます。この計画によって、セールス要員は次の内容を確認できます。

- 説明する製品
- 提供するサンプルまたはプロモーションアイテムの数
- セールスコールを完了するために取得する署名

これらのタスクの詳細は、「[客先への訪問（セールスコール）の追跡](#)『132ページ』」、「[最適コール時刻の追跡](#)『214ページ』」、「[担当者の州免許](#)『452ページ』」、および「[大量コール計画](#)『139ページ』」を参照してください。

規制ガイドラインに準拠するための顧客情報の取得

顧客訪問に関する次の情報を取得できます。

- 製品詳細
- 顧客に提供するサンプル
- 顧客に提供するプロモーションアイテムまたは教育アイテム
- 説明するメッセージプラン
- メッセージ応答
- 取得する顧客署名

この情報は通常、食品医薬品局（FDA）、および他国の同様の機関の規制に準拠するために必要です。この情報は、担当者詳細レコードのコール活動リストページに格納できます。活動の各ページの詳細は、次のトピックを参照してください。

- [カレンダーと活動](#)『123ページの"[カレンダーおよび活動](#)"参照』
- [活動リストの使用](#)『127ページ』
- [客先への訪問（セールスコール）の追跡](#)『132ページ』

サンプルの管理

サンプル管理者は、セールス要員に対する在庫期間、割当レコード、サンプル在庫レコードの作成など、ビジネスプロセスを実行できます。セールス要員は、サンプル管理者の要求に応じて在庫監査レポートを作成し、在庫期間を処分または調整できます。さらに、在庫の調整、サンプルの振替（内部/外部）、およびサンプルの提供を実行できます。サンプルの提供では、支出トランザクションが作成されます。これらのタスクの詳細は、「[サンプルの管理](#)」『455ページ』を参照してください。

顧客プレゼンテーションの管理

セールス組織およびマーケティング組織は、マルチメディアまたはグラフィックファイルコンテンツを管理し、メッセージプランを作成してフィールドセールス要員に配布できます。また、セールス組織は、顧客の応答に関する基準を自動的に取得しながら、顧客に合わせて調整したプレゼンテーションを実施できます。これらの基準は、分析のためにマーケティング組織に渡されます。**Oracle CRM On Demand Life Sciences**

Editionは、オフラインのクライアントアプリケーションとともに使用します。クライアントは、顧客にプレゼンテーションを行い、顧客の応答の基準を取得するために必要です。プレゼンテーションのコンテンツおよびメッセージプランを管理するには、セールスプレゼンテーションソフトウェアである、パーソナライズコンテンツ配信（PCD）を使用します。PCDの詳細は、「[パーソナライズコンテンツ配信](#)」『510ページ』を参照してください。

分析の管理

製薬会社内のセールス要員、マーケティング組織、管理チーム、または管理者チームは、**Oracle CRM On Demand Answers**内で詳細な分析レポートを作成できます。コール履歴、医学教育イベント、およびPCDには分析コンポーネントが用意されており、**Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition**のこれらのエリアでの分析を管理できます。**Oracle CRM On Demand Answers**の使用方法的詳細は、「[ダッシュボード](#)」『985ページ』および「[レポート](#)」『699ページ』を参照してください。

統合イベントとワークフローの作成

統合イベントは、次のライフサイエンスレコードタイプおよびライフサイエンス関連のレコードタイプでサポートされています。

- ビジネス計画
- 担当者の都道府県免許
- 在庫期間
- サンプル在庫
- サンプルロット
- サンプルトランザクション
- トランザクション項目

統合イベントとワークフローの詳細は、「[統合イベントについて](#)」『1496ページ』および「[ワークフローの作成](#)」『1248ページ』を参照してください。

活動アセスメントの実行

企業の管理者が活動アセスメントスクリプトを設定している場合、取引先または担当者について、タスク、アポイント、コールまたは予定コールのアセスメントを実行できます。アセスメントの詳細は、「[アセスメントスクリプトの設定](#)『1508ページ』」および「[活動アセスメントスクリプトの使用](#)『149ページ』」を参照してください。

ライフサイエンスレコードタイプへのブックの追加

ブックは、次のライフサイエンスレコードタイプおよびライフサイエンス関連のレコードタイプでサポートされています。

- 割当
- ビジネス計画
- 在庫監査レポート
- 在庫期間
- 医学教育イベント
- 目標
- サンプルロット
- サンプルトランザクション

各レコードタイプのブックセクタで、ユーザーに対してデフォルトで表示されるブックを指定できます。詳細は、「[ユーザーに対するレコードタイプ別のデフォルトブックの設定](#)『1148ページ』」を参照してください。ブック全般についての詳細は、「[ブックの管理](#)『1204ページ』」を参照してください。

医学教育

医学教育イベントの各ページを使用して、医学教育イベントを計画および追跡します。

医学教育イベントは、オフィスで医師が行うランチタイム講習のように簡易的な場合も、またはシリーズ講習や全国営業会議のように複雑な場合もあります。

注：ユーザーがどのタブを使用できるかを設定するのは、各企業の管理者です。医学教育イベントの追跡を担当しないユーザーの場合、「医学教育イベント」タブは使用不可になっています。

「医学教育イベントホームページ」の使用

医学教育イベントの管理は、「医学教育イベントホームページ」から開始します。

注：企業の管理者は、「医学教育イベントホームページ」のレイアウトをカスタマイズできます。ユーザーの役割に「ホームページのパーソナライズ」権限が含まれている場合、ページにセクションを追加したり、ページからセクションを削除できます。

医学教育イベントの作成

医学教育イベントを作成するには、[最近表示された医療教育イベント (個人)] セクションの[新規] ボタンをクリックします。詳細については、「[レコードの作成](#) 『41ページ』」および「[医学教育イベントのフィールド](#) 『450ページ』」を参照してください。

医学教育イベントリストの使用

[医学教育イベントリスト] セクションには、多数のリストが表示されます。**Oracle CRM On Demand**には、標準のリストのセットがあらかじめ用意されています。標準のリストはすべてのユーザーに公開され、すべてのユーザーが表示できます。従業員とマネージャは別の条件に基づくリストを追加できます。このようなカスタムリストはリストの標準セットの上に表示されます。

次の表では、医学教育イベントの標準のリストについて説明します。

医学教育イベントリスト	フィルター
医療教育イベント (全件)	イベント名に基づいてアルファベット順に並べ替えられたすべてのイベント。
今月の医療教育イベント (全件)	[状態] が [有効]、[進行中]、[計画済み] のいずれかであり、[開始日] が今月のイベント。
現在の医療教育イベント (全件)	次の条件の両方を満たすイベント。 <div> <div></div> [状態] が [有効]、[進行中]、[計画済み] である。 </div> <div> <div></div> [開始日] が今日から30日、今日から60日後である。 </div>
Recently Created MedEd Events (最近作成された医学教育イベント)	作成日に基づいて並べ替えられたすべてのイベント。
Recently Modified MedEd Events (最近変更された医学教育イベント)	変更日に基づいて並べ替えられたすべてのイベント。
医療教育イベント (個人)	[所有者] フィールドに自分の名前を含む医学教育イベント。

リストを表示するには、リスト名をクリックします。

新しいリストを作成するには、[新規] をクリックします。リストの作成方法の詳細は、「[リストの作成と編集](#) 『77ページ』」を参照してください。

使用可能なすべてのリストの確認、新しいリストの作成、または既存のリストの表示、編集、削除を行うには、[リスト管理] をクリックします。[リスト管理] ページには、**Oracle CRM On Demand**に付属している標準のリストも表示されます。これらのリストは表示専用であるため、編集または削除することはできません。

最近変更された医学教育イベントの表示

[最近変更された医療教育イベント (個人)] セクションには、最近変更した医学教育イベントが表示されます。

医学教育イベント関連タスクの表示

「医学教育イベント関連タスク」セクションには、割り当てられたタスクが表示され、最初に日付ごと、次に優先順位ごとに並べ替えられます。また、次の情報も表示されます。

- **締切日**：従業員またはマネージャによって設定されるタスクの締切日。
- **矢印**：従業員またはマネージャによって設定されるタスクの優先度（「1-高」、「2-中」、または「3-低」など）。タスクの優先度は、矢印によって示されます。上矢印は高い優先度、矢印なしは中程度の矢印、下矢印は低い優先度を示しています。

注：企業の管理者が「優先順位」フィールドのデフォルト値を変更している場合、タスクリストの「優先順位」フィールドに矢印が表示されないことがあります。

- **主題**：タスクのタイトル。リンクをクリックしてタスクを確認します。
- **医学教育イベント**：このタスクに関連付けられている医学教育イベント。

リストを展開するには、「リストを全表示」をクリックします。

「医学教育イベントホームページ」へのセクションの追加

ユーザーの役割に「ホームページのパーソナライズ」権限が含まれている場合、ユーザーは自分の「医学教育イベントホームページ」に、次のセクションの一部またはすべてを追加できます。

- 医学教育に関連するタスク
- Recently Created MedEd Events（最近作成された医学教育イベント）
- Recently Modified MedEd Events（最近変更された医学教育イベント）
- My Recently Created MedEd Events（最近作成された医学教育イベント（個人））
- My Recently Modified MedEd Events（最近変更された医学教育イベント（個人））
- 1つ以上のレポートセクション（企業の管理者は、レポートセクションを「医学教育イベントホームページ」で表示可能にできます）。

「医学教育イベントホームページ」にセクションを追加するには

- 1 「医学教育イベントホームページ」で、「レイアウトを編集」をクリックします。
- 2 「医学教育イベントホームページレイアウト」ページで、矢印をクリックしてセクションを追加または削除し、ページのセクションを整理します。
- 3 「保存」をクリックします。

関連情報

医学教育イベントの関連情報については、次のトピックを参照してください。

- [医学教育イベント](#) 『446ページ の"医学教育"参照 』
- [医学教育イベントの管理](#) 『449ページ 』
- [医学教育のフィールド](#) 『450ページ の"医学教育イベントのフィールド"参照 』

医学教育イベントの管理

医学教育イベントの管理方法については、次のトピックを参照してください。

- [医学教育イベントへの招待者の追跡](#) 『449ページ』

注：これはOracle CRM On Demandの標準エディションの機能ではないため、使用できない可能性があります。

様々なレコードタイプに共通する作業手順については、次のトピックを参照してください。

- [レコードの作成](#) 『41ページ』
- [レコードの詳細の更新](#) 『63ページ』
- [選択したレコードへのレコードのリンク](#) 『64ページ』
- [リストの使用](#) 『72ページ』
- [レコードの使用](#) 『40ページ』
- [レコードの所有権の移動](#) 『87ページ』
- [レコードの削除/復元](#) 『104ページ』

注：状態が「完了」の医学教育イベントは、編集または削除できません。

注：企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法でOracle CRM On Demandをカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

また、自分に割り当てられているアクセスレベルによっては、これらの手順の一部を実行できない可能性があります。

関連情報

医学教育イベントの関連情報については、次のトピックを参照してください。

- [医学教育イベント](#) 『446ページ の"医学教育"参照』
- [医学教育イベントのフィールド](#) 『450ページ』
- [\[医学教育イベントホームページ\] の使用](#) 『446ページ』

医学教育イベントへの招待者の追跡

医学教育イベントへの招待者を追跡し、そのイベント招待についてのフィードバックを保存できます。

医学教育イベントへの招待者を追跡するには

- 1 医学教育イベントを選択します。

医学教育イベントの選択方法について、「[レコードの検索](#)『44ページ』」を参照してください。

2 [医学教育イベント詳細] ページで、次の操作を行います。

- [招待者] タイトルバーの[追加]をクリックして、イベントに招待者を追加します。

注：[招待者] セクションをレイアウトに追加できます。レイアウトの変更の詳細については、「[詳細ページレイアウトの変更](#)『640ページ』」を参照してください。

- [招待者] タイトルバーの[編集]をクリックして、既存の招待者の状態、セッション詳細、説明を更新します。

3 [招待者] ページで、次の情報を更新します。

- a** [新規担当者] カラムの横にある[ルックアップ] アイコンをクリックします。
- b** [ルックアップ] ウィンドウで、新しい担当者を作成するか、または既存の担当者を選択して招待者として追加します。
- c** [招待者] ページで、状態を選択します。
[タイプ] と [年度累計販売] は、担当者レコードから取得されます。

4 レコードを保存します。

医学教育イベントのフィールド

[医学教育イベント編集] ページを使用して、医学教育イベントを追加したり、既存のイベントの詳細を更新したりできます。[医学教育イベント編集] ページには、イベントで使用可能なフィールドのすべての情報が表示されます。

注：企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法でOracle CRM On Demandをカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

次の表では、一部のフィールドについて説明します。

フィールド	説明
医学教育イベント詳細情報	
名前	イベントの名前。 50文字 まで。デフォルトでは、必須フィールド。
場所	100文字 に制限されます。
開始日	デフォルトは現在の日時です。デフォルトでは、必須フィールド。
終了日	デフォルトは、現在の日時の 1時間 後です。デフォルトでは、必須フィールド。
確認日	招待者宛てにイベントの確認を送付する目標日。
状態	医学教育イベントの状態。デフォルト値は、[有効] [取消済み]、[完了]、[進行中]、[無効化]、[計画済み] です。 注： 状態が[完了]の医学教育イベントは、読み取り専用になります。

フィールド	説明
タイプ	医学教育イベントのタイプ。 30文字 に制限されます。デフォルト値は、[CD_ROMプレゼンテーション]、[会議]、[病院表示]、[ジャーナルクラブ]、[昼食講習]、[ミーティング]、[ラウンド]、[セミナー]、[シンポジウム]、[ショー]、[取引] です。
予算	指定した通貨での予算。デフォルトは、システムの通貨に設定されています。通貨は、管理者が[活動通貨] フィールドを使用して設定します。このフィールドは、デフォルトのページレイアウトでは表示されませんが、管理者はカスタムレイアウトで表示できます。
最大出席者	このイベントに参加できる招待者の最大人数。
製品	イベント実施中に強調表示する必要がある製品。製品を選択することも、製品カテゴリを選択することもできますが、両方選択することはできません。 製品を追加するには、企業の管理者が[管理] に移動して[コンテンツ管理] をクリックします。
製品カテゴリ	イベント実施中ハイライトする必要がある製品カテゴリ。製品を選択することも、製品カテゴリを選択することもできますが、両方選択することはできません。 製品カテゴリを追加するには、企業の管理者が[管理] に移動して[コンテンツ管理] をクリックします。
CME 履修単位	このイベントでのCME (Continuing Medical Education) の履修単位数。
追加情報	
所有者	このレコードに割り当てられたユーザー。一般に、所有者はレコードの詳細の更新と、レコードの削除を実行できます。また、アクセスレベルを調整して、ユーザーによるアクセスを制限したり、拡張したりできます。 所有者がだれであるかによって（[レポート] ページおよび[ダッシュボード] ページから）従業員またはマネージャが実行するレポートに含まれるレコードは異なります。
目標	500文字 に制限されます。デフォルトでは、必須フィールド。
セッション詳細	セッションの詳細。 500文字 に制限されます。
変更者	レコードを作成または更新したユーザーの名前とその操作を行った日時。システムによって生成されます。
説明	250文字 に制限されます。

関連情報

医学教育イベントの関連情報については、次のトピックを参照してください。

- [医学教育イベント](#) 『[446ページ](#) の"[医学教育](#)"参照 』
- [\[医学教育イベントホームページ\] の使用](#) 『[446ページ](#) 』
- [医学教育イベントの管理](#) 『[449ページ](#) 』

担当者の州免許

「担当者の都道府県免許」ページを使用して、担当者の州免許を作成、更新、および追跡します。

「担当者の都道府県免許」には、州（または他の司法管轄区域）の医師開業免許の詳細が記録されます。このページは、セールス要員（製薬のセールス要員など）が担当者（医師など）に提供したサンプルの署名を検証するために使用します。医師は常に州ごとに有効な免許を1つのみ保持します。司法管轄区域内における医師開業免許は更新されます。アメリカ合衆国以外での実装の場合、「都道府県」フィールドは必須ではありません。

注：ユーザーがどのタブを使用できるかを設定するのは、各企業の管理者です。担当者の州免許情報の追跡を担当しないユーザーの場合、「担当者の都道府県免許」タブは使用不可になっています。

「担当者の都道府県免許ホームページ」の使用

担当者の州免許レコードの管理は、「担当者の都道府県免許ホームページ」から開始します。

注：企業の管理者は、「担当者の都道府県免許ホームページ」のレイアウトをカスタマイズできます。また、ユーザーの役割に「ホームページのパーソナライズ」権限が含まれている場合は、ページにセクションを追加したり、ページからセクションを削除できます。

担当者の州免許の作成

新しい担当者の州免許を作成するには、「最近変更された担当者の都道府県免許」セクションの「新規」ボタンをクリックします。詳細については、「[レコードの作成](#)『41ページ』」および「[担当者の州免許フィールド](#)『454ページ』」を参照してください。

担当者の州免許リストの使用

「担当者の都道府県免許リスト」セクションには、多数のフィルター済みリストが表示されます。フィルター済みリストは、一度に作業対象にするレコードの数を制限するために使用するレコードのサブセットまたはグループです。

次の表では、担当者の州免許の標準リストについて説明します。

担当者の州免許リスト	フィルター
担当者の都道府県免許（全件）	その所有者に関係なく、ユーザーがアクセスできるすべての担当者の州免許が表示されます。
最近変更された担当者の都道府県免許	「所有者」フィールドに自分の名前があるすべての担当者の州免許が、変更日に基づいて並べ替えて表示されます。

リストを表示するには、リスト名をクリックします。

新しいリストを作成するには、「新規」をクリックします。リストの作成方法の詳細は、「[リストの作成と編集](#)『77ページ』」を参照してください。

使用可能なすべてのリストの確認、新しいリストの作成、または既存のリストの表示、編集、削除を行うには、[リスト管理] をクリックします。[リスト管理] ページには、Oracle CRM On Demand に付属している標準のリストも表示されます。これらのリストは表示専用であるため、編集または削除することはできません。

最近の担当者の州免許の表示

[最近変更された担当者の都道府県免許] セクションには、最近表示した担当者の州免許が表示されます。

リストを展開するには、[リストを全表示] をクリックします。

[担当者の都道府県免許ホームページ] へのセクションの追加

ユーザーの役割に [ホームページのパーソナライズ] 権限が含まれている場合、ユーザーは自分の [担当者の都道府県免許ホームページ] に、次のセクションの一部またはすべてを追加できます。

- 最近作成された担当者の都道府県免許
- 最近変更された担当者の都道府県免許
- 最近作成された担当者の都道府県免許 (個人)
- 最近変更された担当者の都道府県免許 (個人)
- その他のレポートセクション (企業の管理者は、レポートセクションを [担当者の都道府県免許ホームページ] で表示可能にできます)。

[担当者の都道府県免許ホームページ] にセクションを追加するには

- 1 [担当者の都道府県免許ホームページ] で、[レイアウトを編集] をクリックします。
- 2 [担当者の都道府県免許ホームページレイアウト] ページで、矢印をクリックしてセクションを追加または削除し、ページのセクションを整理します。次に [保存] をクリックします。

担当者の州免許の管理

様々なレコードタイプに共通する、担当者の州免許を管理するには、次のタスクを実行します。

- [レコードの作成](#) 『41ページ』
- [レコードの詳細の更新](#) 『63ページ』
- [選択したレコードへのレコードのリンク](#) 『64ページ』
- [リストの使用](#) 『72ページ』

注： 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法で Oracle CRM On Demand をカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な

情報は異なることがあります。

また、自分に割り当てられているアクセスレベルによっては、これらの手順の一部を実行できない可能性があります。

関連トピック

関連する担当者の州免許情報については、次のトピックを参照してください。

- [担当者の州免許](#) 『452ページ』
- [\[担当者の都道府県免許ホームページ\] の使用](#) 『452ページ』
- [担当者の州免許フィールド](#) 『454ページ』

担当者の州免許フィールド

[担当者の都道府県免許編集] ページでは、担当者の州免許を追加したり、既存の担当者の州免許情報を更新できます。[担当者の都道府県免許編集] ページには、担当者の州免許に関するすべての情報が表示されます。

ヒント：[担当者の都道府県免許リスト] ページおよび[担当者の都道府県免許詳細] ページで担当者の州免許情報を編集することもできます。レコードの更新方法の詳細は、「[レコードの詳細の更新](#) 『63ページ』」を参照してください。

注：企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法でOracle CRM On Demandをカスタマイズできます。そのため、ユーザーが目にする情報と、この表で説明されている標準的な情報は異なることがあります。

次の表では、担当者の州免許の一部のフィールドについて説明します。

フィールド	説明
担当者	この州免許レコードの担当者。通常は、医師または製薬関係の要員です。[ルックアップ] アイコンをクリックして、担当者を選択します（必須）。
免許証番号	担当者の免許証番号（必須）。たとえば、PS4231732などです。
State（州）	免許証番号に関連付けられている、アメリカ合衆国の州または司法管轄区域。州を選択するには、ピックリストを使用します。たとえば、ニュージャージーの場合は[NJ]を選択します。 注： 司法管轄区域がアメリカ合衆国以外である場合、[都道府県] フィールドは必須ではありません。
失効日	免許が失効する日付（MM/DD/YYYY）。たとえば、10/31/2009などです。[カレンダー] アイコンを使用して失効日を選択します。
状態	免許の状態。[有効] または [無効] のいずれかです。ピックリストを使用して、状態を選択します。

関連情報

担当者の州免許の関連情報については、次のトピックを参照してください。

- [担当者の州免許『452ページ』](#)
- [\[担当者の都道府県免許ホームページ\]の使用『452ページ』](#)
- [担当者の州免許の管理『453ページ』](#)

サンプルの管理

ほとんどの主要製薬会社は、通常のフィールドセールス活動の一環として、医療の専門家に対して無料のサンプルを提供しています。アメリカ合衆国では、サンプルの配布は食品医薬品局（FDA）によって規制され、少なくとも年に1回は調整する必要があります。このトピックでは、**Oracle CRM On**

Demand サンプル管理を使用して、サンプルおよびプロモーションアイテムの電子在庫を管理および保守する方法について説明します。管理者は、サンプル在庫を設定および保守でき、サンプルの配布、振替、受取り、差異、調整、在庫カウントを監視できます。エンドユーザーは、**Oracle CRM On**

Demand のサンプル管理を使用して、サンプル在庫の電子在庫の追跡、サンプル振替の作成、サンプル振替の受取りの通知、調整のための在庫残高の調整を実行します。

Oracle CRM On

Demand のサンプル管理では、サンプル管理者およびセールス要員は、組織のあらゆるレベルでサンプル提供を測定および監視できます。サンプル管理者のタスクとエンドユーザーのタスクの相違については、次のトピックを参照してください。

サンプル管理のシナリオ

このトピックでは、サンプルを医療の専門家に配布するサンプル管理者およびセールス要員（エンドユーザー）が実行するプロセスを示す例について説明します。企業のビジネス要件によって、プロセスは異なる場合があります。

ある製薬会社が新製品を市場に投入しようとしています。サンプル在庫を設定するために、サンプル管理者は製品をデータベースに追加し、ロット番号を関連付け、サンプルをセールス要員に割り当て、マネージャとフィールドのセールス要員にサンプルを振り替えます。次に、セールス要員は、自分のデトリリー内の医師を訪問し、新しいサンプルを提供します。1か月後、各セールス要員は、自分の在庫を調整するように本社から要求されます。新しい在庫期間は、セールス要員が各在庫レコードの最終カウントを提供した後に開始します。調整の実行時に、セールス要員が在庫に差異があることに気付いたとします。セールス要員は、必要な修正を実行した後、正しい調整を実行し、在庫に「完了」および「調整済」のマークを付けます。

このシナリオのサンプル管理者には、自社のサンプル在庫を管理し、規則およびガイドラインに準拠していることを確認する責任があります。この役割では、サンプル管理者は、サンプルのマスター在庫を設定した後、サンプルを各エンドユーザーに振り替えます。エンドユーザーは出荷を受け取り、在庫の受取りまたは通知を送信します。受け取ったサンプルは、**Oracle CRM On Demand** により、各自の在庫カウントに自動的に記録されます。

このシナリオでは、セールス要員、セールス要員のマネージャ、およびサンプル管理者が、出荷数量と受取数量の差異を監視できます。

管理者の手順

サンプル管理者は、次のタスクを実行するために、**Oracle CRM On Demand** でサンプル管理の管理権限が必要です。

- サンプルを製品として定義し、**Oracle CRM On Demand**データベースに追加します。企業の製品の設定方法については、「[コンテンツ管理](#)『1500ページ』」を参照してください。
- 組織でロット番号を使用してサンプルを追跡している場合は、ロット番号を定義してサンプル製品に関連付けます。詳細については、「[サンプルロット](#)『502ページ』」を参照してください。
- サンプルの在庫を設定します。サンプル在庫の各レコードによって、サンプル提供処理に適格として分類されている製品に関する情報がセールス要員に提供されます。詳細については、「[サンプル在庫](#)『466ページ』」を参照してください。
- 割当を設定し、サンプルをセールス要員に割り当てます。割当レコードによって、サンプル提供コールの実行時に、セールス要員がクリニック、病院、または医師の担当者に配布するサンプル製品の提供期間が決まります。さらに、サンプルに関連付けられている制限（たとえば、1回のコールで提供を許可される最大数量）も定義されます。詳細については、「[割当](#)『497ページ』」を参照してください。
- 在庫期間を設定します。在庫期間は、サンプルまたはプロモーションアイテムの移動の追跡が可能な定義期間です。管理者およびセールス要員は、在庫期間内の全初期カウント、暫定監査カウント、最終監査カウント、レポート、および調整を実行します。詳細については、「[在庫期間](#)『457ページ』」を参照してください。
- サンプルをフィールドのエンドユーザーに振り替えます。詳細については、「[サンプル振替の作成](#)『478ページ』」を参照してください。
- サンプル活動を監視します。監視する活動には、サンプル提供、従業員と本社間のサンプル振替、ユーザー在庫カウント、および在庫調整があります。詳細については、「[サンプル活動の監視](#)『488ページ』」を参照してください。
- 電子署名を保存します。電子署名は**Oracle CRM On Demand**で取得され、**Oracle CRM On Demand**データベースに保存されます。署名の詳細は、「[電子署名の確認](#)『487ページ』」を参照してください。

エンドユーザーの手順

エンドユーザーは、医療の専門家にサンプルを配布するセールス要員であり、次のタスクを実行します。

- サンプル在庫の受取り（サンプル振替）を通知します。詳細については、「[サンプル在庫の受取りの通知](#)『468ページ』」を参照してください。
- サンプルを他のエンドユーザーに振り替えるか、または本社に戻します。セールス要員は、セールス要員間でサンプルを交換したり、サンプル（期限切れのサンプルなど）を本社に戻すことができます。詳細については、「[サンプル振替の作成](#)『478ページ』」を参照してください。
- 訪問セールス中に顧客にサンプルを提供します。詳細については、「[セールスコール時のサンプルの提供](#)『485ページ』」を参照してください。
- 必要に応じて暫定在庫カウントを実行します。詳細については、「[暫定在庫数のリクエスト](#)『463ページ』」を参照してください。
- 必要に応じて在庫期間を処分します。詳細については、「[在庫期間の処分](#)『464ページ』」を参照してください。
- 在庫調整を実行し、他のトランザクションを提出して、在庫レコードの差異を報告します。詳細については、「[サンプルトランザクションの調整](#)『481ページ』」、「[\[紛失および発見\] サンプルトランザクションの作成](#)『483ページ』」、および「[支出トランザクションの表示](#)『483ページ』」を参照してください。
- 必要に応じて在庫を調整します。詳細については、「[在庫の調整プロセス](#)『469ページ』」を参照してください。

サンプル管理の要件

次の要件が管理者およびエンドユーザーに適用されます。

- **管理者：Oracle CRM On Demand**でサンプルを管理するには、最初に製品を定義する必要があります。企業の製品の設定方法については、「[コンテンツ管理](#)『1500ページ』」を参照してください。
- **エンドユーザー**：サンプルを提供するには、サンプルに対する関連割当レコードが必要です。また、サンプルの受取りを通知する必要があります。割当および通知の詳細は、「[割当](#)『497ページ』」および「[サンプル在庫の受取りの通知](#)『468ページ』」を参照してください。

作業前の準備：ユーザーの役割を確認します。

- すべての管理者手順を実行するには、ユーザーの役割に管理権限が割り当てられていて、[基本サンプル操作の有効化] 権限、[サンプル調整の有効化] 権限、および（必要な場合は）[署名] 権限が含まれている必要があります。
- すべてのエンドユーザー手順を実行するには、ユーザーの役割に、[基本サンプル操作の有効化] 権限と [サンプル調整の有効化] 権限が含まれている必要があります。

在庫期間

在庫期間の各ページを使用して、在庫期間を作成、更新、および追跡します。在庫期間は、サンプルアイテムやプロモーションアイテムのすべての移動（サンプルの提供、受取り、振替、および在庫調整）を追跡できるように定義した期間です。在庫期間は、顧客企業のサンプル管理者によって定義されます。在庫期間は、基準の計画と評価を介して、セールス要員を編成するために使用します。

サンプル管理者およびセールス要員は、初期カウント、暫定監査カウント、最終監査カウント、および調整をすべて在庫期間内で実行します。

- **初期カウント**：初期カウントは、セールス要員が新規在庫を受け取った時点で実行します。セールス要員は、受け取ったすべてのサンプルを実地でカウントし、所有するアイテムを通知する必要があります。詳細については、「[サンプル在庫の受取りの通知](#)『468ページ』」を参照してください。
- **暫定監査カウント**：暫定監査カウントはサンプル管理者がいつでもリクエストできます。これは、在庫をカウントしてレポートするように求めるリクエストです。暫定監査カウントは通常、不正活動の疑いがある場合や在庫の追跡プロセスに問題があった場合に、特別なケースの監査として実行されます。これは、サンプル管理者向けのチェックポイントの役割を果たします。詳細については、「[暫定在庫数のリクエスト](#)『463ページ』」を参照してください。
- **最終監査カウント**：最終監査カウントは、サンプル管理者がリクエストします。この場合は、在庫期間の終了が近づいているため、すべてのサンプルを計上する必要があります。セールス要員は、サンプルごとに最終実地棚卸をカウントして記録し、最終監査レポートを提出する必要があります。監査レポートを作成するセールス要員は、[在庫監査レポートホームページ] に移動し、新規の在庫監査レポートを作成します。セールス要員は、最終監査レポートを自動的に作成することもできます。詳細については、「[在庫期間の処分](#)『464ページ』」を参照してください。
- **調整**：最終監査カウントの完了時に、セールス要員は在庫を調整する必要があります。この調整では、内部のサンプルトランザクションの追跡が、最終実地棚卸と比較されます。差異がある場合は記録されます。差異が存在しない場合は、調整に問題はなく、在庫期間に [調整済] のマークが付きます。詳細については、「[実地棚卸数と電子棚卸数の差異の訂正](#)『485ページ』」および「[在庫期間の調整](#)『465ページ』」を参照してください。

注：ユーザーがどのタブを使用できるかを設定するのは、各企業の管理者です。在庫期間情報の追跡を担当しないユーザーの場合、[在庫期間] タブは使用不可になっています。

在庫期間のタイプ

サンプル在庫の調整は1か月に1度発生する可能性があるため、Oracle CRM On Demandのサンプル管理では、サンプル管理者からリクエストがあるたびに調整を実行できます。最大限の柔軟性を提供するために、在庫期間には3つのタイプが用意されています。

次の表では、在庫期間のタイプについて説明します。

在庫期間	説明
有効	現在の期間。このタイプでは終了日が表示されず、調整も行われていません。サンプルトランザクションのタイプ（新規製品の追加など）を入力できます。それに応じて、在庫数が調整されます。
無効	過去の未調整の期間。終了日が表示されますが、調整は行われていません。在庫に対してサンプルトランザクションの任意のタイプ（新規製品を除く）を入力できます。それに応じて、在庫数が影響を受けます。Oracle CRM On Demandのデフォルトの設定では、無効期間が1つ提供されます。
調整済	過去の無効な期間。終了日が表示され、調整が正常に行われています。このロックされている在庫期間に対しては、トランザクションを実行できません。

サンプル管理に対するOracle CRM On

Demandのデフォルト設定では、未調整期間に対して有効な期間が1つと、無効な期間が2つの合計3つが提供されます。調整済在庫期間は複数設定できますが、開くことができる有効な在庫期間は、常に1つのみです。

「在庫期間ホームページ」の使用

在庫期間の管理は、「在庫期間ホームページ」から開始します。このページにはいくつかのセクションがあり、ユーザーに関連する在庫期間情報が表示されます。

注：企業の管理者は、「在庫期間ホームページ」のレイアウトをカスタマイズできます。また、ユーザーの役割に「ホームページのパーソナライズ」権限が含まれている場合は、ページにセクションを追加したり、ページからセクションを削除することができます。

作業前の準備：在庫期間を使用するには、ユーザーの役割に「基本サンプル操作の有効化」権限が含まれている必要があります。

在庫期間の作成

在庫期間を作成できるのは、企業のサンプル管理者のみです。セールス要員は、在庫期間を作成できません。サンプル管理者は、Oracle CRM On Demand Life Sciences

Editionを使用するセールス要員ごとに最初の在庫期間を作成します。詳細については、「[ユーザーの在庫期間の作成](#)『1153ページ』」および「[レコードの作成](#)『41ページ』」を参照してください。

在庫期間リストの使用

「在庫期間リスト」セクションには、多数のフィルター済みリストが表示されます。フィルター済みリストは、一度に作業対象にするレコードの数を制限するために使用するレコードのサブセットまたはグループです。Oracle CRM On Demandには、標準のリストのセットがあらかじめ用意されています。標準のリストはすべてのユーザーに公開され、すべ

てのユーザーが表示できます。従業員とマネージャは別の条件に基づくリストを追加できます。このようなカスタムリストはリストの標準セットの上に表示されます。

次の表では、在庫期間の標準のリストについて説明します。

在庫期間リスト	フィルター
在庫期間 (全件)	その所有者に関係なく、ユーザーがアクセスできるすべての在庫期間が表示されます。
最近変更された在庫期間	[所有者] フィールドに自分の名前があるすべての在庫期間が、変更日に基づいて並べ替えられて表示されます。

リストを表示するには、リスト名をクリックします。

新しいリストを作成するには、[新規] をクリックします。リストの作成方法の詳細は、「[リストの作成と編集](#)」を参照してください。

使用可能なすべてのリストの確認、新しいリストの作成、または既存のリストの表示、編集、削除を行うには、[リスト管理] をクリックします。[リスト管理] ページには、**Oracle CRM On Demand**に付属している標準のリストも表示されます。これらのリストは表示専用であるため、編集または削除することはできません。

最近の在庫期間の表示

[最近変更された在庫期間] セクションには、最近変更された在庫期間が表示されます。

リストを展開するには、[リストを全表示] リンクをクリックします。

[在庫期間ホームページ] へのセクションの追加

ユーザーの役割に [ホームページのパーソナライズ] 権限が含まれている場合、ユーザーは自分の [在庫期間ホームページ] に、次のセクションの一部またはすべてを追加できます。

- 最近作成された在庫期間
- 最近変更された在庫期間
- 最近作成された在庫期間 (個人)
- 最近変更された在庫期間 (個人)
- その他のレポートセクション (企業の管理者は、レポートセクションを [在庫期間ホームページ] で表示可能にできます)。

[在庫期間ホームページ] にセクションを追加するには

- 1 [在庫期間ホームページ] で、[レイアウトを編集] をクリックします。
- 2 [在庫期間ホームページレイアウト] ページで、矢印をクリックしてセクションを追加または削除し、ページのセクションを整理します。次に [保存] をクリックします。

関連情報

在庫期間の関連情報については、次のトピックを参照してください。

- [在庫期間](#) 『457ページ』
- [在庫期間のフィールド](#) 『465ページ』
- [在庫期間の管理](#) 『460ページ』

在庫期間の管理

在庫期間を管理する手順については、次のトピックを参照してください。

- [在庫期間へのサンプル在庫の追加](#) 『461ページ』
- [在庫期間へのサンプルトランザクションの追加](#) 『461ページ』
- [在庫期間へのブックの追加](#) 『462ページ』
- [在庫期間に対する在庫監査レポートの作成](#) 『462ページ』
- [暫定在庫数のリクエスト](#) 『463ページ』
- [在庫期間の処分](#) 『464ページ』
- [在庫期間の調整](#) 『465ページ』

様々なレコードタイプに共通する作業手順については、次のトピックを参照してください。

- [レコードの作成](#) 『41ページ』
- [レコードの詳細の更新](#) 『63ページ』
- [選択したレコードへのレコードのリンク](#) 『64ページ』
- [リストの使用](#) 『72ページ』

注： 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法でOracle CRM On

Demandをカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

また、自分に割り当てられているアクセスレベルによっては、これらの手順の一部を実行できない可能性があります。

関連トピック

在庫期間の関連情報については、次のトピックを参照してください。

- [在庫期間](#) 『457ページ』
- [在庫期間のフィールド](#) 『465ページ』
- [\[在庫期間ホームページ\] の使用](#) 『458ページ』

在庫期間へのサンプル在庫の追加

サンプル管理者は、[サンプル在庫編集] ページを使用して、サンプル在庫明細項目をセールス要員の在庫期間に追加したり、既存のサンプル在庫明細項目の詳細を更新することができます。[サンプル在庫編集] ページには、サンプル在庫に関するすべての情報が表示されます。

セールス要員は、在庫期間にサンプル在庫明細項目を追加したり、在庫期間からサンプル在庫明細項目を削除することはできません。ただし、セールス要員は、暫定監査カウントおよび最終監査カウントを実行する際に、在庫期間内にあるサンプル在庫明細項目の[実地棚卸] フィールドを編集する必要があります。監査カウントの詳細は、「[暫定在庫数のリクエスト『463ページ』](#)」および「[在庫期間の処分『464ページ』](#)」を参照してください。

作業前の準備：在庫期間にサンプル在庫明細項目を追加するには、ユーザーの役割に[基本サンプル操作の有効化] 権限が含まれている必要があります。

在庫期間にサンプル在庫明細項目を追加するには

- 1 [在庫期間リスト] ページで、[開始日] フィールドをドリルダウンして、目的の在庫期間レコードを開きます。
- 2 [在庫期間詳細] ページで、[サンプル在庫] セクションの[新規] をクリックします。
- 3 [サンプル在庫編集] ページで、必須フィールドに情報を入力します。次に、[保存] をクリックします。

このページの各フィールドの詳細は、「[サンプル在庫のフィールド『470ページ』](#)」を参照してください。

注：この手順は、少数の製品を追加する場合に適しています。複数の在庫レコードを追加する場合は、(適切な在庫レコードで構成された) インポートファイルを作成し、企業の管理者に、そのデータを在庫期間にロードするように依頼してください。

関連トピック

関連するサンプル在庫情報については、次のトピックを参照してください。

- [サンプル在庫『466ページ』](#)
- [サンプル在庫の管理『467ページ』](#)
- [サンプル在庫のフィールド『470ページ』](#)

在庫期間へのサンプルトランザクションの追加

[サンプルトランザクション編集] ページでは、サンプルトランザクション明細項目を在庫期間に追加したり、既存のサンプルトランザクション明細項目の詳細を更新することができます。[サンプルトランザクション編集] ページには、サンプルトランザクションに関するすべての情報が表示されます。

作業前の準備：在庫期間にサンプルトランザクションを追加するには、ユーザーの役割に[基本サンプル操作の有効化] 権限が含まれている必要があります。

在庫期間にサンプルトランザクションを追加するには

- 1 [在庫期間リスト] ページで、[開始日] フィールドをドリルダウンして、目的の在庫期間レコードを開きます。

- 2 [在庫期間詳細] ページで、[サンプルトランザクション] セクションの[新規] をクリックします。
- 3 [サンプルトランザクション編集] ページで、必須フィールドに情報を入力します。[保存] をクリックします。
このページの各フィールドの詳細は、「[サンプルトランザクションのフィールド](#) 『489ページ』」を参照してください。

関連情報

関連するサンプルトランザクション情報については、次のトピックを参照してください。

- [サンプルトランザクション](#) 『474ページ』
- [\[サンプルトランザクションホームページ\] の使用](#) 『475ページ』
- [サンプルトランザクションの管理](#) 『477ページ』
- [サンプルトランザクションのフィールド](#) 『489ページ』

在庫期間へのブックの追加

有効な在庫期間にブックを追加するには、次の手順を実行します。有効な在庫期間に追加したブックは、変更または削除できます。この手順は、ブックが在庫期間詳細ページに関連項目として表示されていることを前提としています。関連項目の表示方法の詳細は、「[関連項目レイアウトのカスタマイズ](#) 『1081ページ』」を参照してください。

在庫期間にブックを追加するには

- 1 [在庫期間リスト] ページで、[開始日] フィールドをドリルダウンして、目的の在庫期間レコードを開きます。
- 2 [在庫期間詳細] ページで、ページの[ブック] セクションの[追加] をクリックします。
- 3 ブックセレクトで、在庫期間に追加するブックを選択し、[OK] をクリックします。
ブックの詳細は、「[ブックの管理](#) 『1204ページ』」を参照してください。
- 4 必要に応じて、[処分] ボタンをクリックして在庫期間を処分します。
在庫期間がクローズされると、在庫監査レポートが生成され、新規在庫期間が作成されます。クローズされた在庫期間に添付されていたすべてのサンプル在庫情報およびブック情報は新規在庫期間および在庫監査レポートにコピーされます。詳細は、「[在庫期間の処分](#) 『464ページ』」を参照してください。

在庫期間に対する在庫監査レポートの作成

[在庫監査レポート編集] ページでは、在庫期間の在庫監査レポートを作成したり、既存の在庫監査レポートの詳細を更新することができます。[在庫監査レポート編集] ページには、在庫監査レポートに関するすべての情報が表示されます。

作業前の準備：在庫期間に対する在庫監査レポートを作成するには、ユーザーの役割に「基本サンプル操作の有効化」権限が含まれている必要があります。

在庫期間に対する在庫監査レポートを作成するには

- 1 「在庫期間リスト」ページで、「開始日」フィールドをドリルダウンして、目的の在庫期間レコードを開きます。
- 2 「在庫期間詳細」ページで、「在庫監査レポート」セクションの「新規」をクリックします。
- 3 「在庫監査レポート編集」ページで、必須フィールドに情報を入力し、「保存」をクリックします。

このページの各フィールドの詳細は、「[在庫監査レポートのフィールド](#)」『472ページ』を参照してください。

作成した在庫監査レポートは変更できません。生成された在庫監査レポートにエラーが示された場合は、最初に在庫を調整してエラーを訂正し、在庫調整を処理した後に、新規の在庫監査レポートを生成する必要があります。

関連トピック

在庫監査レポートの関連情報については、次のトピックを参照してください。

- [在庫監査レポート](#) 『471ページ』
- [在庫監査レポートの管理](#) 『471ページ』
- [在庫監査レポートのフィールド](#) 『472ページ』

暫定在庫数のリクエスト

セールス要員は通常、帰社時に、在庫の実地棚卸を求められます。セールス要員は、暫定在庫数をリクエストします。この暫定在庫数を使用すると、各自のサンプルの在庫を監査し、その情報をサンプル管理者に提出できます。サンプル管理者は通常、在庫の実地監査の要件を発行します。暫定監査は、企業のガイドラインに基づいています。暫定監査カウントは通常、不正活動の疑いがある場合や在庫の追跡プロセスに問題があった場合に、特別なケースの監査として実行され、サンプル管理者向けのチェックポイントの役割を果たします。

実地棚卸は、有効な未調整の在庫期間中いつでも実行できます。暫定在庫数をリクエストしたときに考慮されるのは、有効な在庫期間のみです。

作業前の準備：暫定在庫数をリクエストするには、ユーザーの役割に「基本サンプル操作の有効化」権限が含まれている必要があります。

暫定在庫数をリクエストするには

- 1 「在庫期間リスト」ページで、「開始日」フィールドをドリルダウンして、監査を実行する在庫期間レコードを開きます。
- 2 各サンプル在庫明細項目の「実地棚卸」フィールドに値を入力します。
「実地棚卸」フィールドに入力する値は、手元にある各製品の実地数量に対応している必要があります。
- 3 「暫定数」をクリックします。

次の処理が実行されます。

- [最終実地棚卸] フィールドの値が、現在の実地数量値より前の実地数量値を反映するように変更されます。これによって、古い実地棚卸と新規の実地棚卸を検証して比較できます。
- 新規の在庫監査レポートが作成されます。このレポートには、現在の在庫からすべての明細項目がコピーされています。
- 現在の在庫期間は開いたままの状態になります。

注： [暫定数] ボタンを使用できるのは、有効な在庫期間の場合のみです。

在庫期間の処分

在庫期間が終了すると、セールス要員はサンプルごとに最終実地棚卸をカウントして記録し、最終監査レポートを提出する必要があります。セールス要員は、在庫期間を処分することで最終監査数（製品別またはロット番号別）を提出します。在庫期間を処分すると、その在庫期間が終了し、在庫監査レポートの作成が起動します。処分できるのは、有効な在庫期間のみです。

在庫期間の処分は、「[在庫の調整プロセス](#)『469ページ』」でも重要なステップです。

作業前の準備： 在庫期間を処分するには、ユーザーの役割に [基本サンプル操作の有効化] 権限が含まれている必要があります。

在庫期間を処分するには

- 1 [在庫期間リスト] ページで、[開始日] フィールドをドリルダウンして、処分する在庫期間レコードを開きます。
- 2 各サンプル在庫明細項目の [実地棚卸] フィールドに値を入力します。
[実地棚卸] フィールドに入力する値は、手元にある各製品の実地数量に対応している必要があります。
- 3 [処分] をクリックします。
[処分] をクリックすると、次の処理が行われます。
 - ステップ1で開いた在庫期間は、終了日を割り当てられて終了し、古い在庫期間内のすべてのレコードが含まれた新規の在庫期間が作成されます。
 - 古い在庫期間の [実地棚卸] フィールド（サンプル在庫レコード）の値は、新規の在庫期間の [開始残高] フィールド（対応するサンプル在庫レコード）にコピーされます。
 - 失効していないすべてのサンプルが、古い在庫期間から新規の在庫期間にコピーされます。
 - 0（ゼロ）より大きい数量を持つ失効サンプルが、古い在庫期間から新規の在庫期間にコピーされます。
 - 古い在庫期間に関連付けられたすべてのブック情報は、新規在庫期間にコピーされます。
 - 在庫監査レポートが作成されます。古い在庫期間に関連付けられたすべてのサンプル在庫情報およびブック情報は、新規の在庫監査レポートにコピーされます。

注： [処分] ボタンをクリックしたときに、在庫期間の状態が有効でない場合、またはサンプル在庫レコードのいずれかの [実地棚卸] フィールドが空白である場合は、エラーメッセージが表示されます。

- 4 [在庫期間リスト] ページに戻り、ステップ1で開いた在庫期間レコードと同じレコードを開きます。

在庫監査レポートが、終了した在庫期間の子として作成されていることに注意してください。この在庫監査レポートには、在庫レコードのスナップショットと在庫期間終了時の最終実地棚卸が含まれています。在庫監査レポートとその関連レコードはロックされているため、変更できませんが、サンプル管理者向けの履歴監査証跡として残ります。

在庫期間の調整

セールス要員は、少なくとも年に1度各自のサンプルを調整する必要があります。調整は、1年のうちの様々な時期に開始できますが、調整できるのは、終了している在庫期間のみです。在庫期間を完全に調整するには、その前に、在庫期間に関連付けられているすべてのトランザクションが完了している必要があります。

在庫期間の調整は、「[在庫の調整プロセス](#)『469ページ』」の最終ステップです。

作業前の準備：在庫期間を調整するには、ユーザーの役割に「基本サンプル操作の有効化」権限が含まれている必要があります。

在庫期間を調整するには

- 1 「在庫期間リスト」ページで、「開始日」フィールドをドリルダウンして、調整する在庫期間レコードを開きます。

開く在庫期間は終了している必要があります。期間を調整できるのは、実地棚卸と、**Oracle CRM On Demand**によって算出された数量の間に差異がなく、かつ在庫期間に保留トランザクションがない場合のみです。

- 2 「調整」をクリックします。

次の条件のいずれに該当する場合は、エラーメッセージが表示されます。

- 状態が「進行中」のトランザクションが、在庫期間に関連付けられている場合。
- 前の在庫期間が開いている場合。
- 差異が許容範囲を超えている場合。現在、差異は0（ゼロ）に設定されています。

- 3 「在庫期間リスト」ページに戻り、ステップ1で開いた在庫期間レコードと同じレコードを開きます。調整が正常に実行されると、「調整済」フラグが選択されます。

注：期間中にサンプルを別のセールス要員に振り替えた場合や本社に戻した場合、エンドユーザーは、調整前に、振替トランザクションを作成する必要があります。また、モバイルユーザーは、在庫数を送信する前に、各自のローカルデータベースをサーバーデータベースと同期化する必要があります。この同期化が重要となるのは、モバイルユーザーが以前の期間または有効でない期間に受け取ったサンプルを記録している場合です。

在庫期間のフィールド

「在庫期間編集」ページでは、在庫期間を追加したり、既存の在庫期間の詳細を更新することができます。「在庫期間編集」ページには、在庫期間に関するすべての情報が表示されます。

ヒント：在庫期間は、「在庫期間リスト」ページおよび「在庫期間詳細」ページで編集することもできます。レコードの更新方法の詳細は、「[レコードの詳細の更新](#)『63ページ』」を参照してください。

注：企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法で**Oracle CRM On**

Demandをカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

次の表では、在庫期間の一部のフィールドについて説明します。ほとんどのフィールドは、セールス要員には読み取り専用ですが、サンプル管理者は編集できます。[有効] フィールドと[調整] フィールドは、在庫期間が完了しているか、調整済みであるかに応じて、**Oracle CRM On Demand**によって自動的に設定されます。

フィールド	説明
開始日	この在庫期間の開始日。
終了日	この在庫期間が失効する日付。
有効	<p>このチェックボックスは、Oracle CRM On Demandによって自動的に設定され、在庫期間が有効であるか、終了しているかを示します。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ オンの場合、この在庫期間は現在有効です。処理のために、現在提供されているすべてのサンプルアイテムとプロモーションアイテムで、この有効な在庫期間が使用されています。 ■ オフの場合、この在庫期間は完了しているか、処分されていて、無効です。 <p>詳細については、「在庫期間の処分『464ページ』」を参照してください。</p>
所有者	在庫期間の所有者。
作成	この在庫期間を作成した日付とユーザー。
変更	この在庫期間を最後に変更した日付とユーザー。
調整済	<p>このチェックボックスは、Oracle CRM On Demandによって自動的に設定され、この在庫期間中に、調整プロセスが正常に実行されたかどうかを示します。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ オンの場合、この在庫期間は差異がなく完全に調整されていて、無効でロックされています。 ■ オフの場合、この在庫期間は正常に調整されていません。 <p>詳細については、「在庫期間の調整『465ページ』」を参照してください。</p>

関連トピック

在庫期間の関連情報については、次のトピックを参照してください。

- [在庫期間](#)『457ページ』
- [在庫期間の管理](#)『460ページ』
- [\[在庫期間ホームページ\]の使用](#)『458ページ』

サンプル在庫

サンプル在庫の各ページを使用して、サンプル在庫レコードを作成、更新、および追跡します。

サンプル在庫レコードは、セールス要員に、サンプル提供の対象として分類されている製品を示します。サンプル管理者は製品を承認し、セールス要員に数量を割り当てます。セールス要員は、検証済みの医師、クリニック、病院施設に配布するまでサンプルを保持できます。サンプル在庫レコードは、製品レベルまたはサンプルのロットレベルで定義できます。特定の担当者に配布可能な数量に関するルールは、該当する製品サンプルの割当レコードに保持されています。セールスコールの実行プロセスおよびサンプルアイテムやプロモーションアイテムの提供は、割当レコードとサンプル在庫レコードによって追跡されます。

サンプル在庫レコードの追跡プロセスについて

サンプル管理者がフィールドのエンドユーザーにサンプルを出荷した場合、セールス要員はそのサンプル在庫の受取りを通知する必要があります。セールス要員は、サンプル在庫を実地に受け取ってカウントし、数量を通知する必要があります。このプロセスは、サンプル在庫追跡プロセスの起点であり、最終的な結果は、在庫期間終了時の在庫調整となります。

在庫期間中に、セールス要員は、サンプル管理マネージャから在庫の監査を要求される場合があります。この場合、セールス要員は、サンプル在庫レコードを使用して、在庫監査レポートを生成します。在庫期間の終了時には、在庫がカウントされてサンプル在庫レコードに保持され、残りの在庫は新規の在庫期間にコピーされます。在庫期間の調整によって、在庫が、各製品のトランザクションレコードの処理で取得した計算結果と一致することが確認されます。在庫期間を調整済みとするには、すべてのレコードが一致している必要があります。

サンプル在庫の管理

サンプル在庫を管理する手順については、次のトピックを参照してください。

- [サンプル在庫の累積合計の計算](#) 『468ページ』
- [サンプル在庫の受取りの通知](#) 『468ページ』
- [在庫の調整プロセス](#) 『469ページ』
- [在庫期間へのサンプル在庫の追加](#) 『461ページ』

様々なレコードタイプに共通する作業手順については、次のトピックを参照してください。

- [レコードの作成](#) 『41ページ』
- [レコードの詳細の更新](#) 『63ページ』
- [選択したレコードへのレコードのリンク](#) 『64ページ』
- [リストの使用](#) 『72ページ』

注： 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法でOracle CRM On

Demandをカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

また、自分に割り当てられているアクセスレベルによっては、これらの手順の一部を実行できない可能性があります。

関連トピック

関連するサンプル在庫情報については、次のトピックを参照してください。

- [サンプル在庫](#) 『466ページ』

■ サンプル在庫のフィールド 『470ページ』

サンプル在庫の累積合計の計算

在庫期間のはじめに、セールス要員は、**n**数量の**x**製品を指定できます。在庫期間中に、セールス要員は、様々なトランザクションタスク（振替（内部）、振替（外部）、サンプルの提供、調整、および通知）を実行します。**x**製品の累積カウントは、各トランザクションタスクの開始時と完了時に、**Oracle CRM On Demand**によって更新されます。

Oracle CRM On

Demandでは、サンプルトランザクション活動に基づいてセールス要員の在庫残高を計算し、すべての製品に関する現在のカウントのレコードを保持します。セールス要員の在庫残高を計算するために、**Oracle CRM On Demand**では、各在庫期間の開始時に**x**製品の数量を取得し、次の処理を実行します。

- 出荷通知による加算。
- [振替 (内部)] タイプのサンプルトランザクションの加算。
- [振替 (外部)] タイプのサンプルトランザクションの減算。
- [支出] タイプのサンプルトランザクション（サンプル提供トランザクション）の減算。
- [返却] タイプのサンプルトランザクションの減算。
- [在庫調整] タイプと数量フィールドの値に基づいたサンプルトランザクションの加算または減算。紛失、盗難、人によるエラーを示すために負の数値を使用できます。

作業前の準備：サンプル在庫の累積カウントを表示するには、[サンプル在庫詳細] ページと [サンプル在庫編集] ページに [システム数] フィールドが表示されている必要があります。このフィールドは、デフォルトでは表示されていないため、サンプル管理者に連絡して、サンプル在庫ページのフィールド設定を依頼してください。フィールド管理方法の詳細は、「[レコードタイプ別の \[アプリケーションカスタマイズ\] ページ 『1056ページ』](#)」を参照してください。

最終実地棚卸で数量を表示するには

- 1 [在庫期間リスト] ページで、[開始日] フィールドをドリルダウンして、目的の在庫期間レコードを開きます。
- 2 [在庫期間詳細] ページで、[サンプル在庫] セクションに移動します。

各サンプル在庫明細項目の [最終実地棚卸] フィールドの値は、最終在庫監査レポートが実行されたときの在庫の数量を示しています。[システム数] フィールドには、本社がセールス要員に振り替えた最初のサンプル数量が表示されます。このページの各フィールドの詳細は、「[サンプル在庫のフィールド 『470ページ』](#)」を参照してください。

サンプル在庫の受取りの通知

サンプル管理者がフィールドのエンドユーザーにサンプルを出荷した場合、エンドユーザーがサンプルを交換した場合、またはエンドユーザーが本社にサンプルを戻した場合、そのトランザクションの受取人は、サンプル在庫の受取りを通知する必要があります。受取人は、サンプル在庫を実地に受け取ってカウントし、数量を通知する必要があります。このステップは、サンプル在庫追跡の起点であり、最終的な結果は、期間終了時のサンプル在庫調整となります。

Oracle CRM On Demandのサンプル管理では、[サンプル振替の作成 『478ページ』](#)

プロセスを介したサンプル在庫の電子的な移動がサポートされています。サンプルが受取人に転送されると、受取人はサンプルの受取りを通知する必要があります。その後に、**Oracle CRM On Demand**で受取人の有効な在庫期間に新しい在庫を振り替えることができます。

エンドユーザーは、サンプル振替のすべてまたは一部の受取りを通知できます。詳細については、次のトピックを参照してください。

■ [サンプル振替の完全受取りの通知](#) 『479ページ』

■ [サンプル振替の一部受取りの通知](#) 『480ページ』

作業前の準備：サンプル在庫の受取りを通知するには、ユーザーの役割に「基本サンプル操作の有効化」権限が含まれている必要があります。

注：エンドユーザーがサンプル在庫の受取りを通知するときに、振替対象のサンプル在庫に関連付けられているサンプル製品、サンプルロット、または在庫期間に対応するレコードがない場合、これらのレコードは、**Oracle CRM On Demand**によって作成されます。

在庫の調整プロセス

このトピックでは、在庫の調整方法について説明します。

作業前の準備：次の操作を実行します。

- ユーザーの役割に「基本サンプル操作の有効化」権限と「サンプル調整の有効化」権限が含まれている必要があります。
- 次の要件を満たします。
 - **以前の在庫期間が調整済みであることの確認。**ユーザーは、以前の在庫期間を年代順に調整する必要があります。この要件が問題になるのは、企業の設定で、無効な未調整の期間が複数許可されている場合のみです。
 - **在庫振替の受取りの通知。**ユーザーは、受け取ったすべてのサンプル在庫の出荷通知を送信する必要があります。
 - **振替対象サンプルの振替トランザクションの作成。**ユーザーは、別のセールス要員に振り替えるサンプルまたは本社に戻すサンプルに対して振替トランザクションを作成する必要があります。
 - **モバイルユーザーによるサーバーデータベースとの同期化（必須）。**モバイルユーザーは、在庫数を送信する前に、各自のローカルデータベースをサーバーデータベースと同期化する必要があります。この要件が重要となるのは、モバイルユーザーが以前の期間に受け取ったサンプルを記録している場合です。

在庫の調整時に適用される制限

次の制限に注意してください。

- 振り替えられたサンプルおよび受け取ったサンプルの数は、それらのレコードが送信されるまで在庫数に反映されません。
- 実地棚卸数と電子棚卸数の在庫の間に差異がある場合、在庫期間は調整できません。差異がある場合、ユーザーは、訂正してから期間を調整する必要があります。

在庫を調整するには、次のタスクを実行します。

1 [在庫期間の処分](#) 『464ページ』

2 [実地棚卸数と電子棚卸数の差異の訂正](#) 『485ページ』

3 [在庫期間の調整](#) 『465ページ』

サンプル在庫のフィールド

「サンプル在庫編集」ページでは、新規のサンプル在庫レコードを在庫期間に追加したり、既存のサンプル在庫レコードの詳細を更新することができます。「サンプル在庫編集」ページには、サンプル在庫に関するすべての情報が表示されます。

ヒント：「サンプル在庫リスト」ページおよび「サンプル在庫詳細」ページでサンプル在庫を編集することもできます。レコードの更新方法の詳細は、「[レコードの詳細の更新『63ページ』](#)」を参照してください。

注：企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法で**Oracle CRM On Demand**をカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

次の表では、サンプル在庫の一部のフィールドについて説明します。

フィールド	説明
サンプル	このサンプル在庫レコードに関連付けられている製品。 注： 新規サンプル在庫レコードの作成時にこのフィールドに入力できるのは、サンプルとして分類された製品（つまり、カテゴリータイプが「提供サンプル」の製品）のみです。
ロット番号	選択したサンプル製品に関連付けられているロット番号。このフィールドはオプションです。 注： サンプル在庫レコードを追加または更新するときに、サンプルロットを選択するには、「 ルックアップ 」アイコンをクリックします。選択できるのは、ロット番号で追跡されている在庫のサンプルロット（つまり、「 ロット別在庫 」チェックボックスがオンのサンプルロット）のみです。サンプルロットの詳細は、「 サンプルロット『502ページ』 」および「 サンプルロットのフィールド『505ページ』 」を参照してください。
開始残高	在庫期間のはじめに、本社から受け取った最初の数量。
最終実地棚卸	最終在庫監査レポートを実行したときの在庫数量。
実地棚卸	手持残高の実地棚卸。この値はセールス要員が入力します。 注： このフィールドは、セールス要員が変更できる唯一のフィールドです。
システム数	本社からセールス要員に振り替えられた最初の数量。サンプル在庫の累積カウントの表示方法については、「 サンプル在庫の累積合計の計算『468ページ』 」を参照してください。 注： デフォルトでは、「システム数」フィールドは、「サンプル在庫詳細」ページと「サンプル在庫編集」ページに表示されないため、サンプル管理者に連絡して、サンプル在庫ページのフィールド設定を依頼してください。
差異	「 実地棚卸 」フィールドの値と「 最終実地棚卸 」フィールドの値の差異。 このフィールドは、在庫期間が処分されたときに、 Oracle CRM On Demand によって自動的に挿入されます。詳細については、「 在庫期間の処分『464ページ』 」を参照してください。
ロット番号: 失効日	サンプルの失効が設定されている日付。この日付は、サンプル在庫レコードの追跡にサンプルロットを使用する場合に関連します。

フィールド	説明
ロット番号: 締め日	サンプルが失効する計算済みの日付。ロット番号の締め日の計算式は、失効日 - 短日の日数 = 締め日です。
作成	このサンプル在庫レコードを作成した日付、タイムスタンプ、およびユーザー。
変更	このサンプル在庫レコードを最後に変更した日付、タイムスタンプ、およびユーザー。

関連情報

サンプル在庫の関連情報については、次のトピックを参照してください。

- [サンプル在庫](#) 『466ページ』
- [サンプル在庫の管理](#) 『467ページ』
- [在庫期間へのサンプル在庫の追加](#) 『461ページ』

在庫監査レポート

在庫監査レポートの各ページを使用して、在庫監査レポートを作成および追跡します。

在庫監査レポートは、セールス要員が在庫期間の暫定または最終監査カウントを作成すると、**Oracle CRM On Demand**によって生成されます。管理者およびセールス要員は、事前に送信した在庫数（暫定期間および最終処分期間）を [在庫監査レポートリスト] ページに表示できます。

在庫監査レポートは、サンプルのコンプライアンス管理者が、サンプルがそれぞれのセールス要員によって適切に配布されていることを確認するための有用なツールです。コンプライアンス管理者は、在庫監査レポートを使用して、特定の規制上の要件を年間を通して満たすことができます。作成された在庫監査レポートは変更できません。

注：ユーザーがどのタブを使用できるかを設定するのは、各企業の管理者です。在庫監査レポート情報の追跡を担当しないユーザーの場合、[在庫監査レポート] タブは使用不可になっています。

在庫監査レポートの管理

在庫監査レポートを管理する手順については、次のトピックを参照してください。

- [暫定在庫数のリクエスト](#) 『463ページ』。暫定監査カウントは、在庫をカウントし、在庫監査レポートを生成するためのリクエストです。
- [在庫期間の処分](#) 『464ページ』。エンドユーザーは、サンプルごとに最終実地棚卸をカウントして記録し、最終監査レポートを提出する必要があります。在庫期間を処分すると、最終在庫監査レポートが自動的に作成されます。

様々なレコードタイプに共通する作業手順については、次のトピックを参照してください。

- [レコードの作成](#) 『41ページ』
- [レコードの詳細の更新](#) 『63ページ』
- [選択したレコードへのレコードのリンク](#) 『64ページ』

■ [リストの使用](#) 『72ページ』

■ [添付フィールドを使用したレコードへのファイルの添付](#) 『102ページ』

注： 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法でOracle CRM On Demandをカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

また、自分に割り当てられているアクセスレベルによっては、これらの手順の一部を実行できない可能性があります。

関連トピック

在庫監査レポートの関連情報については、次のトピックを参照してください。

■ [在庫監査レポート](#) 『471ページ』

■ [在庫監査レポートのフィールド](#) 『472ページ』

■ [在庫期間に対する在庫監査レポートの作成](#) 『462ページ』

在庫監査レポートのフィールド


「在庫監査レポートリスト」ページでは、在庫監査レポートのレコードを表示できます。作成または生成された在庫監査レポートは、修正または変更できません。

注： 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法でOracle CRM On Demandをカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

次の表では、在庫監査レポートの一部のフィールドについて説明します。

フィールド	説明
主要在庫監査レポート情報	
タイプ	<p>在庫監査レポートのタイプ。次のいずれかです。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 処分在庫数：このタイプの在庫監査レポートでは、各サンプルの最終実地棚卸をカウントして記録することで、在庫期間が処分されます。処分できるのは、有効な在庫期間のみです（詳細については、「在庫期間の処分 『464ページ』」を参照）。 ■ 暫定在庫数：このタイプの在庫監査レポートでは、実地棚卸が、有効で未調整の在庫期間内の任意の時点でカウントされます。暫定在庫数をリクエストしたときに考慮されるのは、有効な在庫期間のみです。（詳細については、「暫定在庫数のリクエスト 『463ページ』」を参照）。
状態	<p>在庫監査レポートの状態はレコードの状態を示し、次のいずれかです。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 進行中：在庫監査レポートの最初の状態。 ■ 提出済み：在庫監査レポートは、セールス要員によって検討され、承認のために各自のマネージャに提出されています。

フィールド	説明
	<ul style="list-style-type: none"> ■ 拒否：在庫監査レポートは、セールス要員のマネージャによって検討され、未完了または不正確として拒否されています。 ■ 承認：在庫監査レポートは、セールス要員のマネージャによって検討され、在庫の有効な会計処理として受け入れられています。 ■ 取消済み：在庫監査レポートは、承認プロセスに従っていないため、取り消されています。
理由	<p>在庫監査レポートが必要な理由。次のいずれかです。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 年間：過去1年間の標準の暫定在庫数を生成する場合は、このオプションを選択します。 ■ 年間 - 処分：年間の標準の処分在庫数を生成する場合は、このオプションを選択します。 ■ 事由：サンプル管理者のリクエストにより、特別な目的での暫定在庫数を生成する場合は、このオプションを選択します。 ■ 事由 - 処分：サンプル管理者のリクエストにより、予想在庫期間外での処分在庫数を生成する場合は、このオプションを選択します。 ■ 特別 - 暫定：サンプル管理者により、特別の目的で在庫監査レポートを生成する場合は、このオプションを選択します。 ■ 毎週 - 暫定：過去1週間の暫定在庫数を生成する場合は、このオプションを選択します。 ■ 毎月 - 暫定：過去1か月の暫定在庫数を生成する場合は、このオプションを選択します。 ■ 終了 - 処分：セールス要員が担当を終了し、別のパーティが残りの在庫をカウントする場合は、このオプションを選択します。
コメント	在庫監査レポートに関して入力された追加のコメント。
レポート日	レポートが生成された日付。
完了日	レポートが最終承認を取得した日付。

フィールド	説明
添付資料	<p>このフィールドがページに表示される場合は、在庫監査レポートにファイルを添付できます。このフィールドには、[レコード編集] ページのペーパークリップアイコンが最初に表示されます。</p>  <p>[レコード編集] ページのペーパークリップアイコンをクリックして、アップロードするファイルを選択すれば、在庫監査レポートにファイルを添付できます。</p> <p>ファイルがアップロードされてレコードが保存されると、[レコード詳細] ページの[添付資料] フィールドに、添付ファイルの名前とサイズが表示されます。[レコード編集] ページのこのフィールドにも、ペーパークリップアイコンおよびファイルの削除に使用できる[X] アイコンが表示されます。</p> <p>各在庫監査レポートのレコードに添付できるファイルは1つのみです。</p> <p>[添付資料] フィールドを使用してレコードにファイルを添付する手順およびファイルサイズとファイルタイプの制限については、「添付資料フィールドを使用したレコードへのファイルの添付」『102ページの"添付フィールドを使用したレコードへのファイルの添付"参照」を参照してください。</p>
主要在庫期間情報	
在庫期間	監査レポートが関連付けられている在庫期間。
所有者	在庫監査レポートを実行し、在庫レコードを所有するセールス要員。
作成	レポートを生成したユーザー、日付、およびタイムスタンプ。
変更	レポートを承認または拒否したユーザー、日付、およびタイムスタンプ。

関連トピック

在庫監査レポートの関連情報については、次のトピックを参照してください。

- [在庫監査レポート](#) [『471ページ](#) 』
- [在庫監査レポートの管理](#) [『471ページ](#) 』
- [在庫期間に対する在庫監査レポートの作成](#) [『462ページ](#) 』

サンプルトランザクション

サンプルトランザクションの各ページを使用して、サンプルトランザクション、およびサンプルの関連トランザクション項目を作成、更新、および追跡します。

サンプルトランザクションは、サンプルの振替、受取り、サンプルの提供、または在庫調整を行うためのレコードです。Oracle CRM On

Demandでは、サンプルトランザクションを追跡できるように、各サンプルトランザクションレコードに一意の識別子が割り当てられます。サンプルトランザクションを作成すると、サンプルおよびプロモーションアイテムの移動をすべてレポートして、在庫期間の終了時に調整できます。さらに、在庫期間中は在庫製品の現在の個数を保守できます。各サンプルトランザクションレコードは、1つ以上の明細項目エントリ（トランザクション項目）から構成できる単一のトランザクションを表します。トランザクションは、トランザクション日に応じて適切な在庫期間に関連付けられます。すべてのサンプル提供およびプロモーションアイテム提供活動によって、支出トランザクション（サンプル提供トランザクション）が生成されます。在庫を本社とセールス要員との間で振り替えると、次の2つのレコードが生成されます。

- 送出側エンティティ用の振替（外部）のトランザクションレコード
- サンプル受取側エンティティ用の振替（内部）のトランザクションレコード

セールス要員または本社は、調整トランザクションを作成することにより、在庫の差異が、紛失、盗難、返却、発見、または人によるエラーのどれによるものかを明確にできます。サンプルトランザクションの状態が「提出済み」の場合は、トランザクション情報を変更できません。変更が必要な場合は、新規のトランザクション調整を生成する必要があります。

注：ユーザーがどのタブを使用できるかを設定するのは、各企業の管理者です。サンプルトランザクション情報の追跡を担当しないユーザーの場合、「サンプルトランザクション」タブは使用不可になっています。

「サンプルトランザクションホームページ」の使用

サンプルトランザクションの管理は、「サンプルトランザクションホームページ」から開始します。

注：企業の管理者は、「サンプルトランザクションホームページ」のレイアウトをカスタマイズできます。また、ユーザーの役割に「ホームページのパーソナライズ」権限が含まれている場合は、ページにセクションを追加したり、ページからセクションを削除することができます。

作業前の準備：サンプルトランザクションを使用するには、ユーザーの役割に「基本サンプル操作の有効化」権限と「サンプル調整の有効化」権限が含まれている必要があります。

サンプルトランザクションの作成

新しいサンプルトランザクションを作成するには、「最近変更されたサンプルトランザクション」セクションの「新規」ボタンをクリックします。詳細は、「[レコードの作成](#)『41ページ』」および「[サンプルトランザクションのフィールド](#)『489ページ』」を参照してください。

次のタイプのサンプルトランザクションを作成できます。

- **「送信済み」トランザクション：**詳細は、「[サンプル振替の作成](#)『478ページ』」を参照してください。
- **「調整」トランザクション：**詳細は、「[サンプル振替の調整](#)『481ページの"サンプルトランザクションの調整"参照』」を参照してください。
- **「紛失および発見」トランザクション：**詳細は、「[「紛失および発見」サンプルトランザクションの作成](#)『483ページ』」を参照してください。

次のタイプのサンプルトランザクションは作成できません。これらのサンプルトランザクションは、セールス要員がセールスコール時にサンプルを提供すると、Oracle CRM On Demandによって自動的に生成されます。

- **「支出」トランザクション：**支出トランザクションは表示できます。支出トランザクションの変更が必要な場合は、新規の在庫調整トランザクションを作成する必要があります。詳細は、「[支出トランザクションの表示](#)『483ページ』」を参照してください。

- **受取りトランザクション**：エンドユーザーは、サンプルの受取りを通知する必要があります。セールス要員がエンドユーザーに出荷したサンプル数とエンドユーザーが受け取ったサンプル数が異なる場合、セールス要員は在庫調整トランザクションを作成して、差異を記録する必要があります。詳細は、「[サンプル在庫の受取りの通知](#)『468ページ』」を参照してください。

サンプルトランザクションリストの使用

「サンプルトランザクションリスト」セクションには、多数のフィルター済みリストが表示されます。このフィルター済みリストは、一度に作業するレコード数を制限するためのレコードのサブセットまたはグループです。**Oracle CRM On Demand**には、標準のリストのセットがあらかじめ用意されています。標準のリストはすべてのユーザーに公開され、すべてのユーザーが表示できます。従業員とマネージャは別の条件に基づくリストを追加できます。このようなカスタムリストはリストの標準セットの上に表示されます。

次の表では、サンプルトランザクションの標準のリストについて説明します。

サンプルトランザクションリスト	フィルター
サンプルトランザクション (全件)	その所有者に関係なく、ユーザーがアクセスできるすべてのサンプルトランザクションが表示されます。
調整トランザクション	「所有者」フィールドに自分の名前があり、タイプが「在庫調整」のすべてのサンプルトランザクションが表示されます。
支出トランザクション	「所有者」フィールドに自分の名前があり、タイプが「支出」のすべてのサンプルトランザクションが表示されます。
差異トランザクション	「所有者」フィールドに自分の名前があり、状況が「処理済 (差異あり)」のすべてのサンプルトランザクションが表示されます。
紛失トランザクション	「所有者」フィールドに自分の名前があり、タイプが「在庫調整」で理由が「紛失」のすべてのサンプルトランザクションが表示されます。
受取りトランザクション	「所有者」フィールドに自分の名前があり、タイプが「振替 (内部)」のすべてのサンプルトランザクションが表示されます。
「最近変更されたサンプルトランザクション」	「所有者」フィールドに自分の名前があるすべてのサンプルトランザクションが、変更日に基づいて並べ替えられて表示されます。
送信済みトランザクション	「所有者」フィールドに自分の名前があり、タイプが「振替 (外部)」のすべてのサンプルトランザクションが表示されます。

リストを表示するには、リスト名をクリックします。

新しいリストを作成するには、「新規」をクリックします。リストの作成方法の詳細は、「[リストの作成と編集](#)『77ページ』」を参照してください。

使用可能なすべてのリストの確認、新しいリストの作成、または既存のリストの表示、編集、削除を行うには、「リスト管理」をクリックします。「リスト管理」ページには、**Oracle CRM On Demand**に付属している標準のリストも表示されます。これらのリストは表示専用であるため、編集または削除することはできません。

最近のサンプルトランザクションの表示

「最近変更されたサンプルトランザクション」セクションには、最近変更されたサンプルトランザクションが表示されます。リストを展開するには、「リストを全表示」リンクをクリックします。

「サンプルトランザクションホームページ」へのセクションの追加

ユーザーの役割に「ホームページのパーソナライズ」権限が含まれている場合、ユーザーは自分の「サンプルトランザクションホームページ」に、次のセクションの一部またはすべてを追加できます。

- 最近作成されたサンプルトランザクション
- 「最近変更されたサンプルトランザクション」
- 最近作成されたサンプルトランザクション (個人)
- 最近変更されたサンプルトランザクション (個人)

「サンプルトランザクションホームページ」にセクションを追加するには

- 1 「サンプルトランザクションホームページ」で、「レイアウトを編集」をクリックします。
- 2 「サンプルトランザクションホームページレイアウト」ページで、矢印をクリックしてセクションを追加または削除し、ページのセクションを整理します。次に「保存」をクリックします。

関連トピック

サンプルトランザクションの関連情報については、次のトピックを参照してください。

- [サンプルトランザクション](#) 『474ページ』
- [サンプルトランザクションのフィールド](#) 『489ページ』
- [サンプルトランザクションの管理](#) 『477ページ』

サンプルトランザクションの管理

サンプルトランザクションを管理する手順については、次のトピックを参照してください。

- [サンプル振替の作成](#) 『478ページ』
- [サンプル振替の完全受取りの通知](#) 『479ページ』
- [サンプル振替の一部受取りの通知](#) 『480ページ』
- [サンプルトランザクションの調整](#) 『481ページ』
- [「紛失および発見」サンプルトランザクションの作成](#) 『483ページ』
- [支出トランザクションの表示](#) 『483ページ』
- [サンプルトランザクションへのトランザクション項目の追加](#) 『484ページ』

- [実地棚卸数と電子棚卸数の差異の訂正](#) 『485ページ』
- [セールスコール時のサンプルの提供](#) 『485ページ』
- [電子署名の確認](#) 『487ページ』
- [サンプル活動の監視](#) 『488ページ』

様々なレコードタイプに共通する作業手順については、次のトピックを参照してください。

- [レコードの作成](#) 『41ページ』
- [レコードの詳細の更新](#) 『63ページ』
- [選択したレコードへのレコードのリンク](#) 『64ページ』
- [リストの使用](#) 『72ページ』
- [添付フィールドを使用したレコードへのファイルの添付](#) 『102ページ』

注： 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法で**Oracle CRM On Demand**をカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

また、自分に割り当てられているアクセスレベルによっては、これらの手順の一部を実行できない可能性があります。

関連トピック

- [サンプルトランザクション](#) 『474ページ』
- [\[サンプルトランザクションホームページ\] の使用](#) 『475ページ』
- [サンプルトランザクションのフィールド](#) 『489ページ』
- [トランザクション項目のフィールド](#) 『494ページ』

サンプル振替の作成

サンプル振替は、タイプが「振替 (外部)」または「返却」の送信済みトランザクションです。サンプル振替は、製品サンプルを企業内で交換するたびに作成します。この手順は、次のユーザーが実行できます。

- フィールドのエンドユーザーにサンプルを出荷するサンプル管理者
- 別のエンドユーザーとサンプルを交換するエンドユーザー
- サンプルを本社に返すエンドユーザー

Oracle CRM On Demand内でサンプル振替が送信されると、受取人はタイプが「振替 (内部)」のサンプル振替を受け取ります。受取人からトランザクションの受取りが通知されると、**Oracle CRM On Demand**では在庫数に新しい在庫を入力し、送信者の在庫レコードから在庫項目を減らします。

作業前の準備： サンプル振替を作成するには、ユーザーの役割に「基本サンプル操作の有効化」権限が含まれている必要があります。

振替（外部）または返却のレコードを作成するには

- 1 [サンプルトランザクションリスト] ページで、[新規] をクリックします。
- 2 [サンプルトランザクション編集] ページで、[トランザクションタイプ] を[振替（外部）] または[返却] に設定します。
 - **振替（外部）**：サンプルを自分のところから他のユーザーに振り替えていることを示します。
 - **返却**：サンプルを本社に返却していることを示します。通常、サンプルを返却するのは、期限切れになったり破損品のために破棄する必要がある場合です。
- 3 状態を[進行中] に設定します。
- 4 振替先フィールドに、サンプルを受け取る人物の名前を入力します。
- 5 必要に応じて、[サンプルトランザクション編集] ページの残りのフィールドを入力し（詳細は「[サンプルトランザクションのフィールド](#)」『489ページ』を参照）、[保存] をクリックします。
- 6 「[サンプルトランザクションへのトランザクション項目の追加](#)」『484ページ』の説明に従って、トランザクション項目の明細項目を少なくとも1つ追加します。
- 7 レコードに関連付けられているブックを必要に応じて追加または変更します。
- 8 [提出] をクリックします。

エラーがない場合は、振替（外部）または返却のトランザクションレコードの状態が[運送中] に変更されます。さらに、Oracle CRM On Demandでは、トランザクションタイプが[振替（内部）] で状態が[運送中] の新規の受取りトランザクションレコードが自動的に作成されます。

振替（外部）または返却のトランザクションに関連付けられたすべてのブック情報が、新規の受取りトランザクションにコピーされます。

新規の受取りトランザクションレコードは、振替（外部）または返却トランザクションレコードからトランザクション項目の明細項目をすべて継承します。

サンプル振替の完全受取りの通知

Oracle CRM On

Demandでは、サンプル在庫の電子的な移動がサポートされています。詳細については、「[サンプル振替の作成](#)」『478ページ』

を参照してください。サンプルが送られてきたら、受取人はサンプルの受取りを通知する必要があります。通知されると、Oracle CRM On Demandでは、受取人の有効な在庫期間に新しい在庫を振り替えることができます。

エンドユーザーは、サンプル振替の完全受取りを通知することも（次の手順を参照）、サンプル振替の一部受取りを通知することもできます（「[サンプル振替の一部受取りの通知](#)」『480ページ』を参照）。

エンドユーザーがサンプル振替の受取りを通知するときに、振替対象のサンプル在庫に関連付けられているサンプル製品、サンプルロット、または在庫期間に対応するレコードがない場合、これらのレコードは、Oracle CRM On Demandによって作成されます。

作業前の準備：サンプル振替の受取りを通知するには、ユーザーの役割に[基本サンプル操作の有効化] 権限が含まれている必要があります。

サンプル振替の完全受取りを通知するには

- 1 [サンプルトランザクションホームページ] の [サンプルトランザクションリスト] セクションで、[受取りトランザクション] をクリックします。
- 2 [サンプルトランザクションリスト] ページで、[名前] フィールドをドリルダウンして、通知するトランザクションを開きます。
開くトランザクションは、タイプが [振替 (内部)] で、状況が [運送中] である必要があります。
- 3 トランザクションの詳細を確認し、[トランザクション項目] セクションの受取り数フィールドに、受け取ったサンプル製品の数を入力します。
[出荷数量] フィールドに、出荷済み項目の数量が表示されます。このフィールドは読み取り専用です。
- 4 [認識] をクリックします。
受取り数と出荷数に差異がない場合、トランザクションの状態は [処理済み] に変更され、ユーザーはサンプル振替の完全受取りを通知したことになります。
受取り数と出荷数に差異がある場合は、差異のあるままでトランザクションを終了するか、状態を [一部受取り] にしてトランザクションを開いたままにできます。詳細については、「[サンプル振替の一部受取りの通知](#) [480ページ]」を参照してください。

注： エンドユーザーがサンプルの受取りを通知するまで、サンプル振替の数量はエンドユーザーの在庫数に表示されません。

サンプル振替の一部受取りの通知

Oracle CRM On

Demandでは、サンプル在庫の電子的な移動がサポートされています。詳細については、「[サンプル振替の作成](#) [478ページ]

』」を参照してください。サンプルが送られてきたら、受取人はサンプルの受取りを通知する必要があります。通知されると、Oracle CRM On Demandでは、受取人の有効な在庫期間に新しい在庫を振り替えることができます。

エンドユーザーは、サンプル振替の完全受取りを通知することも（「[サンプル振替の完全受取りの通知](#) [479ページ]」を参照）、サンプル振替の一部受取りを通知することもできます（次の手順を参照）。

エンドユーザーがサンプル振替の受取りを通知するときに、振替対象のサンプル在庫に関連付けられているサンプル製品、サンプルロット、または在庫期間に対応するレコードがない場合、これらのレコードは、Oracle CRM On Demandによって作成されます。

作業前の準備： サンプル振替の受取りを通知するには、ユーザーの役割に [基本サンプル操作の有効化] 権限が含まれている必要があります。

サンプル振替の一部受取りを通知するには

- 1 [サンプルトランザクションホームページ] の [サンプルトランザクションリスト] セクションで、[受取りトランザクション] をクリックします。
- 2 [サンプルトランザクションリスト] ページで、[名前] フィールドをドリルダウンして、通知するトランザクションを開きます。
開くトランザクションは、タイプが [振替 (内部)] で、状況が [運送中] である必要があります。

- トランザクションの詳細を確認し、[トランザクション項目] セクションの受取り数フィールドに、受け取ったサンプル製品の数を入力します。

[出荷数量] フィールドに、出荷済み項目の数量が表示されます。このフィールドは読み取り専用です。

- [認識] をクリックします。

受取り数と出荷数に差異がある場合は、振替数に差異があることを示すエラーメッセージが表示されます。

- 次の該当する操作を行います。

- 差異があるままでトランザクションを閉じる場合は、[OK] をクリックします。

この場合、Oracle CRM On Demandでは、状態が[処理済 (差異あり)] の差異トランザクションが自動的に生成されます。

- トランザクションを[一部受取り] の状態にして開いておく場合は、[取消] をクリックします。

受取り数と出荷数に差異がない場合、トランザクションの状態は[処理済み] に変更され、ユーザーはサンプル振替の完全受取りを通知したことになります。

注：エンドユーザーがサンプルの受取りを通知するまで、サンプル振替の数量はエンドユーザーの在庫数に表示されません。

サンプルトランザクションの調整

セールス要員は、在庫を追跡し、調整の間、各サンプルの状況が明確であるようにする必要があります。サンプル管理者およびエンドユーザーは、調整機能を使用して過去のサンプルトランザクション（すでに処理済みのトランザクション）を調整することによって、サンプルの在庫数を調整できます。過去のサンプルトランザクションを調整する一般的な理由は、製品の紛失、盗難、カウントエラー、またはデータ入力エラーなどです。任意のタイプのサンプルトランザクション（振替、紛失、盗難、受取り、サンプル提供（支出）など）に対して、製品を追加したり数量を調整することができます。調整機能を使用して、サンプル管理者レコードの元の数量を、セールス要員が行った実地棚卸の数量に調整します。

トランザクション状態が[処理済み] の任意のタイプのトランザクションはすべて調整可能です。既存のトランザクションが処理された後は、再度そのトランザクションを調整することはできません。新規の在庫調整レコードを作成する必要があります。詳細は、次のトピックを参照してください。

- [既存の在庫調整レコードの調整](#) 『481ページ』

- [新規の在庫調整レコードの作成](#) 『482ページ』

作業前の準備：調整（タイプが[在庫調整] のサンプルトランザクション）を作成するには、ユーザーの役割に[基本サンプル操作の有効化] 権限と[サンプル調整の有効化] 権限が含まれている必要があります。

既存の在庫調整レコードの調整

トランザクション状態が[処理済み] の任意のタイプの任意のトランザクションを調整できます。処理された後の既存のトランザクションは、再度調整できません。調整が必要な場合は、新規の調整レコードを作成する必要があります。「[新規の在庫調整レコードの作成](#) 『482ページ』」を参照してください。

作業前の準備：既存の在庫調整レコードを調整するには、ユーザーの役割に[基本サンプル操作の有効化] 権限と[サンプル調整の有効化] 権限が含まれている必要があります。

既存の在庫調整レコードを調整するには

- 1 [サンプルトランザクションリスト] ページで、タイプが [在庫調整] でトランザクションの状態が [処理済み] のトランザクションを開きます。
- 2 レコードに関連付けられているブックを必要に応じて追加または変更します。
- 3 [調整] をクリックします。
この手順では、状態が [進行中] の [在庫調整] タイプの新規トランザクションを作成します。
トランザクション項目の明細項目はすべて新規レコードにコピーされます。元のトランザクションに関連付けられたすべてのブック情報は、新規トランザクションにコピーされます。
- 4 必要に応じて、主要トランザクション情報を変更します。
このページのセクション内にある各フィールドの詳細は、「[サンプルトランザクションのフィールド](#)」『489ページ』を参照してください。
- 5 必要に応じて、トランザクション項目を変更します。
たとえば、トランザクション項目の既存の明細項目の数量を変更したり、新規の明細項目を追加したり、既存の明細項目を削除することができます。このページのセクション内にある各フィールドの詳細は、「[トランザクション項目のフィールド](#)」『494ページ』を参照してください。
- 6 [送信] をクリックして、新規の在庫調整トランザクションレコードを送信します。
エラーがない場合は、新規の在庫トランザクションレコードの状態が [提出済み] に変更されます。

新規の在庫調整レコードの作成

在庫の実地棚卸数と電子棚卸数の差異を解決するには、エンドユーザーとサンプル管理者が調整トランザクションを作成して送信する必要があります。タイプが [在庫調整] の新規のサンプルトランザクションを作成すると、セールス要員とサンプル管理者のレコードがサンプルトランザクションの情報に変更されます。

作業前の準備：在庫調整レコードを作成するには、ユーザーの役割に [基本サンプル操作の有効化] 権限と [サンプル調整の有効化] 権限が含まれている必要があります。

新規の在庫調整レコードを作成するには

- 1 [サンプルトランザクションリスト] ページで、[新規] をクリックします。
- 2 [サンプルトランザクション編集] ページで、[トランザクションタイプ] を [在庫調整] に設定します。
- 3 [理由] フィールドに理由（紛失サンプル、発見サンプル、初期カウントなど）を入力します。
- 4 必要に応じて、[サンプルトランザクション編集] ページの残りのフィールドを入力し、[保存] をクリックします。
このページの各フィールドの詳細は、「[サンプルトランザクションのフィールド](#)」『489ページ』を参照してください。
- 5 「[サンプルトランザクションへのトランザクション項目の追加](#)」『484ページ』の説明に従って、トランザクション項目の明細項目を少なくとも1つ追加します。

- 6 「送信」をクリックします。

〔紛失および発見〕 サンプルトランザクションの作成

セールス要員は、新規の〔紛失および発見〕サンプルトランザクションレコードを作成することによって、在庫内で発見した〔紛失および発見〕サンプルトランザクションを記録できます。

作業前の準備：〔紛失および発見〕サンプルトランザクションを作成するには、ユーザーの役割に〔基本サンプル操作の有効化〕権限と〔サンプル調整の有効化〕権限が含まれている必要があります。

新規の〔紛失および発見〕サンプルトランザクションレコードを作成するには

- 1 「サンプルトランザクションリスト」 ページで、〔新規〕をクリックします。
- 2 「サンプルトランザクション編集」 ページで、〔トランザクションタイプ〕を〔在庫調整〕に設定します。
- 3 「理由」 フィールドに理由（紛失、発見など）を入力します。
- 4 必要に応じて、〔サンプルトランザクション編集〕 ページの残りのフィールドを入力し、〔保存〕をクリックします。
このページの各フィールドの詳細は、「[サンプルトランザクションのフィールド](#)」を参照してください。
- 5 トランザクション項目の明細項目を少なくとも1つ追加します。
詳細については、「[サンプルトランザクションへのトランザクション項目の追加](#)」を参照してください。
- 6 「送信」をクリックします。

支出トランザクションの表示

エンドユーザーは、支出トランザクション（サンプル提供トランザクション）を作成できません。支出トランザクションは、セールス要員がセールスコール時にサンプルを提供すると、Oracle CRM On Demandによって自動的に生成されます。

注：エンドユーザーは受取りトランザクションも作成できません。振替（内部）トランザクションは、セールス要員が以前に提供したサンプルを返したり、サンプルを本社や別のセールス要員に振り替えると、Oracle CRM On Demandによって自動的に生成されます。

作業前の準備：支出トランザクションを表示するには、ユーザーの役割に〔基本サンプル操作の有効化〕権限が含まれている必要があります。

支出トランザクションを表示するには

- 1 「サンプルトランザクションホームページ」の〔サンプルトランザクションリスト〕セクションで、〔支出トランザクション〕をクリックします。

2 [サンプルトランザクションリスト] ページで、[名前] フィールドをドリルダウンして、表示する支出トランザクションを開きます。

3 表示された [サンプルトランザクション 詳細] ページで、主要トランザクション情報、主要担当者情報およびトランザクション項目情報を確認します。

このページの各フィールドの詳細は、「[サンプルトランザクションのフィールド](#)」『489ページ』を参照してください。

エンドユーザーは、このページの情報を更新も変更もできません。支出トランザクションの変更や訂正が必要な場合は、新規の在庫調整トランザクションを作成する必要があります。「[新規の在庫調整レコードの作成](#)」『482ページ』を参照してください。

注：同様に、サンプルトランザクションリストから適切なオプションを選択して、受取りトランザクションを表示することもできます。

サンプルトランザクションへのトランザクション項目の追加

[サンプルトランザクション編集] ページでは、サンプルトランザクションにトランザクション項目の明細項目を追加したり、サンプルトランザクション内にある既存のトランザクション項目の明細項目の詳細を更新することができます。

作業前の準備：サンプルトランザクションにトランザクション項目を追加するには、ユーザーの役割に [基本サンプル操作の有効化] 権限が含まれている必要があります。

サンプルトランザクションにトランザクション項目を追加するには

1 [サンプルトランザクションリスト] ページで、[名前] フィールドをドリルダウンして、目的のトランザクションレコードを開きます。

2 [サンプルトランザクション詳細] ページの [トランザクション項目] セクションで、[新規] をクリックします。

3 [トランザクション項目編集] ページで、必須フィールドに情報を入力します。[保存] をクリックします。

このページの各フィールドの詳細は、「[トランザクション項目のフィールド](#)」『494ページ』を参照してください。

関連トピック

トランザクション項目の関連情報については、次のトピックを参照してください。

- [トランザクション項目](#) 『493ページ』
- [トランザクション項目の管理](#) 『493ページ』
- [トランザクション項目のフィールド](#) 『494ページ』

実地棚卸数と電子棚卸数の差異の訂正

在庫の実地棚卸数と電子棚卸数の差異（サンプル振替時にOracle CRM On Demandによって記録されます）を訂正するには、サンプル管理者とエンドユーザーが調整トランザクションを作成して送信する必要があります。

実地棚卸数と電子棚卸数の差異の訂正は、「[在庫の調整プロセス](#)『469ページ』」でも重要なステップです。

作業前の準備：在庫の実地棚卸数と電子棚卸数の差異を訂正するには、ユーザーの役割に「基本サンプル操作の有効化」権限と「サンプル調整の有効化」権限が含まれている必要があります。

サンプル管理者およびセールス要員は、次のオプションの1つまたは全部を使用して、在庫の実地棚卸数と電子棚卸数の差異を訂正できます。

- 1つ以上の明細項目があるサンプル調整トランザクションを作成して送信します。詳細は、「[新規の在庫調整レコードの作成](#)『482ページ』」を参照してください。
- 以前に入力したトランザクションが未送信の場合は、その明細項目レコードを調整します。詳細は、「[既存の在庫調整レコードの調整](#)『481ページ』」を参照してください。

セールスコール時のサンプルの提供

セールスコール時に、セールス要員は在庫からサンプルを取得し、そのサンプルを医師、薬剤師、クリニック、病院などの適切な担当者に提供します。セールス要員は次の操作を実行する必要があります。

- 提供した各サンプルをカウントします。
- サンプルが医師および医師の専門分野に対して適切であることを確認します。
- トランザクションを完了するための認可済み署名を取得します。

提供できるのは、サンプルとして分類されている製品（つまり、カテゴリータイプが「提供サンプル」または「提供プロモーションアイテム」の製品）で、セールス要員の在庫に割り当てられていて在庫に存在する製品のみです。

作業前の準備：セールスコール時にサンプルを提供するには、ユーザーの役割に「基本サンプル操作の有効化」権限が含まれている必要があります。

セールスコール時にサンプルを提供するには

- 1 「担当者ホームページ」で、サンプルを提供する担当者を開きます。
- 2 「担当者詳細」ページの「コール」セクションで、「新規コール」か「自動コール」をクリックして新規明細項目を追加します。
 - 「新規コール」をクリックすると、「コール編集」ページが表示されます。このページで、新しいコールレコードに関するほとんどの情報を手動で入力する必要があります。

「タイプ」フィールドには「コール」を必ず指定してください。指定しないと、関連項目である「提供サンプル」、「プロモーションアイテム」、「製品詳細」を使用できません。
 - 「自動コール」をクリックすると、「コール詳細」ページが表示されます。このページでは、新規コールレコードの次のフィールドデータが自動的に挿入されます。
 - 「状態」フィールドには「計画済み」の値が設定されます。

- [終了日] フィールドには、[開始日] に30分加算した値が設定されます。
- [タイプ] フィールドには [コール] の値が設定されます。

3 [コール編集] または [コール詳細] ページで、次の手順を実行します。

a 新規のコールレコードに既存のスマートコールの情報を挿入するには、[スマートコール] フィールドの横にある [ルックアップ] アイコンをクリックし、スマートコールを選択します。

b 情報を入力または更新します。

[コール編集] ページまたは [コール詳細] ページの各フィールドの詳細は、「[客先への訪問（セールスコール）の追跡『132ページ』](#)」を参照してください。

c [コール編集] ページの場合は、[保存] をクリックします。

4 [コール詳細] ページの [提供サンプル] セクションで、[新規] をクリックします。

5 [提供サンプルの編集] ページの [製品] フィールドで [ルックアップ] アイコンをクリックし、製品を選択します。

注： 選択できるのは、タイプが [提供サンプル]（プロモーションアイテムを提供する場合は [提供プロモーションアイテム]）の製品で、セールス要員の在庫に割り当てられていて在庫に存在し、現在の訪問日に有効な製品のみです。

6 [ロット番号] フィールドの [ルックアップ] アイコンをクリックし、選択した製品に該当するロット番号を選択します。

注： 選択できるのは、ロット番号で追跡されている在庫のサンプルロット（つまり、[ロット別在庫] チェックボックスがオンのサンプルロット）のみです。ロット番号を使用してサンプルを追跡しない場合は、このステップをスキップできます。

7 [数量] フィールドに、提供するサンプルの数量を入力します。次に、[保存] をクリックします。

[保存] をクリックしたときに、次のすべての条件が満たされている場合は、**Oracle CRM On Demand**によって支出トランザクションが生成されます。この支出トランザクションには、コールの提供サンプルごとに1つの明細項目が含まれます。次に、この支出トランザクションが送信されてサンプル在庫が更新されます。支出トランザクションが正常に実行されると、コールの状態が [提出済み] に変更されます。

- すべてのサンプルが、コールの日時に該当する期間にサンプル在庫に存在すること。
- サンプルが記録される期間が未調整の期間であること。期間が調整済み期間の場合は、エラーメッセージが表示されます。
- ロット番号で追跡される提供サンプルに対して、有効なロット番号が指定されていること。
- 入力した数量値が、1回のコールに対して提供可能な最大数量を超えていないこと。
- 入力した数量値が、割当期間内に提供可能な最大値を超えていないこと。

注： 同様の方法で、プロモーションアイテムを提供できます。提供するには、[コール詳細] ページの [プロモーションアイテム] セクションで [新規] をクリックします。また、製品詳細の明細項目を処理するには、[コール詳細] ページの [製品詳細] セクションで [新規] をクリックします。

関連トピック

サンプル提供の関連情報については、次のトピックを参照してください。

- [割当](#) 『497ページ』
- [割当の管理](#) 『499ページ』
- [割当のフィールド](#) 『501ページ』
- [客先への訪問（セールスコール）の追跡](#) 『132ページ』

電子署名について

Oracle CRM On

Demandでは、提供サンプルに対する署名データをイメージ形式で安全に格納できます。署名イメージは、標準のイメージ形式を使用してOracle CRM On Demandに格納されます。この署名イメージは、Oracle CRM On Demandデータベースに格納可能な一連のXY座標または文字列です。

セールスコール時に提供するサンプルについて記録する各コール活動には、関連付けられた署名イメージが必要です。サンプルを提供するセールス要員は、そのサンプルを受け取る個人（または企業）から電子署名を取得する責任があります。この署名は、書面または外部アプリケーション（モバイルハンドヘルドデバイスなど）によって取得され、WebサービスインターフェイスからOracle CRM On

Demandにアップロードされます。セールス要員は、サンプルの提供時に署名を取得する必要があります。認可済み署名を取得していない場合、セールス要員はサンプルを配布できません。

管理者および授権者は、[署名詳細] ページでサンプル署名イメージを表示できますが、署名イメージの作成、更新、または削除はできません。[署名詳細] ページには、提供サンプルについて最近取得した署名が4つ表示されます。サンプル管理者は、[署名詳細] ページで署名イメージを定期的にチェックし、各担当者から集められた署名が一致していることを確認する必要があります。

注： サンプル署名イメージへのアクセスは制御されており、指定された役割のみが署名イメージにアクセスして表示できます。署名イメージにアクセスして表示できるのは、[署名] 権限を割り当てられた役割のみです。

電子署名の確認

提供したサンプルのコール活動に関連付けられた署名を確認するには、次の手順を実行します。この手順では、署名レコードタイプが[コール詳細] ページに関連項目として表示されることを前提としています。関連項目情報の表示方法の詳細は、「[関連項目レイアウトのカスタマイズ](#) 『1081ページ』」を参照してください。

実際のサンプル署名イメージへのアクセスは制御されており、指定された役割のみが署名イメージにアクセスして表示できます。署名イメージにアクセスして表示できるのは、[署名] 権限を割り当てられた役割のみです。

署名の詳細は、「[電子署名について](#) 『487ページ』」を参照してください。

作業前の準備： 電子署名を確認するには、ユーザーの役割に[基本サンプル操作の有効化] 権限と[署名] 権限（必要な場合）が含まれている必要があります。

サンプル署名を確認するには

- 1 [担当者ホームページ] で、目的の担当者を開きます。

2 「担当者詳細」ページの「コール」セクションで、「主題」フィールドをドリルダウンして、目的のコール活動レコードを開きます。

3 「コール詳細」ページの「署名」セクションで、「タイトル」フィールドをドリルダウンして、表示するサンプル署名レコードを開きます。

注：既存の署名レコードの編集、および新規の署名レコードの作成はできません。

4 「署名詳細」ページで、署名の詳細を確認できます。

次の表では、「署名詳細」ページの一部のフィールドについて説明します。

フィールド	説明
署名ヘッダー	<p>「署名ヘッダー」フィールドには、次の情報が表示されます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 担当者名 (姓)： サンプルの受取人の姓。 ■ 担当者名 (名)： サンプルの受取人の名。 ■ 署名日： サンプルを提供し、認可済み署名を取得した日付。 ■ 住所： サンプルの受取人の住所。 ■ 営業員名 (名)/営業員名 (姓)： サンプルを提供するセールス要員の姓名。
免責条項テキスト	<p>「免責条項テキスト」フィールドには、提供サンプルに関連付けられた免責条項テキストが表示されます。免責条項テキストへのアクセス、または免責条項テキストの編集はできません。</p>
署名管理	<p>このボタンをクリックして、署名イメージにアクセスします。次の情報が表示されます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ サンプル署名システムID： サンプル署名に関連付けられた一意の識別子。 ■ 活動 ID： サンプル署名が関連付けられたコール活動レコードの一意の識別子。 ■ 訪問日： サンプルを提供し、認可済み署名を取得した日付。 ■ 免責条項テキスト： 提供サンプルに関連付けられた免責条項テキスト。 <p>注： サンプルを提供したときに取得した署名を開いて表示するには、ユーザーの役割に「署名」権限が含まれている必要があります。「署名」権限が付与されていない場合は、「署名管理」ボタンが無効になります。</p>

サンプル活動の監視

サンプル管理者は企業のサンプル在庫の責任者で、サンプル在庫が規制ルールや規定に準拠していることを確認します。

作業前の準備： サンプル活動を監視するには、ユーザーの役割に管理権限が割り当てられ、次の権限が含まれている必要があります。

■ [基本サンプル操作の有効化] 権限

■ [サンプル調整の有効化] 権限

サンプル活動を監視するには、[サンプルトランザクションホームページ] の [サンプルトランザクションリスト] セクションで、監視するリストをクリックします。次の表では、各リストの目的について説明します。

サンプルトランザクションリスト	フィルター
支出トランザクション	送信および提供済みのすべてのサンプルが表示されます。 サンプル管理者はこのリストを監視することによって、提供済みのすべてのサンプルを確認できます。
送信済みトランザクション	送信および振替済みのすべてのサンプルが表示されます。 サンプル管理者はこのリストを監視することによって、返されたすべてのサンプル、またはエンドユーザー間で振替済みの出荷を確認できます。
受取りトランザクション	送信および受取済みのすべてのサンプルが表示されます。 サンプル管理者はこのリストを監視することによって、エンドユーザー間の受取済み出荷を確認できます。
調整トランザクション	送信済みのすべての調整トランザクションが表示されます。 サンプル管理者はこのリストを監視することによって、エンドユーザーが送信したすべてのタイプの調整トランザクションを確認し、 実地棚卸数とOracle CRM On Demand 内のレコードとの差異を調整できます。
紛失トランザクション	調整として送信されたすべての紛失サンプルが表示されます。 サンプル管理者はこのリストを監視することによって、紛失サンプルを確認できます。

これらのリストの表示方法または作成方法については、「[リストの使用『72ページ』](#)」および「[リストの作成と編集『77ページ』](#)」を参照してください。

リストを表示するには、リスト名をクリックします。

新規リストを作成するには、[新規] をクリックします。

使用可能なすべてのリストの確認、新しいリストの作成、または既存のリストの表示、編集、削除を行うには、[リスト管理] をクリックします。[リスト管理] ページには、**Oracle CRM On Demand**に付属している標準のリストも表示されます。これらのリストは表示専用であるため、編集または削除することはできません。

サンプルトランザクションのフィールド

[サンプルトランザクション編集] ページでは、サンプルトランザクションを追加したり、状態が[進行中]の既存のサンプルトランザクションの詳細を更新できます。[サンプルトランザクション編集] ページには、サンプルトランザクションに関するすべての情報が表示されます。

ヒント： [サンプルトランザクションリスト] ページおよび [サンプルトランザクション詳細] ページでサンプルトランザクションを編集することもできます。レコードの更新方法の詳細は、「[レコードの詳細の更新](#)」『63ページ』を参照してください。


注： 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法で**Oracle CRM On**

Demandをカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

次の表では、サンプルトランザクションの一部のフィールドについて説明します。開くサンプルトランザクションのタイプ（振替（内部）、振替（外部）、在庫調整、支出、欠落サンプル）によっては、該当しないフィールドがある場合があります。

フィールド	説明
主要トランザクション情報	
名前	サンプルトランザクションの一意の識別子（これはシステムで生成されます）。
日付	サンプルトランザクションの日付。 有効な在庫期間内の日付を入力すると、[在庫期間: 開始日] および [在庫期間: 終了日] フィールドが自動的に挿入されます。既存の在庫期間外の日付、または現在のシステム日付より後の日付を入力すると、エラーメッセージが表示されます。 サンプルトランザクションは、調整済み期間には作成できません。調整済み期間または無効期間内の日付を入力すると、エラーメッセージが表示されます。
タイプ	サンプルトランザクションのタイプは次のいずれかです。 <ul style="list-style-type: none"> ■ 振替 (外部) ■ 在庫調整 ■ 欠落サンプル ■ 支出 ■ 振替 (内部) <p>[振替 (外部)]、[在庫調整] および [欠落サンプル] は、ユーザー生成のトランザクションです。[支出] および [振替 (内部)] は、システム生成のトランザクションです。</p> <p>注： サンプルトランザクション項目の設定の [タイプ] ピックリストの順序はカスタマイズまたは変更しないようにすることが重要です。これは、カスケード式ピックリスト機能に影響が生じる可能性があるためです。</p>
状態	サンプルトランザクションの状態は次のいずれかです。 <ul style="list-style-type: none"> ■ 進行中 ■ 提出済 ■ 処理済 (差異あり) ■ 運送中 ■ 処理済 ■ 調整済

フィールド	説明
予想納入日	サンプルを納入する締切日。
追跡番号	ユーザーおよび顧客がサンプルの配布を追跡するために使用する一意の番号。
送信済みパッケージ数	サンプルに含まれるパッケージの数。
振替先	振替（外部）トランザクションがログに記録されるユーザー。このユーザーがサンプルを受け取り、サンプルの受取りを通知する必要があります。 振替（外部）トランザクションを作成する場合、これは必須フィールドです。
振替元	サンプルを振り替えるユーザー（つまり、振替（外部）トランザクションを作成するユーザー）。
在庫期間：開始日	サンプルトランザクションに関連付けられた在庫期間の開始日。これは読み取り専用フィールドで、[日付] フィールドに有効な在庫期間内の日付を入力した場合のみ、自動的に挿入されます。 トランザクション項目の明細項目の追加時に選択可能な製品やサンプルロット番号は、在庫期間によって制限できます。また、選択した在庫期間に対して有効な製品やサンプルロット番号のみが選択可能になります。
在庫期間：終了日	サンプルトランザクションに関連付けられた在庫期間の終了日。これは読み取り専用フィールドで、[日付] フィールドに無効な在庫期間内の日付を入力した場合のみ、自動的に挿入されます。 トランザクション項目の明細項目の追加時に選択可能な製品やサンプルロット番号は、在庫期間によって制限できます。また、選択した在庫期間に対して有効な製品やサンプルロット番号のみが選択可能になります。
調整理由	サンプルトランザクションを作成または調整する理由。次の理由コードがあります。 <ul style="list-style-type: none"> ■ 紛失 ■ 発見 ■ 盗難 ■ 人によるエラー ■ 初期カウント ■ リクエスト
説明	このフィールドには、サンプルトランザクションに関する追加情報を入力できます。

フィールド	説明
添付資料	<p>このフィールドがページに表示される場合は、サンプルトランザクションレコードにファイルを添付できます。このフィールドには、[レコード編集] ページのペーパークリップアイコンが最初に表示されます。</p>  <p>[レコード編集] ページのペーパークリップアイコンをクリックして、アップロードするファイルを選択すれば、サンプルトランザクションレコードにファイルを添付できます。</p> <p>ファイルがアップロードされてレコードが保存されると、[レコード詳細] ページの[添付資料] フィールドに、添付ファイルの名前とサイズが表示されます。[レコード編集] ページのこのフィールドにも、ペーパークリップアイコンおよびファイルの削除に使用できる[X] アイコンが表示されます。</p> <p>各サンプルトランザクションレコードに添付できるファイルは1つのみです。</p> <p>[添付資料] フィールドを使用してレコードにファイルを添付する手順およびファイルサイズとファイルタイプの制限については、「添付資料フィールドを使用したレコードへのファイルの添付『102ページ』の"添付フィールドを使用したレコードへのファイルの添付"参照」を参照してください。</p>
主要担当者情報	
<p>注：この読み取り専用の情報は、支出トランザクションの場合にのみ入力されます。支出トランザクションは、セールス要員がセールスコール時にサンプルを提供（支出）すると常に、Oracle CRM On Demandによって自動的に生成されます。詳細は、「セールスコール時のサンプルの提供『485ページ』」および「支出トランザクションの表示『483ページ』」を参照してください。</p>	
担当者	支出の対象となった医師または病院担当者の氏名。
担当者名 (名)	支出の対象となった担当者の名。
担当者名 (姓)	支出の対象となった担当者の姓。
担当者タイプ	担当者タイプ。
担当者取引先	この担当者に関連付けられている取引先。
担当者電子メール	この担当者の電子メールアドレス。

関連情報

関連するサンプルトランザクション情報については、次のトピックを参照してください。

- [サンプルトランザクション](#)『474ページ』
- [\[サンプルトランザクションホームページ\]の使用](#)『475ページ』
- [サンプルトランザクションの管理](#)『477ページ』

トランザクション項目

トランザクション項目の各ページを使用して、サンプルのトランザクション項目を作成、更新、および追跡します。

トランザクション項目には、サンプルトランザクションに関連付けられたサンプルまたはプロモーションアイテムの詳細が記録されます。各サンプルトランザクションには、トランザクション項目の明細項目が1つ以上存在する必要があります。この情報は、セールス要員の現在の在庫数を計算するときに使用されます。調整プロセスでは、サンプルトランザクションを使用して、セールス要員に割り当てられているすべてのサンプルおよびプロモーションアイテムを明確にします。

トランザクション項目の管理

トランザクション項目を管理する手順については、次のトピックを参照してください。

- [トランザクション項目のサンプルの変更](#) 『493ページ』
- [トランザクション項目のサンプルロットの変更](#) 『494ページ』
- [サンプルトランザクションへのトランザクション項目の追加](#) 『484ページ』

様々なレコードタイプに共通する作業手順については、次のトピックを参照してください。

- [レコードの作成](#) 『41ページ』
- [レコードの詳細の更新](#) 『63ページ』
- [選択したレコードへのレコードのリンク](#) 『64ページ』
- [リストの使用](#) 『72ページ』

注： 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法でOracle CRM On

Demandをカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

また、自分に割り当てられているアクセスレベルによっては、これらの手順の一部を実行できない可能性があります。

関連トピック

- [トランザクション項目](#) 『493ページ』
- [トランザクション項目のフィールド](#) 『494ページ』
- [製品のフィールド](#) 『495ページ』

トランザクション項目のサンプルの変更

「製品編集」ページでは、トランザクション項目のサンプルを変更できます。「製品編集」ページには、製品に関するすべての情報が表示されます。

作業前の準備： トランザクション項目のサンプルを変更するには、ユーザーの役割に「基本サンプル操作の有効化」権限が含まれている必要があります。

トランザクション項目のサンプルを変更するには

- 1 [サンプルトランザクションリスト] ページで、[名前] フィールドをドリルダウンして、目的のトランザクションレコードを開きます。
注：開くトランザクションレコードの状態は[進行中]である必要があります。状態が[提出済み]のトランザクションは変更できません。
- 2 [サンプルトランザクション詳細] ページで、変更するトランザクション項目の明細項目に移動します。
- 3 必要に応じて、トランザクション項目の明細項目の[サンプル] フィールドで[ルックアップ] アイコンをクリックし、トランザクション項目の明細項目に関連付ける別のサンプルを選択します。
- 4 トランザクション項目の明細項目の[サンプル] フィールドでサンプルの名前をクリックし、[製品詳細] ページで[編集] をクリックして、フィールドに対して必要な変更を加えます。
詳細については、「[製品のフィールド](#)『495ページ』」を参照してください。

トランザクション項目のサンプルロットの変更

[サンプルロット編集] ページでは、トランザクション項目のサンプルロットを変更できます。[サンプルロット編集] ページには、サンプルロットに関するすべての情報が表示されます。

作業前の準備：トランザクション項目のサンプルロットを変更するには、ユーザーの役割に[基本サンプル操作の有効化] 権限が含まれている必要があります。

トランザクション項目のサンプルロットを変更するには

- 1 [サンプルトランザクションリスト] ページで、[名前] フィールドをドリルダウンして、目的のトランザクションレコードを開きます。
注：開くトランザクションレコードの状態は[進行中]である必要があります。状態が[提出済み]のトランザクションは変更できません。
- 2 [サンプルトランザクション詳細] ページで、変更するトランザクション項目の明細項目に移動します。
- 3 必要に応じて、トランザクション項目の明細項目の[ロット番号] フィールドで[ルックアップ] アイコンをクリックし、トランザクション項目の明細項目に関連付ける別のサンプルロットを選択します。
注：選択できるのは、ロット番号で追跡されている在庫のサンプルロット（つまり、[ロット別在庫] チェックボックスがオンのサンプルロット）のみです。
- 4 トランザクション項目の明細項目の[ロット番号] フィールドでサンプルロットの名前をクリックし、[サンプルロット詳細] ページで[編集] をクリックして、サンプルロットのフィールドに対して必要な変更を加えます（詳細については、「[サンプルロットのフィールド](#)『505ページ』」を参照）。

トランザクション項目のフィールド

[トランザクション項目編集] ページでは、トランザクション項目を追加したり、既存のトランザクション項目の詳細を更新することができます。

ヒント：「トランザクション項目詳細」ページでトランザクション項目を編集することもできます。レコードの更新方法の詳細は、「[レコードの詳細の更新『63ページ』](#)」を参照してください。

注：企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法で**Oracle CRM On**

Demandをカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

次の表では、トランザクション項目の一部のフィールドについて説明します。

フィールド	説明
行番号	各項目に手動で割り当てられる一意の番号。
サンプル	サンプルまたはプロモーションアイテムの名前。
ロット番号	<p>サンプルを追跡できるように、サンプルに割り当てられる一意の識別子。サンプルはロット番号を使用して追跡する場合とそうでない場合があります。このフィールドはオプションです。</p> <p>注：トランザクション項目を追加または更新するときに、サンプルロットを選択するには、[ルックアップ] アイコンをクリックします。選択できるのは、ロット番号で追跡されている在庫のサンプルロット（つまり、[ロット別在庫] チェックボックスがオンのサンプルロット）のみです。サンプルロットの詳細は、「サンプルロット『502ページ』」および「サンプルロットのフィールド『505ページ』」を参照してください。</p>
数量	<p>サンプルの数量。このフィールドは必須です。</p> <p>注：この数量値が、本社から振り替えられたサンプル在庫の初期数量より少ない場合は、数値にマイナス記号を付けます。このフィールドは、紛失、盗難、人によるエラーなどの調整を記録するために重要です。</p>

関連トピック

トランザクション項目の関連情報については、次のトピックを参照してください。

- [トランザクション項目『493ページ』](#)
- [トランザクション項目の管理『493ページ』](#)
- [サンプルトランザクションへのトランザクション項目の追加『484ページ』](#)

製品のフィールド

「製品編集」ページでは、自社製品のリストを定義して管理できます。「製品編集」ページには、製品に関するすべての情報が表示されます。自社製品の設定方法については、「[自社製品の設定『1502ページ』](#)」を参照してください。

ヒント：「製品詳細」ページで製品を編集することもできます。レコードの更新方法の詳細は、「[レコードの詳細の更新『63ページ』](#)」を参照してください。

注： 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法で**Oracle CRM On Demand**をカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

次の表では、製品の一部のフィールドについて説明します。

フィールド	説明
主要な製品情報	
製品名	製品の名前。
製品カテゴリ	<p>企業の製品管理者によって定義された製品カテゴリ。たとえば、次のいずれかです。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 提供サンプル ■ 提供プロモーションアイテム <p>注： 製品カテゴリのシードデータは変更しないでください。 Oracle CRM On Demandには、提供サンプルおよび提供プロモーションアイテム用に作成されているフィルターがいくつかあります。顧客の要件に基づいて、新規の製品カテゴリを追加できます。</p>
解決策	<p>この製品に関連付けられている製品イメージファイル。セールスコール時に、このイメージファイルを使用して製品を説明します。</p> <p>注： このフィールドはOracle CRM On Demand Life Sciences Editionで使用可能であり、現在の設定では使用できない可能性があります。このフィールドが必要だが使用不可の場合は、企業の管理者に連絡してください。</p>
パーツ番号	製品に関連付けられているメーカーパーツ番号。パーツ番号は企業が指定します。
オーダー可	<p>サンプル製品がオーダー可能かどうかを示すチェックボックス。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ オンの場合、セールス要員はサンプル製品をオーダーして、企業から医師、クリニック、または病院に出荷できます。 ■ オフの場合、サンプルを取得できるのは、セールス要員がそのサンプルを提供する場合のみです。
タイプ	<p>製品のタイプは次のいずれかです。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 製品： 顧客が製造する物理的な品目。 ■ サービス： サービスを顧客に提供する付加価値イベント。コンサルティング時間などがあります。 ■ トレーニング： 教育を顧客に提供する付加価値イベント。研究所、マニュアル、実地研修、講演などがあります。

フィールド	説明
状態	<p>企業は製品の状態を定義します。値は次のとおりです。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 利用可能：製品はサンプル振替およびサンプル提供で利用できます。 ■ 有効：この製品に対して有効なサンプル振替およびサンプル提供があります。 ■ 保留中：この製品は提供する準備ができていませんが、利用可能にするプロセスの途中です。 ■ バンドル：製品またはサービスのグループがパッケージ化され、相互に依存しています。 ■ プロトタイプ：この製品は一般向けに利用できる準備ができていませんが、製品の試作品は試験したり検討することができます。 ■ 終了済み：この製品はサンプル振替やサンプル提供で利用できなくなり、今後も利用できません。 ■ クローズ：[終了済み]と同じですが、振替または提供用の製品がなくなるまでは製品を利用できます。
追加情報	
作成	このレコードを作成した日付、タイムスタンプ、およびユーザー。
変更	このレコードを最後に変更した日付、タイムスタンプ、およびユーザー。
説明	製品サンプルの説明。

割当

割当の各ページを使用して、サンプルの割当を作成、更新、および追跡します。

製薬会社のサンプル管理者は、割当レコードを定義します。この割当レコードによって、セールス要員がクリニック、病院、または医師の担当者に配布するサンプル製品の提供期間が決まります。さらに、割当情報によって、次の内容が定義されます。

- 特定の時期に提供を許可される特定製品のサンプル数
- セールス要員が特定の場所への配布を許可される最大サンプル数

この機能を使用すると、サンプル管理者は、製品レベルでこれらのパラメータを設定して、すべてのセールス要員にこの情報を伝えることができます。割当を使用すると、割当期間の定義、その割当期間内のサンプルの割当、各割当期間で使用可能なサンプルリストの表示、およびその割当期間中にサンプルを配布するための最大パラメータの設定ができます。

注：ユーザーがどのタブを使用できるかを設定するのは、各企業の管理者です。割当情報の追跡を担当しないユーザーの場合、[割当] タブは使用不可になっています。

「割当ホームページ」の使用

割当の管理は、「割当ホームページ」から開始します。

注：企業の管理者は、「割当ホームページ」のレイアウトをカスタマイズできます。また、ユーザーの役割に「ホームページのパーソナライズ」権限が含まれている場合は、ページにセクションを追加したり、ページからセクションを削除できます。

作業前の準備：割当を使用するには、ユーザーの役割に「基本サンプル操作の有効化」権限が含まれている必要があります。

割当の作成

サンプル管理者が新しい割当を作成するには、「最近変更された割当」セクションの「新規」ボタンをクリックします。詳細については、「[レコードの作成](#)『41ページ』」および「[割当のフィールド](#)『501ページ』」を参照してください。

割当リストの使用

「割当リスト」セクションには、多数のフィルター済みリストが表示されます。フィルター済みリストは、一度に作業対象にするレコードの数を制限するために使用するレコードのサブセットまたはグループです。**Oracle CRM On Demand**には、標準のリストのセットがあらかじめ用意されています。標準のリストはすべてのユーザーに公開され、すべてのユーザーが表示できます。従業員とマネージャは別の条件に基づくリストを追加できます。このようなカスタムリストはリストの標準セットの上に表示されます。

次の表では、割当の標準のリストについて説明します。

割当リスト	フィルター
割当 (全件)	その所有者に関係なく、アクセスできるすべての割当が表示されます。
最近変更された割当	「所有者」フィールドに自分の名前があるすべての割当が、変更日に基づいて並べ替えられて表示されます。

リストを表示するには、リスト名をクリックします。

新しいリストを作成するには、「新規」をクリックします。リストの作成方法の詳細は、「[リストの作成と編集](#)『77ページ』」を参照してください。

使用可能なすべてのリストの確認、新しいリストの作成、または既存のリストの表示、編集、削除を行うには、「リスト管理」をクリックします。「リスト管理」ページには、**Oracle CRM On Demand**に付属している標準のリストも表示されます。これらのリストは表示専用であるため、編集または削除することはできません。

最近の割当の表示

「最近変更された割当」セクションには、最近変更された割当が表示されます。

リストを展開するには、「リストを全表示」をクリックします。

「割当ホームページ」へのセクションの追加

ユーザーの役割に「ホームページのパーソナライズ」権限が含まれている場合、ユーザーは自分の「割当ホームページ」に、次のセクションの一部またはすべてを追加できます。

- 最近作成された割当
- 最近変更された割当
- 最近作成された割当 (個人)
- 最近変更された割当 (個人)
- その他のレポートセクション (企業の管理者は、レポートセクションを [割当ホームページ] で表示可能にできます)。

[\[割当ホームページ\] にセクションを追加するには](#)

- 1 [割当ホームページ] で、[レイアウトを編集] をクリックします。
- 2 [割当ホームページレイアウト] ページで、矢印をクリックしてセクションを追加または削除し、ページのセクションを整理します。 [保存] をクリックします。

関連トピック

割当の関連情報については、次のトピックを参照してください。

- [割当](#) 『497ページ』
- [割当のフィールド](#) 『501ページ』
- [割当の管理](#) 『499ページ』

割当の管理

割当を管理する手順については、次のトピックを参照してください。

- [エンドユーザーへのサンプルの割り当て](#) 『500ページ』
- [割当のサンプルの変更](#) 『500ページ』

様々なレコードタイプに共通する作業手順については、次のトピックを参照してください。

- [レコードの作成](#) 『41ページ』
- [レコードの詳細の更新](#) 『63ページ』
- [選択したレコードへのレコードのリンク](#) 『64ページ』
- [リストの使用](#) 『72ページ』

注： 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法でOracle CRM On

Demandをカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

また、自分に割り当てられているアクセスレベルによっては、これらの手順の一部を実行できない可能性があります。

関連トピック

割当の関連情報については、次のトピックを参照してください。

- [割当](#) 『497ページ』
- [\[割当ホームページ\] の使用](#) 『498ページ』
- [割当のフィールド](#) 『501ページ』

エンドユーザーへのサンプルの割り当て

[割当詳細] ページでは、サンプルをエンドユーザーに割り当てることができます。

複数の割当レコードを追加する場合は、サンプル管理者がインポートファイル（製品割当へのエンドユーザーのマッピング）を作成し、**Oracle CRM On Demand**にデータをロードすることをお勧めします。

作業前の準備：サンプルをエンドユーザーに割り当てするには、ユーザーの役割に [基本サンプル操作の有効化] 権限が含まれている必要があります。

サンプルをエンドユーザーに割り当てるには

- 1 [割当リスト] ページで、[割当タイプ] フィールドをドリルダウンして、目的の割当レコードを開きます。
- 2 [割当詳細] ページで、[所有者] フィールドの横にある [ルックアップ] アイコンをクリックし、エンドユーザーを選択します。次に [保存] をクリックします。

割当のサンプルの変更

[製品編集] ページでは、割当のサンプルを変更できます。[製品編集] ページには、製品に関するすべての情報が表示されます。

作業前の準備：割当のサンプルを変更するには、ユーザーの役割に [基本サンプル操作の有効化] 権限が含まれている必要があります。

割当のサンプルを変更するには

- 1 [割当リスト] ページで、[割当タイプ] フィールドをドリルダウンして、変更する割当レコードを開きます。
- 2 必要に応じて、[割当詳細] ページの [サンプル] フィールドで [ルックアップ] アイコンをクリックし、割当レコードに関連付ける別のサンプルを選択します。
- 3 [割当詳細] ページの [サンプル] フィールドでサンプルの名前をクリックし、[製品詳細] ページで [編集] をクリックして、フィールドに対して必要な変更を加えます（詳細については、「[製品のフィールド](#) 『495ページ』」を参照）。

割当のフィールド

「割当編集」ページでは、割当を追加したり、既存の割当の詳細を更新できます。「割当編集」ページには、割当に関するすべての情報が表示されます。

ヒント：「割当リスト」ページおよび「割当詳細」ページで割当を編集することもできます。レコードの更新方法の詳細は、「[レコードの詳細の更新『63ページ』](#)」を参照してください。

注：企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法でOracle CRM On Demandをカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

次の表では、割当の一部のフィールドについて説明します。

フィールド	説明
割当タイプ	割当名はサンプル管理者が定義します。名前は一意である必要があります。いくつかの例を次に示します。 <ul style="list-style-type: none"> ■ サンプル割当 ■ プロモーションアイテム割当
有効	割当の状態は次のいずれかです。 <ul style="list-style-type: none"> ■ 有効：割当期間の終了日前であることを示します。 ■ 無効：割当期間が完了し、終了日をすぎていることを示します。
所有者	割当の所有者。サンプル管理者が割当を指定した個人です。
サンプル	この割当に関連付けられている製品サンプル。 注： 新規割当レコードの作成時にこのフィールドに入力できるのは、サンプルとして分類された製品（つまり、カテゴリータイプが「提供サンプル」の製品）のみです。
最大数量	1回のコールに対して提供可能な最大数量。
割当数量	割当期間に提供可能な最大数量。
開始日	この割当の開始日。
終了日	この割当の終了日。
サンプリングの停止	サンプルの配布を継続するかどうかを示すチェックボックス。 <ul style="list-style-type: none"> ■ オンの場合は、サンプルの提供が許可されなくなります。 ■ オフの場合は、サンプルの提供が許可されます。
ソートキー	このフィールドを使用すると、セールス要員は各自の割当を特定の順序で表示できます。

関連トピック

割当の関連情報については、次のトピックを参照してください。

■ [割当](#) 『497ページ』

■ [\[割当ホームページ\] の使用](#) 『498ページ』

■ [割当の管理](#) 『499ページ』

サンプルロット

サンプルロットの各ページを使用して、サンプルロットを作成、更新、および追跡します。

製造される製品にはロット番号が指定されます。企業はこのロット番号を使用して製品を追跡します。追跡は、特定の製品をリコールする必要がある場合や、製造中に欠陥が見つかった場合に重要となります。すべての自社製品がどこにあるかを把握することは、多くの企業にとって必要不可欠です。Oracle CRM On Demandには、ロット番号を使用して提供サンプルを追跡するオプションが用意されています。ロット番号を使用するかどうかは、企業のサンプル管理者が決定します。

注：ユーザーがどのタブを使用できるかを設定するのは、各企業の管理者です。サンプルロット情報の追跡を担当しないユーザーの場合、[サンプルロット] タブは使用不可になっています。

[サンプルロットホームページ] の使用

サンプルロットの管理は、[サンプルロットホームページ] から開始します。このページには、ユーザーに関連する情報が表示されます。

注：企業の管理者は、[サンプルロットホームページ] のレイアウトをカスタマイズできます。また、ユーザーの役割に [ホームページのパーソナライズ] 権限が含まれている場合は、ページにセクションを追加したり、ページからセクションを削除できます。

作業前の準備：サンプルロットを使用するには、ユーザーの役割に [基本サンプル操作の有効化] 権限が含まれている必要があります。

サンプルロットの作成

新しいサンプルロットを作成するには、[最近表示されたサンプルロット] セクションの [新規] ボタンをクリックします。詳細については、「[レコードの作成](#) 『41ページ』」および「[サンプルロットのフィールド](#) 『505ページ』」を参照してください。

サンプルロットリストの使用

[サンプルロットリスト] セクションには、多数のフィルター済みリストが表示されます。フィルター済みリストは、一度に作業対象にするレコードの数を制限するために使用するレコードのサブセットまたはグループです。Oracle CRM On Demandには、標準のリストのセットがあらかじめ用意されています。標準のリストはすべてのユーザーに公開され、すべてのユーザーが表示できます。従業員とマネージャは別の条件に基づくリストを追加できます。このようなカスタムリストはリストの標準セットの上に表示されます。

次の表では、サンプルロットの標準のリストについて説明します。

サンプルロットリスト	フィルター
------------	-------

サンプルロットリスト	フィルター
サンプルロット (全件)	<p>その所有者に関係なく、ユーザーがアクセスできるすべてのサンプルロットが表示されます。</p> <p>注： [サンプルロット (全件)] リストに表示されるのは、ロット番号で追跡されている在庫のサンプルロットのみです（詳細については、「サンプルロットのフィールド 『505ページ』」を参照）。</p>
最近変更されたサンプルロット	<p>[所有者] フィールドに自分の名前があるすべてのサンプルロットが、変更日に基づいて並べ替えられて表示されます。</p> <p>注： [最近変更されたサンプルロット] リストに表示されるのは、ロット番号で追跡されている在庫のサンプルロットのみです（詳細については、「サンプルロットのフィールド 『505ページ』」を参照）。</p>

リストを表示するには、リスト名をクリックします。

新しいリストを作成するには、[新規] をクリックします。リストの作成方法の詳細は、「[リストの作成と編集](#) 『77ページ』」を参照してください。

使用可能なすべてのリストの確認、新しいリストの作成、または既存のリストの表示、編集、削除を行うには、[リスト管理] をクリックします。[リスト管理] ページには、**Oracle CRM On Demand**に付属している標準のリストも表示されます。これらのリストは表示専用であるため、編集または削除することはできません。

最近のサンプルロットの表示

[最近変更されたサンプルロット] セクションには、最近変更されたサンプルロットが表示されます。

リストを展開するには、[リストを全表示] をクリックします。

[サンプルロットホームページ] へのセクションの追加

ユーザーの役割に [ホームページのパーソナライズ] 権限が含まれている場合、ユーザーは自分の [サンプルロットホームページ] に、次のセクションの一部またはすべてを追加できます。

- 最近作成されたサンプルロット
- 最近変更されたサンプルロット
- 最近作成されたサンプルロット (個人)
- 最近変更されたサンプルロット (個人)
- その他のレポートセクション（企業の管理者は、レポートセクションを [サンプルロットホームページ] で表示可能にできます）。

[サンプルロットホームページ] にセクションを追加するには

- 1** [サンプルロットホームページ] で、[レイアウトを編集] をクリックします。
- 2** [サンプルロットホームページレイアウト] ページで、矢印を使用してセクションを追加または削除し、ページのセクションを整理します。
- 3** [保存] をクリックします。

関連トピック

サンプルロットの関連情報については、次のトピックを参照してください。

- [サンプルロット](#) 『502ページ』
- [サンプルロットのフィールド](#) 『505ページ』
- [サンプルロットの管理](#) 『504ページ』

サンプルロットの管理

様々なレコードタイプに共通する作業手順については、次のトピックを参照してください。

- [レコードの作成](#) 『41ページ』
- [レコードの詳細の更新](#) 『63ページ』
- [選択したレコードへのレコードのリンク](#) 『64ページ』
- [リストの使用](#) 『72ページ』

注： 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法で**Oracle CRM On**

Demandをカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

また、自分に割り当てられているアクセスレベルによっては、これらの手順の一部を実行できない可能性があります。

関連トピック

サンプルロットの関連情報については、次のトピックを参照してください。

- [サンプルロット](#) 『502ページ』
- [\[サンプルロットホームページ\] の使用](#) 『502ページ』
- [サンプルロットのフィールド](#) 『505ページ』

サンプルロットのフィールド

「サンプルロット編集」ページでは、サンプルロットを追加したり、既存のサンプルロットの詳細を更新できます。「サンプルロット編集」ページには、サンプルロットに関するすべての情報が表示されます。

ヒント：「サンプルロットリスト」ページおよび「サンプルロット詳細」ページでサンプルロットを編集することもできます。レコードの更新方法の詳細は、「[レコードの詳細の更新](#)『63ページ』」を参照してください。

注：企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法で**Oracle CRM On Demand**をカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

次の表では、サンプルロットの一部のフィールドについて説明します。

フィールド	説明
ロット番号	製品に指定された製造ロット番号。
サンプル	サンプル製品の名前。 注： 新規サンプルロットレコードの作成時にこのフィールドに入力できるのは、サンプルとして分類された製品（つまり、カテゴリタイプが「提供サンプル」の製品）のみです。
開始日	サンプルロットが使用可能になった日付。
失効日	サンプルロットが失効する日付。
短日	サンプル管理者がサンプリングを停止するように決定した、失効日の前の日数。この数値は締め日の計算に使用されます。
締め日	サンプルロットを提供できなくなる計算済みの日付。この日付は、 Oracle CRM On Demand で失効日から短日の日数を減算して算出されます。
状態	サンプルを配送できるかどうかを示す読み取り専用フィールド。使用できる値は次のとおりです。 <div> <div>■</div> 良い：現在日が締め日より前であることを示します。 </div> <div> <div>■</div> 期限切れ：現在日が失効日より後であることを示します。 </div> <div> <div>■</div> 短期：現在日が失効日と締め日の間にあることを示します。 </div>
ロット別在庫	在庫のサンプルロットをロット番号に基づいて追跡するかどうかを示すチェックボックス。このフィールドは企業の管理者が定義します。 <div> <div>■</div> オンの場合は、在庫のサンプルロットがロット番号で追跡されます。 </div> <div> <div>■</div> オフの場合、在庫のサンプルロットはロット番号で追跡されません。 </div>
サンプル: パーツ番号	サンプルの製品番号。
作成	サンプルロットを作成した日付とユーザー。
変更	サンプルロットを最後に変更した日付とユーザー。

フィールド	説明
説明	サンプルロットの一般的な説明。

関連トピック

サンプルロットの関連情報については、次のトピックを参照してください。

- [サンプルロット](#) 『502ページ』
- [\[サンプルロットホームページ\] の使用](#) 『502ページ』
- [サンプルロットの管理](#) 『504ページ』

サンプル免責条項

サンプル免責条項の各ページでは、企業の免責条項を作成、更新、および追跡します。セールス要員が、提供したサンプルに対する署名を取得する際は、企業の免責条項が、確認のために医師に提示されます。

サンプル免責条項は、医師または他の医療の専門家に提供した製品サンプルについて、特定の副作用に関する責任を負わないこと、および法的責任の減免を記述したテキストです。各免責条項のテキスト表現は、製薬会社の法務専門家、マーケティング専門家、またはサンプルのコンプライアンス専門家（あるいは複数の専門家）が慎重に記述して承認します。**Oracle CRM On Demand** では、企業に対して常に有効なサンプル免責条項のテキストは1つのみです。

注：ユーザーがどのタブを使用できるかを設定するのは、各企業の管理者です。免責条項情報の追跡を担当しないユーザーの場合、[サンプル免責条項] タブは使用不可になっています。

[サンプル免責条項ホームページ] の使用

サンプル免責条項の管理は、[サンプル免責条項ホームページ] から開始します。このページには、ユーザーに関連する情報が表示されます。

注：企業の管理者は、[サンプル免責条項ホームページ] のレイアウトをカスタマイズできます。また、ユーザーの役割に [ホームページのパーソナライズ] 権限が含まれている場合は、ページにセクションを追加したり、ページからセクションを削除することができます。

作業前の準備：サンプル免責条項を使用するには、ユーザーの役割に [基本サンプル操作の有効化] 権限が含まれている必要があります。

サンプル免責条項の作成

サンプル免責条項を作成するには、[最近変更されたサンプル免責条項] セクションの [新規] ボタンをクリックします。作成時は、すべてのサンプル免責条項が [無効] の状態に設定されます。詳細については、「[レコードの作成](#) 『41ページ』」および「[サンプル免責条項のフィールド](#)」を参照してください。

サンプル免責条項リストの使用

「サンプル免責条項リスト」セクションには、多数のフィルター済みリストが表示されます。フィルター済みリストは、一度に作業対象にするレコード数を制限するために使用するレコードのサブセットまたはグループです。Oracle CRM On Demandには、標準のリストのセットがあらかじめ用意されています。標準のリストはすべてのユーザーに公開され、すべてのユーザーが表示できます。従業員とマネージャは別の条件に基づくリストを追加できます。このようなカスタムリストはリストの標準セットの上に表示されます。

次の表では、サンプル免責条項の標準のリストについて説明します。

サンプル免責条項リスト	フィルター
サンプル免責条項 (全件)	その所有者に関係なく、ユーザーがアクセスできるすべてのサンプル免責条項が表示されます。
最近変更されたサンプル免責条項	最近変更されたすべてのサンプル免責条項が、変更日に基づいて並べ替えられて表示されます。

リストを表示するには、リスト名をクリックします。

新しいリストを作成するには、「新規」をクリックします。リストの作成方法の詳細は、「[リストの作成と編集](#)」を参照してください。

使用可能なすべてのリストの確認、新しいリストの作成、または既存のリストの表示、編集、削除を行うには、「リスト管理」をクリックします。「リスト管理」ページには、Oracle CRM On Demandに付属している標準のリストも表示されます。これらのリストは表示専用であるため、編集または削除することはできません。

最近のサンプル免責条項の表示

「最近変更されたサンプル免責条項」セクションには、最近変更されたサンプル免責条項が表示されます。

リストを展開するには、「リストを全表示」をクリックします。

「サンプル免責条項ホームページ」へのセクションの追加

ユーザーの役割に「ホームページのパーソナライズ」権限が含まれている場合、ユーザーは自分の「サンプル免責条項ホームページ」に、次のセクションの一部またはすべてを追加できます。

- 最近作成されたサンプル免責条項
- 最近変更されたサンプル免責条項
- その他のレポートセクション（企業の管理者は、レポートセクションを「サンプル免責条項ホームページ」で表示可能にできます）。

「サンプル免責条項ホームページ」にセクションを追加するには

- 1 「サンプル免責条項ホームページ」で、「レイアウトを編集」をクリックします。
- 2 「サンプル免責条項ホームページレイアウト」ページで、矢印をクリックしてセクションを追加または削除し、ページのセクションを整理します。「保存」をクリックします。

関連トピック

サンプル免責条項の関連情報については、次のトピックを参照してください。

- [サンプル免責条項](#) 『506ページ』
- [サンプル免責条項のフィールド](#) 『509ページ』
- [サンプル免責条項の管理](#) 『508ページ』

サンプル免責条項の管理

サンプル免責条項を管理する手順については、次のトピックを参照してください。

- [サンプル免責条項の有効化](#) 『508ページ』

様々なレコードタイプに共通する作業手順については、次のトピックを参照してください。

- [レコードの作成](#) 『41ページ』
- [レコードの詳細の更新](#) 『63ページ』
- [選択したレコードへのレコードのリンク](#) 『64ページ』
- [リストの使用](#) 『72ページ』

注：企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法でOracle CRM On

Demandをカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

また、自分に割り当てられているアクセスレベルによっては、これらの手順の一部を実行できない可能性があります。

関連トピック

- [サンプル免責条項](#) 『506ページ』
- [サンプル免責条項のフィールド](#) 『509ページ』
- [\[サンプル免責条項ホームページ\] の使用](#) 『506ページ』

サンプル免責条項の有効化

すべてのサンプル免責条項レコードは、作成された時点で「無効」の状態が自動的に割り当てられます。サンプル免責条項レコードのすべてのテキストが定義され、社内の適切な部門で承認された場合は、サンプル免責条項を有効化できます。

サンプル免責条項には、次の制限が適用されます。

- 有効なサンプル免責条項レコードは常に1つのみです。
- 期限切れまたは現在有効なサンプル免責条項は変更できません。
- セールス要員、医師、およびその他の医療専門家は、署名キャプチャプロセス中に、現在有効なサンプル免責条項を表示できます。

作業前の準備：サンプル免責条項を有効化するには、ユーザーの役割に「基本サンプル操作の有効化」権限が含まれている必要があります。

サンプル免責条項レコードを有効化するには

1 「サンプル免責条項リスト」ページで「編集」をクリックし、必要なサンプル免責条項レコードを開きます。状態が「無効」のサンプル免責条項レコードを選択する必要があります。

2 「サンプル免責条項編集」ページで「アクティブにする」をクリックし、サンプル免責条項レコードを有効化します。

このステップでは、次の処理が実行されます。

- 新規に有効化されたサンプル免責条項の開始日、およびこれまで有効であったサンプル免責条項（ある場合）の終了日が設定されます。
- これまで有効であったサンプル免責条項の変更の状態が「期限切れ」に設定されます。

注：有効または期限切れのサンプル免責条項レコードを開いた場合、「アクティブにする」ボタンは使用不可になります。

サンプル免責条項のフィールド

「サンプル免責条項編集」ページでは、サンプル免責条項を追加したり、既存のサンプル免責条項の詳細を更新することができます。「サンプル免責条項編集」ページには、サンプル免責条項に関するすべての情報が表示されます。

ヒント：「サンプル免責条項リスト」ページおよび「サンプル免責条項詳細」ページでサンプル免責条項を編集することもできます。レコードの更新方法の詳細は、「[レコードの詳細の更新](#)『63ページ』」を参照してください。

注：企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法で**Oracle CRM On**

Demandをカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

次の表では、サンプル免責条項の一部のフィールドについて説明します。

フィールド	説明
免責条項テキスト	挿入する免責条項テキスト。
状態	免責条項テキストの状態。次のいずれかの値になります。 <ul style="list-style-type: none"> ■ 無効：すべてのサンプル免責条項レコードは、作成された時点で「無効」の状態になります。 ■ 有効：サンプル免責条項レコードが有効化されると、その状態は「有効」に変更されます。有効なサンプル免責条項レコードはいずれの時点でも1つのみです。 ■ 期限切れ：新しいサンプル免責条項レコードが作成されて有効化されると、それまで有効であったサンプル免責条項レコードの状態は「期限切れ」に変更されます。
開始日	免責条項が有効になった日付。 このフィールドは、サンプル免責条項レコードの作成時点では空白です。サンプル免責条項レコードを有効化すると、 Oracle CRM On

フィールド	説明
	Demandによって、このフィールドに現在の日付が挿入されます。
終了日	<p>免責条項が失効する日付。</p> <p>このフィールドは、サンプル免責条項レコードの作成時点では空白です。新規のサンプル免責条項レコードを有効化すると、Oracle CRM On Demandによって、このフィールドに現在の日付が挿入されます。</p>
コメント	免責条項に関連付けられている一般的なコメント。コメントは無効になっているサンプル免責条項にのみ追加できます。
作成	免責条項が作成された時期、および免責条項を作成したユーザーに関する記録情報。
変更	免責条項が最後に変更された時期、および免責条項を最後に変更したユーザーに関する記録情報。

関連情報

サンプル免責条項の関連情報については、次のトピックを参照してください。

- [サンプル免責条項](#) 『506ページ』
- [\[サンプル免責条項ホームページ\] の使用](#) 『506ページ』
- [サンプル免責条項の管理](#) 『508ページ』

パーソナライズコンテンツ配信

このトピックでは、**Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition**で使用できるパーソナライズコンテンツ配信（PCD）機能について説明します。

パーソナライズコンテンツ配信について

パーソナライズコンテンツ配信（PCD）は、**Oracle**のクローズドループ型マーケティングの**Electronic Detailing**プレゼンテーション用のソリューションです。PCDを使用すると、セールス組織およびマーケティング組織は、デジタルコンテンツの管理、メッセージプランの作成、およびこれらのメッセージプランのフィールドセールス要員への配布を実行できます。また、セールス組織は、クローズドループ型分析のためにマーケティング組織に戻される顧客応答基準を自動的に取得しながら、顧客に合わせて調整したプレゼンテーションを実施できます。PCDは、プレゼンテーションの実施および顧客応答基準の取得に必要です。

PCDを使用するシナリオ

Oracle CRM On Demand PCDでは、次の操作を実行できます。

- デジタルコンテンツの管理
- メッセージプランの管理
- メッセージプランに対する顧客応答の保存

Oracle CRM On Demand

PCDソリューションの対象ユーザーは、製品マネージャ、営業オペレーションマネージャ、およびセールス要員が使用する付随コンテンツを開発する他のユーザーです。

次のシナリオでは、PCD機能の使用目的の概要を示します。

1 デジタルコンテンツの管理

デジタルコンテンツ（グラフィックファイル）は、最初に解決策レコードに添付されます。PCDでは様々なグラフィックフォーマットがサポートされますが、最も一般的なフォーマットは、豊富なメディアプレゼンテーションが可能なSWFファイルです。対応するサムネイルイメージ（通常はPNG、GIF、またはJPGファイル）も、サイズの大きいメディアファイルの圧縮グラフィック表現用に、同じ解決策レコードに添付されます。解決策レコードには、失効日、マーケティング承認および法務承認を受けているかどうかなど、添付ファイルに関するメタデータのフィールドが含まれています。

解決策レコードの設定方法については、「[解決策](#)『286ページ』」を参照してください。

2 メッセージプランの管理

グラフィックファイルを解決策レコードに添付した後は、メッセージプランを作成します。メッセージプランは、セールスメッセージを伝えるために配置されたメディアファイルの集合で構成されています。ユーザーは、メッセージプランを構成する一連のメッセージプラン項目を指定します。各メッセージプラン項目は、解決策レコードとその関連デジタルコンテンツに対応しており、関連するメディアファイルも含まれています。これらのファイルは、プレゼンタが特定のトピックの詳細説明に使用できます。解決策レコードは、複数のメッセージプランに使用できるデジタルメディアファイルで構成されますが、メッセージプラン項目は、特定のメッセージプランに対するメディアファイルの使用に固有のメタデータとともに、特定の解決策メディアファイルの一意のインスタンスを表します。

メッセージプランとその関連レコードの設定方法については、「[メッセージプラン](#)『511ページ』」、「[メッセージプラン項目](#)『518ページ』」、および「[メッセージプラン項目関係](#)『522ページ』」を参照してください。

3 メッセージプランに対する顧客応答の保存

メッセージプランは、Oracle CRM On Demandの外部のアプリケーションに配信されます。Oracle CRM On Demandは、外部アプリケーションから参加者のフィードバックを受信し、この情報を保存します。このようなフィードバックは、メッセージプランの配信内に一定期間保存され、定義済みの応答に関連付けることもできます。

メッセージ応答の設定方法については、「[メッセージ応答の調整](#)『142ページ』」を参照してください。

メッセージプラン

メッセージプランの各ページを使用して、メッセージプランを作成、更新、および追跡します。

メッセージプランは、PCまたはタブレットPCを使用して実施されるプレゼンテーションです。セールスユーザーは、メッセージプランを使用して製品について説明し、顧客フィードバックを追跡します。メッセージプランの各ページで、対象製品、メッセージプランの失効日、その他のパラメータなど、メッセージプランの様々な属性を取得します。

メッセージプランは、ブランドマネージャ、プロダクトマネージャ、および営業オペレーションマネージャが作成します。メッセージプランは、セールスユーザーが企業の法的ガイドラインおよびマーケティングガイドラインに従ったプレゼンテーションを実施できるように、一連の明確なコンテンツで構成されます。

メッセージプランには、多数のスライドで構成される従来のプレゼンテーションのように、多数のメッセージプラン項目が特定の順序で含まれる場合があります。または、メッセージプランは、特定のメッセージを伝達する1つのスライドの場合もあります。活動を作成するとき、セールス要員はセールスコール、タスク、アポイントなどの活動に対して推奨されるメッセージプランを確認し、推奨事項を把握できます。メッセージプランの推奨事項は、メッセージプランと、セールスコール、タスクまたはアポイントとの間のセグメント一致および目的の関連付けに基づきます。詳細は、「[活動に対して推奨されるメッセージプランの確認『515ページ』](#)」を参照してください。

注：ユーザーがどのタブを使用できるかを設定するのは、各企業の管理者です。メッセージプラン情報の管理を担当しないユーザーの場合、[メッセージプラン] タブは使用不可になっています。メッセージプランの各ページを使用するには、[パーソナライズコンテンツ配信の管理] 権限を含むユーザー役割が割り当てられている必要があります。

[メッセージプランホームページ] の使用

メッセージプランレコードの管理は、[メッセージプランホームページ] から開始します。このページにはいくつかのセクションがあり、ユーザーに関連するメッセージプランレコード情報が表示されます。

注：企業の管理者は、[メッセージプランホームページ] のレイアウトをカスタマイズできます。また、ユーザーの役割に [ホームページのパーソナライズ] 権限が含まれている場合は、ページにセクションを追加したり、ページからセクションを削除することができます。

メッセージプランの作成

新規のメッセージプランを作成するには、[最近変更されたメッセージプラン] セクションの [新規] ボタンをクリックします。詳細については、「[レコードの作成『41ページ』](#)」および「[メッセージプランのフィールド『516ページ』](#)」を参照してください。

メッセージプランリストの使用

[メッセージプランリスト] セクションには、多数のフィルター済みリストが表示されます。フィルター済みリストは、一度に作業対象にするレコード数を制限するために使用するレコードのサブセットまたはグループです。

次の表では、メッセージプランの標準のリストについて説明します。

メッセージプランリスト	フィルター
メッセージプラン (全件)	その所有者に関係なく、ユーザーがアクセスできるすべてのメッセージプランが表示されます。
最近変更されたメッセージプラン	[所有者] フィールドに自分の名前があるすべてのメッセージプランが、変更日に基づいて並べ替えられて表示されます。

リストを表示するには、リスト名をクリックします。

新しいリストを作成するには、[新規] をクリックします。リストの作成方法の詳細は、「[リストの作成と編集『77ページ』](#)」を参照してください。

使用可能なすべてのリストの確認、新しいリストの作成、または既存のリストの表示、編集、削除を行うには、[リスト管理] をクリックします。[リスト管理] ページには、**Oracle CRM On Demand**に付属している標準のリストも表示されます。これらのリストは表示専用であるため、編集または削除することはできません。

最近のメッセージプランの表示

[最近変更されたメッセージプラン] セクションには、最近変更したメッセージプランが表示されます。

リストを展開するには、[リストを全表示] リンクをクリックします。

[メッセージプランホームページ] へのセクションの追加

ユーザーの役割に [ホームページのパーソナライズ] 権限が含まれている場合、ユーザーは自分の [メッセージプランホームページ] に、次のセクションの一部またはすべてを追加できます。

- 最近作成されたメッセージプラン
- 最近変更されたメッセージプラン
- 最近作成されたメッセージプラン (個人)
- 最近変更されたメッセージプラン (個人)
- その他のレポートセクション (企業の管理者は、レポートセクションを [メッセージプランホームページ] で表示可能にできます)。

[メッセージプランホームページ] にセクションを追加するには

- 1 [メッセージプランホームページ] で、[レイアウトを編集] をクリックします。
- 2 [メッセージプランホームページレイアウト] ページで、矢印をクリックしてセクションを追加または削除し、ページのセクションを整理します。次に [保存] をクリックします。

メッセージプランの管理

メッセージプランを管理する手順については、次のトピックを参照してください。

- [メッセージプランへのブックの追加](#) 『514ページ』
- [メッセージプラン項目の追加](#) 『514ページ』
- [活動に対して推奨されるメッセージプランの確認](#) 『515ページ』

様々なレコードタイプに共通する作業手順については、次のトピックを参照してください。

- [レコードの作成](#) 『41ページ』
- [レコードの詳細の更新](#) 『63ページ』
- [選択したレコードへのレコードのリンク](#) 『64ページ』

■ リストの使用 『72ページ』

注：これはOracle CRM On Demandの標準エディションの機能ではないため、使用できない可能性があります。

注：企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法でOracle CRM On Demandをカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

また、自分に割り当てられているアクセスレベルによっては、これらの手順の一部を実行できない可能性があります。

関連トピック

メッセージプランの関連情報については、次のトピックを参照してください。

■ メッセージプラン 『511ページ』

■ [メッセージプランホームページ] の使用 『512ページ』

■ メッセージプランのフィールド 『516ページ』

注：メッセージプランの各ページを使用するには、ユーザーの役割に [パーソナライズコンテンツ配信の管理] 権限が含まれている必要があります。

メッセージプランへのブックの追加

メッセージプランにブックを追加するには、次の手順を使用します。メッセージプランに追加したブックは、変更または削除できます。この手順では、ブックが [メッセージプラン詳細] ページに関連項目として表示されることを前提としています。関連項目の表示方法の詳細は、「[関連項目レイアウトのカスタマイズ](#) 『1081ページ』」を参照してください。

メッセージプランにブックを追加するには

- 1 [メッセージプランリスト] ページで、目的のメッセージプランを開きます。
- 2 [メッセージプラン詳細] ページで、そのページの [ブック] セクションにある [追加] をクリックします。
- 3 ブックセレクトで、メッセージプランに追加するブックを選択し、[OK] をクリックします。
ブックの詳細は、「[ブックの管理](#) 『1204ページ』」を参照してください。

メッセージプラン項目の追加

メッセージプランにはメッセージプラン項目を追加できます。メッセージプラン項目には、メッセージプランを構成する項目に関する情報が格納されます。メッセージプラン項目の詳細は、「[メッセージプラン項目](#) 『518ページ』」を参照してください。

注： [担当者詳細] ページに [メッセージプラン項目関係] 関連項目セクションが表示されない場合は、「[関連項目レイアウトのカスタマイズ『1081ページ』](#)」の説明に従って、この関連項目セクションを追加するか、管理者に連絡してください。

メッセージプランにメッセージプラン項目を追加するには

- 1 [メッセージプラン詳細] ページで、[メッセージプラン項目] セクションまでスクロールし、[新規] をクリックします。
- 2 「[メッセージプラン項目のフィールド『521ページ』](#)」の説明に従って、各フィールドに必要な値を入力します。次に、レコードを保存します。

活動に対して推奨されるメッセージプランの確認

活動の作成時に、セールス要員はその活動に関連する取引先、担当者または製品に関する情報を記録できます。また、推奨事項が存在する場合、セールス要員は、活動（セールスコール、タスクまたはアポイント）に対して推奨されるメッセージプランを確認できます。メッセージプランの推奨事項は、次のように、メッセージプランと、セールスコール、タスクまたはアポイントとの間のセグメント一致および目的の関連付けに基づきます。

- メッセージプランのプライマリセグメントまたはセカンダリセグメントが、活動に指定されたセグメントと一致する場合、[コール詳細] ページの [使用可能なメッセージプラン] セクションにあるメッセージプランの [推奨] フィールドには、完全な金色の星が入力されます。
- メッセージプランのプライマリ目的またはセカンダリ目的が、活動に指定された目的と一致する場合、[コール詳細] ページの [使用可能なメッセージプラン] セクションにあるメッセージプランの [推奨] フィールドには、半分の金色の星が入力されます。
- メッセージプランと活動のセグメントも目的も一致しない場合、[コール詳細] ページの [使用可能なメッセージプラン] セクションにあるメッセージプランの [推奨] フィールドには、空の白色の星が入力されます。

セールスコールの詳細は、「[客先への訪問（セールスコール）の追跡『132ページ』](#)」および「[セールスコール時のサンプルの提供『485ページ』](#)」を参照してください。活動の詳細は、「[カレンダーおよび活動『123ページ』](#)」を参照してください。

活動に対して推奨されるメッセージプランを確認するには、次の手順を実行します。

活動に対して推奨されるメッセージプランを確認するには

- 1 訪問用の活動を選択します。
活動の選択方法については、「[レコードの検索『44ページ』](#)」を参照してください。
- 2 活動の詳細ページ（[コール詳細]、[タスク詳細] または [アポイント詳細]）で、[コール] セクションまでスクロールし、確認するセールスコールを開きます。
- 3 [コール詳細] ページで、[使用可能なメッセージプラン] セクションまでスクロールし、メッセージプランのリストを確認します。意味は次のとおりです。
 - [推奨] フィールドの完全な金色の星は、メッセージプランと活動のセグメントが一致することを示します。
 - [推奨] フィールドの半分の金色の星は、メッセージプランと活動の目的が一致することを示します。

■ [推奨] フィールドの空の白色の星は、メッセージプランと活動のセグメントも目的も一致しないことを示します。

4 メッセージプラン名のリンクをクリックし、メッセージプランを開いて確認します。

メッセージプランのフィールド

[メッセージプラン編集] ページでは、メッセージプランを追加したり、既存のメッセージプランの詳細を更新することができます。[メッセージプラン編集] ページには、メッセージプランに関するすべての情報が表示されます。

ヒント: [メッセージプランリスト] ページおよび [メッセージプラン詳細] ページでメッセージプランを編集することもできます。レコードの更新方法の詳細は、「[レコードの詳細の更新](#)『63ページ』」を参照してください。

注: 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法で**Oracle CRM On**

Demandをカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

次の表では、メッセージプランの一部のフィールドについて説明します。

フィールド	説明
主要メッセージプラン情報	
名前	メッセージプランの名前（必須）。
タイプ	メッセージプランのカテゴリ。定義済みのタイプには、[プロダクト開始] や [ターゲットメッセージ] があります。ピックリストを使用してタイプを選択します（必須）。
製品	このメッセージプランに関連付けられている製品。[ルックアップ] アイコンを使用して製品を選択します（必須）。
コード	意図、治療分野、または組織的に定義された他の区分によってメッセージプランを分類する際に使用できるフリーテキストフィールド。
状態	メッセージプランの現在の状態。状態に使用可能な値には、[承認]、[進行中]、[拒否]、[リリース済]、または[提出済み] があります。ピックリストを使用して状態を選択します（必須）。
検証	メッセージプランの構成要素である各メッセージプラン項目が適切に表示されることが検証され、その結果として検証状況が[成功] となることを示します。構成要素であるすべてのメッセージプラン項目の検証状況が[成功] の値になると、[検証] フィールドの値が[成功] に設定されます。それ以外の場合は、値が[失敗] に設定されます。このフィールドは、 Oracle CRM On Demand によって自動的に設定されます。
セグメント	メッセージプランの対象の市場セグメント（つまり、取引先のグループ）。
プライマリターゲット目標	このメッセージプランの最初の目標を示します。目標を入力するか、[ルックアップ] アイコンをクリックしてリストから目標を選択します。

フィールド	説明
プライマリセグメント	このメッセージプランに関連付けるプライマリセグメントを示します。オプションは、[ホワイトカラー]、[ブルーカラー]、[地方/農業]、[量販]、[富裕層]、[高純資産]、[純資産 500 万ドル以上] および [超高純資産] です。
セカンダリターゲット目標	このメッセージプランの2番目の目標を示します。目標を入力するか、[ルックアップ] アイコンをクリックしてリストから目標を選択します。 注： プライマリ目標とセカンダリ目標が同じ場合、およびプライマリ目標を選択せずにセカンダリ目標を選択した場合、エラーメッセージが表示されます。
セカンダリセグメント	このメッセージプランに関連付けるセカンダリセグメントを示します。オプションは、[ホワイトカラー]、[ブルーカラー]、[量販]、[富裕層]、[高純資産]、[純資産 500 万ドル以上] および [超高純資産] です。 注： プライマリセグメントとセカンダリセグメントが同じ場合、およびプライマリセグメントを選択せずにセカンダリセグメントを選択した場合、エラーメッセージが表示されます。
所有者	メッセージプランレコードを所有するユーザー。デフォルトでは、このフィールドはメッセージプランを作成したユーザーに設定されます。[ルックアップ] アイコンを使用して所有者を変更します（必須）。
開始日	メッセージプランを表示できるようになる日付（MM/DD/YYYY）。[カレンダー] アイコンを使用して日付を選択します。
失効日	メッセージプランが無効になる日付（MM/DD/YYYY）。[カレンダー] アイコンを使用して日付を選択します。
リリース日	このコンテンツをパーソナライズコンテンツ配信（PCD）で使えるようになる日付（MM/DD/YYYY）。[カレンダー] アイコンを使用して日付を選択します。
開示必須	このチェックボックスは、このメッセージプランの最初に開示メッセージを提示する必要があることを示します（必須）。
フォローアップの有効化	このチェックボックスは、将来使用される予定です。
シーケンスをロック	このチェックボックスは、現在のリリースのOracle CRM On Demandでは使用されません（必須）。
メッセージプラン追加情報	
参加者	このメッセージプランの対象参加者の説明。
コメント	このメッセージプランの一般的なコメント。
説明	このメッセージプランレコードの説明。

関連情報

関連するメッセージプラン情報については、次のトピックを参照してください。

■ [メッセージプラン](#) 『511ページ』

- [\[メッセージプランホームページ\] の使用](#) 『512ページ』
- [メッセージプランの管理](#) 『513ページ』

メッセージプラン項目

メッセージプラン項目の各ページを使用して、メッセージプラン項目を作成、更新、および追跡します。

メッセージプラン項目には、メッセージプランを構成する項目に関する情報が格納されます。メッセージプランを構成するこれらの項目には特定の順序があり、いくつかのスライドで構成される伝統的なプレゼンテーションに類似しています。

ソリューションは、メッセージプラン項目の基礎となるプレゼンテーションに使用されるマルチメディアコンテンツおよびグラフィックのファイル（SWF、GIF、JPEGなどのファイル）です。ソリューションは再利用可能ですが、メッセージプラン項目は単一のメッセージプランに固有のものです。[メッセージプラン項目] ページには、ソリューションに関連付けられている内容以外の追加の属性情報が格納されます。

注：ユーザーがどのタブを使用できるかを設定するのは、各企業の管理者です。メッセージプラン項目情報の追跡を担当しないユーザーの場合、[メッセージプラン項目] タブは使用不可になっています。メッセージプラン項目の各ページを使用するには、[パーソナライズコンテンツ配信の管理] 権限を含む役割が割り当てられている必要があります。

[メッセージプラン項目ホームページ] の使用

メッセージプラン項目レコードの管理は、[メッセージプラン項目ホームページ] から開始します。このページには、ユーザーに関連するメッセージプラン項目レコード情報が表示されます。

注：企業の管理者は、[メッセージプラン項目ホームページ] のレイアウトをカスタマイズできます。また、ユーザーの役割に [ホームページのパーソナライズ] 権限が含まれている場合は、ページにセクションを追加したり、ページからセクションを削除することができます。

メッセージプラン項目の作成

新規のメッセージプラン項目を作成するには、[最近変更されたメッセージプラン項目] セクションの [新規] ボタンをクリックします。詳細については、「[レコードの作成](#) 『41ページ』」および「[メッセージプラン項目のフィールド](#) 『521ページ』」を参照してください。

メッセージプラン項目リストの使用

[メッセージプラン項目リスト] セクションには、多数のフィルター済みリストが表示されます。フィルター済みリストは、一度に作業対象にするレコード数を制限するために使用するレコードのサブセットまたはグループです。

次の表では、メッセージプラン項目の標準のリストについて説明します。

メッセージプラン項目リスト	フィルター
メッセージプラン項目 (全件)	その所有者に関係なく、ユーザーがアクセスできるすべてのメッセージプラン項目が表示されます。

メッセージプラン項目リスト	フィルター
最近変更されたメッセージプラン項目	[所有者] フィールドに自分の名前があるすべてのメッセージプラン項目が、変更日に基づいて並べ替えられて表示されます。

リストを表示するには、リスト名をクリックします。

新しいリストを作成するには、[新規] をクリックします。リストの作成方法の詳細は、「[リストの作成と編集](#)」を参照してください。

使用可能なすべてのリストの確認、新しいリストの作成、または既存のリストの表示、編集、削除を行うには、[リスト管理] をクリックします。[リスト管理] ページには、**Oracle CRM On Demand** に付属している標準のリストも表示されます。これらのリストは表示専用であるため、編集または削除することはできません。

最近のメッセージプラン項目の表示

[最近変更されたメッセージプラン項目] セクションには、最近変更したメッセージプラン項目が表示されます。

リストを展開するには、[リストを全表示] をクリックします。

[メッセージプラン項目ホームページ] へのセクションの追加

ユーザーの役割に [ホームページのパーソナライズ] 権限が含まれている場合、ユーザーは自分の [メッセージプラン項目ホームページ] に、次のセクションの一部またはすべてを追加できます。

- 最近作成されたメッセージプラン項目
- 最近変更されたメッセージプラン項目
- 最近作成されたメッセージプラン項目 (個人)
- 最近変更されたメッセージプラン項目 (個人)
- その他のレポートセクション (企業の管理者は、レポートセクションを [メッセージプラン項目ホームページ] で表示可能にできます)。

[メッセージプラン項目ホームページ] にセクションを追加するには

- 1 [メッセージプラン項目ホームページ] で、[レイアウトを編集] をクリックします。
- 2 [メッセージプラン項目ホームページレイアウト] ページで、矢印をクリックしてセクションを追加または削除し、ページのセクションを整理します。[保存] をクリックします。

メッセージプラン項目の管理

様々なレコードタイプに共通する作業手順については、次のトピックを参照してください。

- [レコードの作成](#) 『41ページ』
- [レコードの詳細の更新](#) 『63ページ』
- [選択したレコードへのレコードのリンク](#) 『64ページ』
- [リストの使用](#) 『72ページ』
- [メッセージプラン項目関係の追加](#) 『520ページ』

注：これはOracle CRM On Demandの標準エディションの機能ではないため、使用できない可能性があります。

注：企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法でOracle CRM On Demandをカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

また、自分に割り当てられているアクセスレベルによっては、これらの手順の一部を実行できない可能性があります。

関連トピック

メッセージプラン項目の関連情報については、次のトピックを参照してください。

- [メッセージプラン項目](#) 『518ページ』
- [\[メッセージプラン項目ホームページ\] の使用](#) 『518ページ』
- [メッセージプラン項目のフィールド](#) 『521ページ』

注：メッセージプラン項目の各ページを使用するには、ユーザーの役割に「パーソナライズコンテンツ配信の管理」権限が含まれている必要があります。

メッセージプラン項目関係の追加

メッセージプラン項目関係はメッセージプラン項目に追加できます。メッセージプラン項目関係は、主要なメッセージプラン項目を補足するために任意の情報を提供するプレゼンテーション項目です。たとえば、主要項目で新薬の副作用を示している場合は、任意の関連情報として、従来からあるその種の薬の副作用を示すことができます。主要項目のテーマが、臨床試験での良好な結果を示すものであった場合は、任意の詳細として臨床試験の数値を表示できます。メッセージプラン項目関係の詳細は、「[メッセージプラン項目関係](#) 『522ページ』」を参照してください。

注：「担当者詳細」ページに「メッセージプラン項目関係」関連項目セクションが表示されない場合は、「[関連項目レイアウトのカスタマイズ](#) 『1081ページ』」の説明に従って、この関連項目セクションを追加するか、管理者に連絡してください。

メッセージプラン項目にメッセージプラン項目関係を追加するには

- 1 「メッセージプラン項目詳細」ページで、「メッセージプラン項目関係」セクションまでスクロールし、「新規」をクリックします。
- 2 「[メッセージプラン項目関係のフィールド](#) 『525ページ』」の説明に従って、各フィールドに必要な値を入力します。次に、レコードを保存します。

メッセージプラン項目のフィールド

「メッセージプラン項目編集」ページでは、メッセージプラン項目を追加したり、既存のメッセージプラン項目の詳細を更新することができます。「メッセージプラン項目編集」ページには、メッセージプラン項目に関するすべての情報が表示されます。

ヒント：「メッセージプラン項目リスト」ページおよび「メッセージプラン項目詳細」ページでメッセージプラン項目を編集することもできます。レコードの更新方法の詳細は、「[レコードの詳細の更新『63ページ』](#)」を参照してください。

注：企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法でOracle CRM On Demandをカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

次の表では、メッセージプラン項目の一部のフィールドについて説明します。

フィールド	説明
主要メッセージプラン項目情報	
シーケンス番号	メッセージプランの中で、このメッセージプラン項目が出現する順番（必須）。
名前	メッセージプラン項目の名前。
表示名	メッセージプラン項目をメッセージプランに表示する際に使用する名前。
ソリューション名	メッセージプラン項目関係の基礎となるデジタルコンテンツの名前。[ルックアップ] アイコンを使用してソリューションを選択します（必須）。
ソリューション名：検証状況	デジタルコンテンツが正常に表示されるかどうかを示します。表示される値は、[未確認]、[成功] または [失敗] です（表示専用）。 このフィールドの値は、リンクされているソリューションレコードから継承されます。ソリューションレコードにはデジタルコンテンツファイルが格納されています。
ソリューション名：リリース日	ソリューションコンテンツをPCDで使用できるようになる日付（表示専用）。
ソリューション名：失効日	ソリューションコンテンツをPCDで使用できなくなる日付（表示専用）。
開示メッセージ	このチェックボックスは、特定のアセットに開示メッセージのフラグを設定します。多くの場合、メッセージプランには、関連するすべての情報が完全に開示され、すべての法的および規制のガイドラインを満たしていることを確認できるように、最初に関示メッセージを付ける必要があります（必須）。
タイプ	メッセージプラン項目のカテゴリ。ピックリストを使用してタイプを選択します（必須）。
評価	この項目の効果に対する質的な評価。ピックリストを使用して評価を選択します。

フィールド	説明
親メッセージプラン	このメッセージプラン項目がコンポーネントであるメッセージプラン。[ルックアップ] アイコンを使用して親メッセージプランを選択します（必須）。
状態	メッセージプラン項目の現在の状態。ピックリストを使用して状態を選択します。設定済みの選択肢として「非表示」と「表示」があります。
説明	この項目の内容に対する簡単な説明。
メッセージプラン項目追加情報	
シノプシス	項目の簡単な説明。
講師のメモ	この項目を表示する際に追加できるメモ。
参加者	コンテンツの対象ユーザー。

関連トピック

メッセージプラン項目の関連情報については、次のトピックを参照してください。

- [メッセージプラン項目](#) 『518ページ』
- [\[メッセージプラン項目ホームページ\] の使用](#) 『518ページ』
- [メッセージプラン項目の管理](#) 『519ページ』

メッセージプラン項目関係

メッセージプラン項目関係の各ページを使用して、メッセージプラン項目関係を作成、更新、および追跡します。

メッセージプラン項目関係は、主要なメッセージプラン項目を補足するために任意の情報を提供するプレゼンテーション項目です。たとえば、主要項目で新薬の副作用を示している場合は、任意の関連情報として、従来からあるその種の薬の副作用を示すことができます。主要項目のテーマが、臨床試験での良好な結果を示すものであった場合は、任意の詳細として臨床試験の数値を表示できます。メッセージプランは、いくつかのメッセージプラン項目が特定の順序で構成され、複数のスライドで構成される伝統的なプレゼンテーションに類似しています。各メッセージプラン項目には、メッセージ計画項目関係と呼ばれる関連項目を対応付けることができます。[メッセージプラン項目関係] ページには、補足するこれらのプレゼンテーション項目に関する情報が含まれています。

注：ユーザーがどのタブを使用できるかを設定するのは、各企業の管理者です。メッセージプラン項目関係の追跡を担当しないユーザーの場合、[メッセージプラン項目関係] タブは使用不可になっています。メッセージプラン項目関係の各ページを使用するには、[パーソナライズコンテンツ配信の管理] 権限を含む役割が割り当てられている必要があります。

「メッセージプラン項目関係ホームページ」の使用

メッセージプラン項目関係レコードの管理は、「メッセージプラン項目関係ホームページ」から開始します。このページにはいくつかのセクションがあり、ユーザーに関連するメッセージプラン項目関係レコード情報が表示されます。

注：企業の管理者は、「メッセージプラン項目関係ホームページ」のレイアウトをカスタマイズできます。また、ユーザーの役割に「ホームページのパーソナライズ」権限が含まれている場合は、ページにセクションを追加したり、ページからセクションを削除することができます。

メッセージプラン項目関係の作成

新規のメッセージプラン項目関係を作成するには、「最近変更されたメッセージプラン項目関係」セクションの「新規」ボタンをクリックします。詳細については、「[レコードの作成](#)『41ページ』」および「[メッセージプラン項目関係のフィールド](#)『525ページ』」を参照してください。

メッセージプラン項目関係リストの使用

「メッセージプラン項目関係リスト」セクションには、多数のフィルター済みリストが表示されます。フィルター済みリストは、一度に作業対象にするレコード数を制限するために使用するレコードのサブセットまたはグループです。

次の表では、メッセージプラン項目関係の標準のリストについて説明します。

メッセージプラン項目関係リスト	フィルター
メッセージプラン項目関係 (全件)	その所有者に関係なく、ユーザーがアクセスできるすべてのメッセージプラン項目関係が表示されます。
最近変更されたメッセージプラン項目関係	「所有者」フィールドに自分の名前があるすべてのメッセージプラン項目関係が、変更日に基づいて並べ替えられて表示されます。

リストを表示するには、リスト名をクリックします。

新しいリストを作成するには、「新規」をクリックします。リストの作成方法の詳細は、「[リストの作成と編集](#)『77ページ』」を参照してください。

使用可能なすべてのリストの確認、新しいリストの作成、または既存のリストの表示、編集、削除を行うには、「リスト管理」をクリックします。「リスト管理」ページには、**Oracle CRM On Demand**に付属している標準のリストも表示されます。これらのリストは表示専用であるため、編集または削除することはできません。

最近のメッセージプラン項目関係の表示

「最近変更されたメッセージプラン項目関係」セクションには、最近変更したメッセージプラン項目関係が表示されます。

リストを展開するには、「リストを全表示」リンクをクリックします。

「メッセージプラン項目関係ホームページ」へのセクションの追加

ユーザーの役割に「ホームページのパーソナライズ」権限が含まれている場合、ユーザーは自分の「メッセージプラン項目関係ホームページ」に、次のセクションの一部またはすべてを追加できます。

- 最近作成されたメッセージプラン項目関係
- 最近変更されたメッセージプラン項目関係
- 最近作成されたメッセージプラン項目関係 (個人)
- 最近変更されたメッセージプラン項目関係 (個人)
- その他のレポートセクション (企業の管理者は、レポートセクションを「メッセージプラン項目関係ホームページ」で表示可能にできます)。

「メッセージプラン項目関係ホームページ」にセクションを追加するには

- 1 「メッセージプラン項目関係ホームページ」で、「レイアウトを編集」をクリックします。
- 2 「メッセージプラン項目関係ホームページレイアウト」ページで、矢印をクリックしてセクションを追加または削除し、ページのセクションを整理します。
- 3 「保存」をクリックします。

メッセージプラン項目関係の管理

様々なレコードタイプに共通する作業手順については、次のトピックを参照してください。

- [レコードの作成](#) 『41ページ』
- [レコードの詳細の更新](#) 『63ページ』
- [選択したレコードへのレコードのリンク](#) 『64ページ』
- [リストの使用](#) 『72ページ』

注：これはOracle CRM On Demandの標準エディションの機能ではないため、使用できない可能性があります。

注：企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法でOracle CRM On Demandをカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

また、自分に割り当てられているアクセスレベルによっては、これらの手順の一部を実行できない可能性があります。

関連トピック

メッセージプラン項目関係の関連情報については、次のトピックを参照してください。

- [メッセージプラン項目関係](#) 『522ページ』
- [「メッセージプラン項目関係ホームページ」の使用](#) 『523ページ』

■ [メッセージプラン項目関係のフィールド](#) 『525ページ』

注：メッセージプラン項目関係の各ページを使用するには、ユーザーの役割に「パーソナライズコンテンツ配信の管理」権限が含まれている必要があります。

メッセージプラン項目関係のフィールド

「メッセージプラン項目関係編集」ページでは、メッセージプラン項目関係を追加したり、既存のメッセージプラン項目関係の詳細を更新することができます。「メッセージプラン項目関係編集」ページには、メッセージプラン項目関係に関するすべての情報が表示されます。

ヒント：「メッセージプラン項目関係リスト」ページおよび「メッセージプラン項目関係詳細」ページでメッセージプラン項目関係を編集することもできます。レコードの更新方法の詳細は、「[レコードの詳細の更新](#) 『63ページ』」を参照してください。

注：企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法で**Oracle CRM On**

Demandをカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

次の表では、メッセージプラン項目関係の一部のフィールドについて説明します。

フィールド	説明
主要メッセージプラン項目関係情報	
名前	メッセージプラン項目関係の名前。
表示名	メッセージプラン項目関係をメッセージプランに表示する際に使用する名前。
親メッセージプラン項目	このメッセージプラン項目関係が任意の補足または詳細情報を提供する親メッセージプラン項目（必須）。
説明	この項目の内容に対する簡単な説明。
タイプ	メッセージプラン項目関係のカテゴリ。ピックリストを使用してタイプを選択します（必須）。
ソリューション名	メッセージプラン項目関係の基礎となるマルチメディアまたはグラフィックファイルのコンテンツの名前（必須）。
シノプシス	項目の簡単な説明。

関連情報

メッセージプラン項目関係の関連情報については、次のトピックを参照してください。

■ [メッセージプラン項目関係](#) 『522ページ』

■ [「メッセージプラン項目関係ホームページ」の使用](#) 『523ページ』

■ [メッセージプラン項目関係の管理](#) 『524ページ』

9

蓄財管理

Oracle CRM On Demandには、蓄財管理のために次のレコードタイプが用意されています。

- **金融口座**：これらのページでは、金融口座情報を管理します。
- **金融口座名義人**：これらのページでは、金融口座の名義人に関する情報を管理します。
- **金融口座保有状況**：これらのページでは、金融口座の1つの金融商品のトランザクションを管理します。
- **財務計画**：これらのページでは、1つ以上の特定の金融口座の担当者または企業の財務計画を管理します。
- **金融製品**：これらのページでは、金融製品情報を管理します。
- **金融トランザクション**：これらのページでは、特定の金融口座のトランザクションを追跡します。
- **ポートフォリオ**：これらのページでは、ポートフォリオ口座を管理します。
- **世帯**：これらのページでは、同じ世帯で生活する関連担当者のグループ情報を管理します。

注：これらのレコードタイプは、**Oracle CRM On Demand Financial Services Edition**でのみ使用できます。

世帯

世帯の各ページを使用して、世帯レコードを作成、更新、および追跡します。

世帯は、同じ住所の同じ家で生活する家族（親と子）など、共通のリンクまたは関連付けを通常共有する担当者のグループです。世帯によって、担当者をグループ化でき、担当者グループを追跡して、1つ以上の世帯つまり担当者グループに担当者を分類できます。銀行員、アドバイザー、リレーションシップマネージャなどの金融機関と個人ユーザーでは、多くの異なる方法で担当者のグループ化が使用されます。世帯の関連情報は、世帯にリンクされている担当者から収集できます。

世帯は、世帯全体の重要なセグメント化情報および世帯メンバー担当者の概要を提供します。[世帯]ページを使用すると、世帯に関する人口統計情報を特定して取得できます。世帯に関連する顧客の金融口座、製品、および担当者情報を確認することもできます。この情報により、顧客のデータにアクセスできます。

クライアントのすべての取引先を世帯ごとに分類すると、金融機関は組織に対するクライアントの価値を特定し、世帯主の保険や子供の教育ローンなど、クライアントに追加の製品およびサービスをクロスセルおよびアップセルするための商談機会を探することができます。さらに、世帯ごとに顧客のすべての金融口座を表示できるため、金融機関は世帯全体の財務状況を確認できます。

世帯のサブ取引先および関連情報

世帯の各ページを使用すると、世帯を識別してプロフィールを確認できます。また、世帯のサブ取引先および次のようなその他の関連情報を確認することもできます。

- **担当者**：担当者は世帯に関連付けることができます。[世帯]ページでは、世帯に関連付けられているすべての担当者を確認できます。担当者については、「[担当者](#)」『203ページ』を参照してください。

- **請求**：請求は世帯に関連付けることができます。[世帯] ページでは、世帯に関連付けられているすべての請求を確認できます。請求については、「[請求](#)『571ページ』」を参照してください。
- **財務計画**：財務計画は世帯に関連付けることができます。[世帯] ページでは、世帯に関連付けられているすべての財務計画を確認できます。財務計画については、「[財務計画](#)『552ページ』」を参照してください。
- **証券所有者**：証券所有者は世帯に関連付けることができます。[世帯] ページでは、世帯に関連付けられているすべての証券所有者を確認できます。証券所有者については、「[証券所有者](#)『596ページ』」を参照してください。
- **金融口座名義人**：金融口座名義人は世帯に関連付けることができます。[世帯] ページでは、世帯に関連付けられているすべての金融口座名義人を確認できます。金融口座名義人については、「[金融口座名義人](#)『546ページ』」を参照してください。
- **世帯チーム**：ユーザーは、世帯に関連付けられたチームに含めることができます。[世帯] ページでは、世帯に関連付けられているすべてのチームメンバーを確認できます。

注：ユーザーがどのタブを使用できるかを設定するのは、各企業の管理者です。世帯情報の追跡を担当しないユーザーの場合、[世帯] タブは使用不可になっています。

[世帯ホームページ] の使用

世帯の管理は、[世帯ホームページ] から開始します。

注：企業の管理者は、[世帯ホームページ] のレイアウトをカスタマイズできます。さらに、ユーザー役割に [ホームページのパーソナライズ] 特権が含まれている場合は、ページにセクションを追加し、ページからセクションを削除できます。

世帯の作成

世帯を作成するには、[最近表示された世帯 (個人)] セクションの [新規] ボタンをクリックします。詳細については、「[レコードの作成](#)『41ページ』」および「[世帯のフィールド](#)『532ページ』」を参照してください。

世帯リストの使用

[世帯リスト] セクションには、多数のリストが表示されます。Oracle CRM On Demand には、標準のリストのセットがあらかじめ用意されています。すべての標準のリストは公開され、すべてのユーザーが表示できます。従業員とマネージャは別の条件に基づいてリストを追加できます。これらのカスタムリストは標準のリストのセットの上に表示されます。

次の表では、世帯の標準のリストについて説明します。

世帯リスト	フィルター
最近変更された世帯	[所有者] フィールドに自分の名前を含むすべての世帯を変更日に基づいて並べ替えます。
世帯 (全件)	その所有者に関係なく、アクセスするすべての世帯が表示されます。

リストを表示するには、リスト名をクリックします。

新しいリストを作成するには、[新規] をクリックします。リストの作成方法の詳細は、「[リストの作成と編集](#)」を参照してください。

使用可能なすべてのリストの確認、新しいリストの作成、または既存のリストの表示、編集、削除を行うには、[リスト管理] をクリックします。[リスト管理] ページには、**Oracle CRM On Demand**に付属している標準のリストも表示されます。これらのリストは表示専用であるため、編集または削除することはできません。

最近変更された世帯の表示

[最近表示された世帯 (個人)] セクションには、最近表示した世帯が表示されます。

リストを展開するには、[リストを全表示] をクリックします。

[世帯ホームページ] へのセクションの追加

ユーザーの役割に [ホームページのパーソナライズ] 権限が含まれている場合、ユーザーは自分の [世帯ホームページ] に、次のセクションの一部またはすべてを追加できます。

- 最近作成された世帯
- 最近変更された世帯
- 最近作成された世帯 (個人)
- 最近変更された世帯 (個人)
- 1つ以上のレポートセクション (企業の管理者は、[世帯ホームページ] に表示するためのレポートセクションを作成できます)

[世帯ホームページ] にセクションを追加するには

- 1 [世帯ホームページ] で、[レイアウトを編集] をクリックします。
- 2 [世帯ホームページ] の [レイアウト] ページの矢印ボタンを使用して、ページにセクションを追加したり、ページからセクションを削除したり、ページのセクションを整理したりできます。
- 3 [保存] をクリックします。

関連情報

関連する世帯情報については、次のトピックを参照してください。

- [世帯](#) 『527ページ』
- [世帯の管理](#) 『530ページ』
- [世帯のフィールド](#) 『532ページ』

世帯の管理

世帯を管理するには、次のタスクを実行します。

- [世帯のプロファイリング](#) 『530ページ』
- [世帯員の追跡](#) 『531ページ』

注：これは、標準アプリケーションの機能ではないため、ご使用のOracle CRM On Demandのバージョンによっては使用できないことがあります。

様々なレコードタイプに共通する作業手順については、次のトピックを参照してください。

- [レコードの作成](#) 『41ページ』
- [レコードの詳細の更新](#) 『63ページ』
- [選択したレコードへのレコードのリンク](#) 『64ページ』
- [リストの使用](#) 『72ページ』
- [レコードの所有権の移動](#) 『87ページ』
- [メモの追加](#) 『92ページ』
- [レコードへのファイルとURLの添付](#) 『98ページ』
- [レコードの削除/復元](#) 『104ページ』
- [レコードのマージ](#) 『91ページ』
- [レコードの共有（チーム）](#) 『88ページ』

注：企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法でOracle CRM On Demandをカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

また、自分に割り当てられているアクセスレベルによっては、これらの手順の一部を実行できない可能性があります。

関連情報

関連する世帯情報については、次のトピックを参照してください。

- [世帯](#) 『527ページ』
- [\[世帯ホームページ\]の使用](#) 『528ページ』
- [世帯のフィールド](#) 『532ページ』

世帯のプロファイリング

世帯レコードの情報を更新して、世帯をプロファイリングできます。

世帯をプロファイリングするには

- 1 世帯を選択します。
世帯の選択方法については、「[レコードの検索](#)『44ページ』」を参照してください。
- 2 「家主詳細」ページで、「修正」をクリックします。
- 3 「世帯編集」ページで、情報を入力します。フィールドの説明については、「[世帯のフィールド](#)『532ページ』」を参照してください。

世帯員の追跡

世帯員を追跡するには、世帯内の担当者として追加します。

世帯員を追跡するには

- 1 世帯レコードを選択します。
世帯レコードの選択方法については、「[レコードの検索](#)『44ページ』の"[レコードの検索](#)"参照」を参照してください。
- 2 「家主詳細」ページで、スクロールダウンして「担当者」セクションを表示し、「追加」をクリックします。
注：レイアウトに「担当者」セクションを追加することもできます。レイアウトの変更の詳細については、「[詳細ページレイアウトの変更](#)『640ページ』」を参照してください。
- 3 「担当者リスト」ページで、「新規担当者」フィールドにある「ルックアップ」アイコンをクリックします。これにより、「担当者を検索」ウィンドウが開きます。
- 4 「担当者を検索」ウィンドウで、担当者を選択します。
- 5 「担当者リスト」ページの「関係」ドロップダウンリストで、担当者の世帯に対する関係を選択します。

フィールド	説明
新規担当者	世帯担当者名です。「担当者を検索」ウィンドウで、担当者を選択します。
関係	世帯に対する担当者の関係です。世帯主、配偶者、子、姻戚、第2世代の子、上司などの多くの定義済みの関係を選択できます。
ロールアップ	<p>担当者のサブセットを選択し、総純資産、総収入などの世帯の財務合計にロールアップする場合は、「ロールアップ」チェックボックスをオンにします。選択されていない担当者は、世帯の合計または関連するリスト（商談、ポートフォリオ、活動、メモなど）にロールアップされません。「ロールアップ」はデフォルトでオンになっています。</p> <p>注：「担当者詳細」ページと「世帯詳細」ページの「ロールアップ」チェックボックスは同じです。一方のページの変更は他方のページに反映されます。</p>

6 「担当者リスト」ページの「保存」をクリックします。

7 「新規担当者」フィールドでドリルダウンして担当者を選択し、「関係」ピックリストで世帯に対する担当者の関係を選択します。

世帯のフィールドの詳細については、「[世帯のフィールド](#)『532ページ』」を参照してください。

世帯のフィールド

「世帯編集」ページでは、世帯を追加したり、既存の世帯の詳細を更新したりできます。「世帯編集」ページには、ある世帯に関するすべての情報が表示されます。

注： 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、ピックリストのオプションの名前を変更するなど、さまざまな方法でアプリケーションをカスタマイズできます。そのため、ユーザーが目にする情報と、この表で説明されている標準的な情報は異なることがあります。

次の表では、一部のフィールドについて説明します。「世帯」ページにあるフィールドの多くは、「ロールアップ」フィールドをオンにして、世帯にリンクされた担当者レコードから計算された値であるため、読み取り専用です。「総資産」などの合計額のフィールドは、世帯の「ロールアップ」フィールドをオンにして、すべての担当者のレコードの値を合計して表示されます。住所など、固定値のフィールドは通常、その世帯のプライマリ担当者のレコードから表示されます。

世帯に担当者レコードがリンクされていない場合、世帯のレコードに担当者を追加できます。「[世帯員の追跡](#)『531ページ』」を参照してください。

フィールド	説明
主要世帯情報	
世帯名称	50文字に制限されます。
プライマリ	読み取り専用です。
世帯詳細情報	
タイプ	デフォルト値は、「家族 - 子供あり」、「家族 - 子供なし」、「家族 - 高齢者」、「単一」、「片親家庭」、「家族」、「大家族」、「未婚カップル」、「独立した子供をもつ家庭」、「定年」、「その他」です。
セグメント	デフォルト値：「ホワイトカラー」、「ブルーカラー」、「地方」、「住宅を所有」、「借家住まい」、「地方/農業」、「量販」、「富裕層」、「高純資産」、「純資産500万ドル以上」、「超高純資産」があります。
最後の活動日	読み取り専用です。世帯にリンクされた最新の活動の日付です。
世帯主生年月日	読み取り専用です。
追加情報	
取引先	読み取り専用です。

フィールド	説明
担当者	読み取り専用です。
所有者	<p>一般に、所有者は、レコードの詳細情報を更新したり、レコードの所有権を別の所有者に移動したり、レコードを削除したりできます。ただし、管理者はアクセスレベルを調整して、ユーザーのアクセスを制限または拡張できます。</p> <p>所有者がだれであるかによって（[レポート] ページおよび [ダッシュボード] ページから）従業員またはマネージャが実行するレポートに含まれるレコードは異なります。</p>
世帯財務プロフィール	
総収入	世帯にロールアップされるすべての担当者の総収入です。読み取り専用です。
総資産	世帯にロールアップされるすべての担当者の総資産です。読み取り専用です。
経費総額	世帯にロールアップされるすべての担当者の経費総額です。読み取り専用です。
負債合計	世帯にロールアップされるすべての担当者の負債合計です。読み取り専用です。
総純資産	世帯にロールアップされるすべての担当者の総純資産です。読み取り専用です。
投資リスクプロフィール	
リスクプロフィール	世帯主の担当者レコードからデータを取得します。読み取り専用です。
経験レベル	世帯主の担当者レコードからデータを取得します。読み取り専用です。
投資計画期間	世帯主の担当者レコードからデータを取得します。読み取り専用です。
現在の投資比率	世帯主の担当者レコードからデータを取得します。読み取り専用です。
目標	世帯主の担当者レコードからデータを取得します。読み取り専用です。
主要目標	世帯主の担当者レコードからデータを取得します。読み取り専用です。

関連情報

関連する世帯情報については、次のトピックを参照してください。

- [世帯](#) 『527ページ』
- [\[世帯ホームページ\] の使用](#) 『528ページ』
- [世帯の管理](#) 『530ページ』
- [レコードの共有（チーム）](#) 『88ページ』

ポートフォリオ

任意のタイプのポートフォリオを作成、更新、および追跡するには、[ポートフォリオ] ページを使用します。ポートフォリオは、追跡する担当者に関連するどのタイプの情報でもかまいません。

ポートフォリオでは、次のものを表すことができます。

- **金融口座**：証券取引口座、ローン、またはクレジットカード
- **保険契約**：生命保険または年金保険

[ポートフォリオ] ページを使用すると、ポートフォリオを識別してそのプロファイルを設定できます。

ヒント：金融口座レコードタイプと金融口座階層を使用すると、金融口座グループ（ポートフォリオとも呼ばれる）を追跡できます。金融口座の詳細は、「[親金融口座の追跡『544ページ』](#)」を参照してください。

注：ユーザーがどのタブを使用できるかを設定するのは、各企業の管理者です。金融口座情報の追跡を担当しないユーザーの場合、[ポートフォリオ] タブは使用不可になっています。

ポートフォリオ口座ホームページの使用

ポートフォリオ口座の管理は、ポートフォリオ口座ホームページから開始します。

注：企業の管理者は、ポートフォリオ口座ホームページのレイアウトをカスタマイズできます。ユーザーの役割に [ホームページのパーソナライズ] 権限が含まれている場合、ページにセクションを追加したり、ページからセクションを削除することができます。

ポートフォリオ口座の作成

ポートフォリオ口座を作成するには、[最近表示されたポートフォリオ (個人)] セクションの [新規] ボタンをクリックします。詳細については、「[レコードの作成『41ページ』](#)」および「[ポートフォリオ口座のフィールド『538ページ』](#)」を参照してください。

ポートフォリオ口座リストの使用

[ポートフォリオリスト] セクションには、多数のリストが表示されます。Oracle CRM On Demand には、標準のリストのセットがあらかじめ用意されています。すべての標準のリストは公開され、すべてのユーザーが表示できます。従業員とマネージャは別の条件に基づいてリストを追加できます。これらのカスタムリストは標準のリストのセットの上に表示されます。

次の表では、ポートフォリオ口座の標準のリストについて説明します。

ポートフォリオリスト	フィルター
ポートフォリオ口座（全件）	ユーザーが表示できるすべてのポートフォリオ口座

ポートフォリオリスト	フィルター
Recently Created Portfolios (最近作成されたポートフォリオ)	作成日に基づいて並べ替えられた、ユーザーが表示できるすべてのポートフォリオ口座
Recently Modified Portfolios (最近変更されたポートフォリオ)	変更日に基づいて並べ替えられた、ユーザーが表示できるすべてのポートフォリオ口座
My Recently Modified Portfolios (最近変更されたポートフォリオ (個人))	最近変更したすべてのポートフォリオ口座
My Recently Created Portfolios (最近作成されたポートフォリオ (個人))	最近作成したすべてのポートフォリオ口座
ポートフォリオ口座 (個人)	[所有者] フィールドに自分の名前を含むポートフォリオ口座

リストを表示するには、リスト名をクリックします。

新しいリストを作成するには、[新規] をクリックします。リストの作成方法の詳細は、「[リストの作成と編集](#)」を参照してください。

使用可能なすべてのリストの確認、新しいリストの作成、または既存のリストの表示、編集、削除を行うには、[リスト管理] をクリックします。[リスト管理] ページには、**Oracle CRM On Demand**に付属している標準のリストも表示されます。これらのリストは表示専用であるため、編集または削除することはできません。

最近変更されたポートフォリオ口座の表示

[最近表示されたポートフォリオ (個人)] セクションには、最近表示したポートフォリオ口座が表示されます。

ポートフォリオ口座ホームページへのセクションの追加

ユーザーの役割に [ホームページのパーソナライズ] 権限が含まれている場合、ユーザーは自分のポートフォリオ取引先ホームページに、次のセクションの一部またはすべてを追加できます。

- Recently Created Portfolios (最近作成されたポートフォリオ)
- Recently Modified Portfolios (最近変更されたポートフォリオ)
- My Recently Created Portfolios (最近作成されたポートフォリオ (個人))
- My Recently Modified Portfolios (最近変更されたポートフォリオ (個人))
- 1つ以上のレポートセクション (企業の管理者は、レポートセクションをポートフォリオ口座ホームページで表示可能にできます)。

ポートフォリオ口座ホームページにセクションを追加するには

- 1 ポートフォリオ口座ホームページで、[レイアウトを編集] をクリックします。
- 2 ポートフォリオ口座ホームページの [レイアウト] ページで、矢印をクリックしてセクションを追加または削除し、ページのセクションを整理します。

3 [保存] をクリックします。

関連情報

関連するポートフォリオ口座情報については、次のトピックを参照してください。

- [ポートフォリオ口座のフィールド](#) 『538ページ』
- [ポートフォリオ口座の管理](#) 『536ページ』

ポートフォリオ口座の管理

ポートフォリオ口座を管理するには、次のタスクを実行します。

- [ポートフォリオ口座の主要担当者の追跡](#) 『537ページ』
- [ポートフォリオサブ取引先の指定](#) 『537ページ』

注： これは、標準アプリケーションの機能ではないため、ご使用のOracle CRM On Demandのバージョンによっては使用できないことがあります。

様々なレコードタイプに共通する作業手順については、次のトピックを参照してください。

- [レコードの作成](#) 『41ページ』
- [レコードの詳細の更新](#) 『63ページ』
- [選択したレコードへのレコードのリンク](#) 『64ページ』
- [リストの使用](#) 『72ページ』
- [選択したレコードへのレコードのリンク](#) 『64ページ』 （照会を含む）
- [レコードの共有（チーム）](#) 『88ページ』
- [レコードの所有権の移動](#) 『87ページ』
- [メモの追加](#) 『92ページ』
- [レコードへのファイルとURLの添付](#) 『98ページ』
- [レコードの削除/復元](#) 『104ページ』
- [レコードタイプの名前変更](#) 『1124ページ』
- [レコードのマージ](#) 『91ページ』
- [カレンダーおよび活動の管理](#) 『125ページ』
- [ブックの設定のプロセス](#) 『1212ページ』
- [Web アプレットの作成](#) 『1087ページ』

注： 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法でOracle CRM On

Demandをカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

また、自分に割り当てられているアクセスレベルによっては、これらの手順の一部を実行できない可能性があります。

関連情報

関連するポートフォリオ口座情報については、次のトピックを参照してください。

- [ポートフォリオ口座ホームページの使用](#) 『534ページ』
- [ポートフォリオ口座のフィールド](#) 『538ページ』

ポートフォリオ口座の主要担当者の追跡

ポートフォリオ口座の主要担当者を追跡するには、ポートフォリオ口座レコードにリンクされた担当者として、その担当者を追加します。

ポートフォリオ口座の主要担当者を追跡するには

- 1 ポートフォリオ口座レコードを選択します。
ポートフォリオ口座の選択方法については、「[レコードの検索](#) 『44ページ』」を参照してください。
- 2 [ポートフォリオ口座詳細] ページで、[担当者] セクションまでスクロールダウンして、[追加] をクリックします。
注：[担当者] セクションをレイアウトに追加できます。詳細については、「[詳細ページレイアウトの変更](#) 『640ページ』」を参照してください。
- 3 [担当者リスト] ページで、[名前] カラムの横にある [ルックアップ] アイコンをクリックします。
- 4 [ルックアップ] ウィンドウで、[新規] をクリックして新しい担当者レコードを作成するか、または既存の担当者を選択します。
- 5 [担当者リスト] ページで、必要に応じて情報を入力します。
- 6 レコードを保存します。

ポートフォリオサブ取引先の指定

親子関係を指定することによって、生命保険または証券取引口座に含まれる投資信託などのポートフォリオ口座の階層を示すことができます。最初に親ポートフォリオ口座を作成し、次にその取引先を子またはポートフォリオサブ取引先の親として選択します。

ポートフォリオは、ポートフォリオサブ取引先との間に1対多の関係を持ちます。たとえば、証券ポートフォリオ口座には、多くの投資信託や株式サブ取引先を含めることができます。

ポートフォリオサブ取引先を作成するには

- 1 親ポートフォリオ口座を選択します。
ポートフォリオ口座の選択方法については、「[レコードの検索](#)『44ページ』」を参照してください。
- 2 [ポートフォリオ口座詳細] ページで、[ポートフォリオサブ取引先] セクションまでスクロールし、[新規] をクリックします。
注：[ポートフォリオサブ取引先] セクションをレイアウトに追加できます。レイアウトの変更の詳細については、「[詳細ページレイアウトの変更](#)『640ページ』」を参照してください。
- 3 [ポートフォリオ口座を編集] ページのフィールドに必要な値を入力します。
- 4 レコードを保存します。

親ポートフォリオ口座を指定するには

- 1 子ポートフォリオサブ取引先を選択します。
ポートフォリオ口座の選択方法については、「[レコードの検索](#)『44ページ』」を参照してください。
- 2 [ポートフォリオ口座を編集] ページで、[親ポートフォリオ口座] フィールドの横にある[ルックアップ] アイコンをクリックします。
- 3 [ルックアップ] ウィンドウで、親ポートフォリオ口座を選択します。
- 4 レコードを保存します。

ポートフォリオ口座のフィールド

[ポートフォリオ口座編集] ページでは、ポートフォリオ口座を追加したり、既存のポートフォリオ口座の詳細を更新したりできます。[ポートフォリオ口座編集] ページには、ポートフォリオ口座に関するすべての情報が表示されます。

注： 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、ピックリストのオプションの名前を変更するなど、さまざまな方法でアプリケーションをカスタマイズできます。そのため、ユーザーが目にする情報と、この表で説明されている標準的な情報は異なることがあります。

次の表では、一部のフィールドについて説明します。

フィールド	説明
主要取引先情報	
取引先番号	必須フィールドです。100文字に制限されます。
施設	このポートフォリオ口座にリンクされた施設のルックアップフィールドです。

フィールド	説明
製品	このポートフォリオ口座にリンクされた製品のルックアップフィールドです。
取引先タイプ	利用可能な取引先タイプのピックリストです。デフォルト値：[年金契約]、[グループ保険]、[401K]、[普通預金]、[IRA]、[生命保険]、[投資信託]、[預金]、および[その他]です。
プライマリ担当者	読み取り専用です。
取引先	このポートフォリオ口座にリンクされた取引先のルックアップフィールドです。
売上	このポートフォリオ口座にリンクされた売上です。
購入日	金融口座が開かれた日付です。
キャンセル/販売日	金融口座が閉じられた日付です。個人所有の場合は、すべての株式が売却された日付になります。
状態	ポートフォリオ口座の状態です。デフォルト値：[有効]、[懸案]、[見積り]、[終了済み]、[クローズ]です。
変更者	レコードを作成または更新したユーザーの名前とその操作を行った日時。
親ポートフォリオ口座	現在のポートフォリオ口座の親ポートフォリオ口座です。
所有者	<p>一般に、所有者は、レコードの詳細情報を更新したり、レコードの所有権を別の所有者に移動したり、レコードを削除したりできます。また、アクセスレベルを調整して、ユーザーによるアクセスを制限したり、拡張したりできます。</p> <p>所有者がだれであるかによって（[レポート] ページおよび [ダッシュボード] ページから）従業員またはマネージャが実行するレポートに含まれるレコードは異なります。</p>
プライマリグループ	<p>ポートフォリオ所有者のプライマリグループです。</p> <p>リリース13よりも前のリリースでは、このフィールドはポートフォリオレコードへのグループの参照を定義するために使用されます。この機能のかわりにブック機能を使用することをお勧めします。詳細については、「ブックの設定のプロセス」『1212ページ』を参照してください。</p>
保険証券情報	
リスククラス	ポートフォリオのリスクレベルを定義します。50文字に制限されます。
保険料	通貨単位での保険証券の費用。
額面金額	通貨単位での保険証券の額面金額。
有効日	保険証券の開始日。
失効日	保険証券の失効日。
投資情報	
総資産価値	通貨単位での総投資額。
評価日	総資産の評価日。

フィールド	説明
ローン情報	
借入れ金額	通貨単位での借入れ金額。
年率	ローンの利率。
返済期限	ローンの支払期限。
期間	読み取り専用です。期間の長さと同期間単位を連結したデータです。
期間の長さ	ローンが償却される期間。通常は、月単位で表されます。
期間単位	予想される期間単位のピックリスト。デフォルト値は、[日]、[週]、[月]、および[年]です。
クレジットカード情報	
信用限度額	取引先が利用可能なクレジットの最大額。
年率	残高に対して請求される利息の年率。

関連情報

関連するポートフォリオ口座情報については、次のトピックを参照してください。

- [ポートフォリオ口座ホームページの使用](#) 『534ページ』
- [ポートフォリオ口座の管理](#) 『536ページ』

金融口座

[Financial

Account (金融口座)] ページを使用して、あらゆる種類の金融口座を作成、更新、および追跡することができます。金融口座は、通常、金融機関が管理する担当者または企業の金融口座になります。金融口座は、金融機関の口座を含め、担当者または企業のすべての金融口座を追跡することもできます。

注：ユーザーがどのタブを使用できるかを設定するのは、各企業の管理者です。金融口座情報の追跡を担当しないユーザーの場合、[金融口座] タブは使用不可になっています。

金融口座は、金融機関同士の金融トランザクションの記録です。これには、金融機関が特定の受託者責任を負う金融商品が含まれています。金融口座によって、金融機関が担当者とビジネスの両方の関係を管理する構造が提供されます。

注： Oracle CRM On Demand Financial Services

Edition内では、取引先はビジネスアカウントという名前に変更されています。ビジネスアカウントは、業務、会社、または信託を表す法的な存在です。これらの親子関係を指定することによって、部門、部署、などの複雑な法的構造をサポートできます。

金融口座を使用すると、すべてのタイプの金融口座（預金、普通預金、住宅ローン、定期預金、クレジットカード、当座預金口座、投資、融資、退職、教育など）を追跡できます。

金融口座を使用すると、金融機関は金融口座中心からクライアントおよび世帯中心の関係に移行できます。この機能を使用すると、[金融口座タイプ]、[残高]、[共同] の各フィールドに含まれる高レベルの金融口座情報にアクセスして、クライ

アントおよび世帯中心の関係（活動、商談、サービスリクエスト、カレンダーなど）をサポートできます。また、金融口座では、取引の階層とサブ取引先もサポートされます。これらの階層を使用すると、取引先をポートフォリオにグループ化できます。金融口座をポートフォリオにグループ化するには、この取引先のグループ化を使用します。次の図に、階層の例をいくつか示します。図1は、金融口座の親子関係を示しています。図2は、ポートフォリオ口座と金融口座の関係を示しています。図3は、金融口座とサブ取引先の関係を示しています。

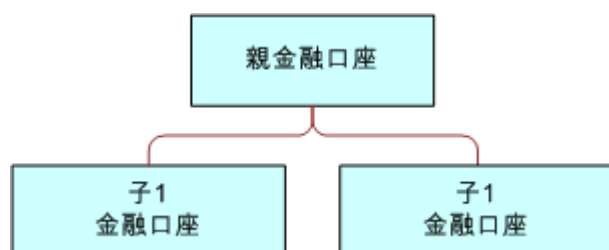


Figure 1: 金融口座の親子関係



Figure 2: ポートフォリオ口座と金融口座の関係



Figure 3: 金融口座とサブ口座の関係

「Financial Account（金融口座）」ページでは、金融口座を確認およびプロファイルできます。また、「Financial Account（金融口座）」ページを使用すると、金融口座のサブ取引および次のような関連情報を確認できます。

- [金融口座名義人](#) 『546ページ』
- [金融口座保有状況](#) 『549ページ』
- [金融トランザクション](#) 『562ページ の"[Financial Transactions（金融トランザクション）](#)"参照』
- [財務計画](#) 『552ページ』
- [保険証券](#) 『592ページ』

- [商談『219ページ』](#) : **[Financial Account (金融口座)]** ページで、金融口座に関連するすべての商談を表示できます。
- 活動 : **[Financial Account (金融口座)]** ページで、金融口座に関連するすべての活動を表示できます。
- [サービスリクエスト『279ページ』](#) : **[Financial Account (金融口座)]** ページで、金融口座に関連するすべてのサービスリクエストを表示できます。
- [見込み客『162ページ』](#) : **[Financial Account (金融口座)]** ページで、金融口座に関連するすべての見込み客を表示できます。

[金融口座ホームページ] の使用

[金融口座ホームページ] から、金融口座の管理を開始します。

注 : 企業の管理者は **[Financial Account Homepage (金融口座ホームページ)]** のレイアウトをカスタマイズすることができます。また、ユーザーの役割に **[ホームページのパーソナライズ]** 権限が含まれている場合、そのページにセクションを追加または削除できます。

金融口座の作成

[最近変更された金融口座] セクションの **[新規]** ボタンをクリックして、金融口座を作成できます。詳細は、[「レコードの作成『41ページ』」](#) および [「金融口座フィールド『544ページ』」](#) を参照してください。

金融口座リストの使用

Oracle CRM On Demandには、標準のリストのセットがあらかじめ用意されています。標準のリストはすべてのユーザーに公開され、すべてのユーザーが表示できます。従業員とマネージャは別の条件に基づくリストを追加できます。このようなカスタムリストはリストの標準セットの上に表示されます。

次の表では、金融口座の標準のリストについて説明します。

Financial Account Lists (金融口座リスト)	フィルター
All Financial Accounts (金融口座 (全件))	ユーザーが表示できるすべての金融口座
Recently Modified Financial Accounts (最近変更された金融口座)	ユーザーが最近変更したすべての金融口座

リストを表示するには、リスト名をクリックします。

新しいリストを作成するには、**[新規]** をクリックします。リストの作成方法の詳細は、[「リストの作成と編集『77ページ』」](#) を参照してください。

使用可能なすべてのリストの確認、新しいリストの作成、または既存のリストの表示、編集、削除を行うには、**[リスト管理]** をクリックします。**[リスト管理]** ページには、**Oracle CRM On Demand**に付属している標準のリストも表示されます。これらのリストは表示専用であるため、編集または削除することはできません。

最近変更された金融口座の表示

「最近変更された金融口座」セクションには、最近変更された金融口座が表示されます。

リストを展開するには、「リストを全表示」をクリックします。

「金融口座ホームページ」へのセクションの追加

ユーザーの役割に「ホームページのパーソナライズ」権限が含まれている場合、ユーザーは、企業の管理者が「金融口座ホームページ」で表示可能にしている内容に応じて、自分の「金融口座ホームページ」にセクションを追加できます。

次の手順では、「金融口座ホームページ」にセクションを追加する方法について説明します。

「Financial Account Homepage (金融口座ホームページ)」にセクションを追加するには

- 1 「金融口座ホームページ」で、「レイアウトを編集」をクリックします。
- 2 「Financial Account Homepage Layout (金融口座ホームページのレイアウト)」ページの矢印ボタンを使用して、ページにセクションを追加したり、ページからセクションを削除したり、ページのセクションを整理したりできます。
- 3 「保存」をクリックします。

金融口座の管理

金融口座を管理するには、次のタスクを実行します。

■ 親金融口座の追跡 『544ページ』

様々なレコードタイプに共通する作業手順については、次のトピックを参照してください。

■ レコードの作成 『41ページ』

■ レコードの詳細の更新 『63ページ』

■ 選択したレコードへのレコードのリンク 『64ページ』

■ リストの使用 『72ページ』

注：企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法でOracle CRM On

Demandをカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

また、自分に割り当てられているアクセスレベルによっては、これらの手順の一部を実行できない可能性があります。

関連トピック

関連する金融口座情報については、次のトピックを参照してください。

■ 「金融口座ホームページ」の使用 『542ページ』

■ 金融口座フィールド『544ページ』

親金融口座の追跡

金融口座の親金融口座を追跡できるようにするには、親金融口座を子金融口座の「Parent Financial Account（親金融口座）」フィールドに追加します。

親金融口座を追跡するには

- 1 金融口座を選択します。
金融口座の選択については、「[レコードの検索『44ページ』](#)」を参照してください。
- 2 「Financial Account Detail（金融口座詳細）」ページで、「編集」をクリックします。
- 3 「Financial Account Edit（金融口座編集）」ページで、「Parent Financial Account（親金融口座）」フィールドを選択して金融口座を選択します。

金融口座フィールド

「Financial Account Edit（金融口座編集）」ページでは、金融口座を追加したり、既存の金融口座の詳細を更新したりできます。「Financial Account Edit（金融口座編集）」ページには、金融口座に関するすべての情報が表示されます。

ヒント：金融口座を選択することにより、金融口座の階層を示すことができます。たとえば、ポートフォリオ金融口座の子取引である退職金融口座などです。手順については、「[親金融口座の追跡『544ページ』](#)」を参照してください。

注：企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法でOracle CRM On Demandをカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

次の表では、一部のフィールドについて説明します。

フィールド	説明
Financial Account Profile（金融口座プロフィール）	
Financial Account Number（金融口座番号）	金融口座の番号。50字まで入力できます。
Financial Account Type（金融口座タイプ）	金融口座のタイプ。預金、住宅ローン、投資、蓄財、教育、保険、などです。
プライマリ取引先	この金融口座が主要金融口座であることを示すためのチェックボックスです。
Home	金融口座に対する金融機関内の主要支店です。

フィールド	説明
Branch（主要支店）	
Financial Account（金融口座）	金融口座の名前。50字まで入力できます。
Open Date（オープン日）	金融機関にその金融口座が開かれた日付です。
共同	その金融口座が共同所有であることを示すチェックボックスです。複数の担当者が金融口座の所有権を共有しています。
Held Away（外部保有）	この金融口座が外部保有されていることを示すチェックボックスです。外部保有とは、この金融口座はこの金融機関の所有ではなく、別の金融機関のものであるということです。
残高	金融口座の残高を表す通貨フィールドです。
Balance as of（現在残高）	その残高が最後に更新された日時です。
Financial Account Details（金融口座詳細）	
統合ID	この金融口座に関する外部情報の統合IDです。50字まで入力できます。
Held Away Institution（外部保有機関）	この金融口座を外部保有している金融機関の名前です。
Parent Financial Account（親金融口座）	この子金融口座に対する親金融口座です。
Financial Account Integration（金融口座統合）	
説明	金融口座の詳細な説明です。
外部ID	この金融口座に関する外部情報の発生元IDです。50字まで入力できます。
External Last Updated（前回の外部更新）	この金融口座が（外部から）最後に更新された日時です。
External Source（外部情報源）	金融口座保有に関する外部情報の発生元。たとえば、アプリケーション名、データベース名、統合名、など。

関連トピック

関連する金融口座情報については、次のトピックを参照してください。

■ [\[金融口座ホームページ\] の使用](#) 『542ページ』

■ [金融口座の管理](#) 『543ページ』

金融口座名義人

金融口座名義人ページを使用して、金融口座と所有者間のリレーションシップを作成、更新、および追跡します。金融口座名義人は、金融口座とのリレーションシップがある任意の担当者で、通常は金融口座の法定名義人です。

注：ユーザーがどのタブを使用できるかを設定するのは、各企業の管理者です。金融口座名義人情報の追跡を担当しないユーザーの場合、[金融口座名義人] タブは使用不可になっています。

金融口座名義人レコードから、担当者と金融口座の関係を追跡することで、どの担当者がどの金融口座と関係するか、どの金融口座がどの担当者と関係するかを完全に把握できます。

金融口座名義人を使用すると、金融機関とユーザーは担当者と金融口座の関係を追跡でき、特定の属性および関係の詳細を追跡できます。金融口座名義人から、金融口座に関連する担当者の役割（法的な所有者、後見人、アドバイザー、後援者、など）を追跡します。

[金融口座名義人ホームページ] の使用

[金融口座名義人ホームページ] から、金融口座名義人の管理を開始します。

注：企業の管理者は [金融口座名義人ホームページ] のレイアウトをカスタマイズすることができます。また、ユーザーの役割に [ホームページのパーソナライズ] 権限が含まれている場合、そのページにセクションを追加または削除できます。

金融口座名義人の作成

[最近変更された金融口座名義人] セクションの [新規] ボタンをクリックして、金融口座名義人を作成できます。詳細は、「[レコードの作成](#) [41ページ]」および「[金融口座名義人フィールド](#) [548ページ]」を参照してください。

金融口座名義人リストの使用

Oracle CRM On

Demand には、標準のリストのセットがあらかじめ用意されています。標準のリストはすべてのユーザーに公開され、すべてのユーザーが表示できます。従業員とマネージャは別の条件に基づくリストを追加できます。このようなカスタムリストはリストの標準セットの上に表示されます。

次の表では、金融口座名義人の標準のリストについて説明します。

Financial Account Holder List (金融口座名義人リスト)	フィルター
All Financial Account Holders (金融口座名義人 (全件))	その所有者に関係なく、表示できるすべての金融口座名義人が表示されます。
Recently Modified Financial Account Holders (最近変更された金融口座名義人)	すべての金融口座名義人が変更日に基づいて並べ替えられて表示されます。

リストを表示するには、リスト名をクリックします。

新しいリストを作成するには、[新規] をクリックします。リストの作成方法の詳細は、「[リストの作成と編集](#) [77ページ]」を参照してください。

使用可能なすべてのリストの確認、新しいリストの作成、または既存のリストの表示、編集、削除を行うには、[リスト管理] をクリックします。[リスト管理] ページには、**Oracle CRM On Demand**に付属している標準のリストも表示されます。これらのリストは表示専用であるため、編集または削除することはできません。

最近変更された金融口座名義人の表示

[最近変更された金融口座名義人] セクションには、最近変更された金融口座名義人が表示されます。

リストを展開するには、[リストを全表示] をクリックします。

[金融口座名義人ホームページ] へのセクションの追加

ユーザーの役割に [ホームページのパーソナライズ] 権限が含まれている場合、ユーザーは、企業の管理者が [金融口座名義人ホームページ] で表示可能にしている内容に応じて、自分の [金融口座名義人ホームページ] にセクションを追加できます。

次の手順では、[金融口座名義人ホームページ] にセクションを追加する方法について説明します。

[金融口座名義人ホームページ] にセクションを追加するには

- 1 [金融口座名義人ホームページ] で、[レイアウトを編集] をクリックします。
- 2 [金融口座名義人ホームページレイアウト] ページの矢印ボタンを使用して、ページへのセクションの追加、ページからのセクションの削除、およびページのセクションの整理を行うことができます。
- 3 [保存] をクリックします。

関連情報

関連する金融口座名義人情報については、次のトピックを参照してください。

- [金融口座名義人の管理](#) 『547ページ』
- [金融口座名義人フィールド](#) 『548ページ』

金融口座名義人の管理

様々なレコードタイプに共通する作業手順については、次のトピックを参照してください。

- [レコードの作成](#) 『41ページ』
- [レコードの詳細の更新](#) 『63ページ』
- [選択したレコードへのレコードのリンク](#) 『64ページ』
- [リストの使用](#) 『72ページ』

注： 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法で**Oracle CRM On Demand**をカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

また、自分に割り当てられているアクセスレベルによっては、これらの手順の一部を実行できない可能性があります。

関連トピック

関連する情報については、次のトピックを参照してください。

- [\[金融口座名義人ホームページ\] の使用](#) 『546ページ』
- [金融口座名義人フィールド](#) 『548ページ』

金融口座名義人フィールド

[**Financial Account Holder Edit** (金融口座名義人編集)] ページでは、金融口座名義人を追加したり、既存の金融口座名義人の詳細情報を更新したりできます。[**Financial Account Holder Edit** (金融口座名義人編集)] ページには、金融口座名義人に関するすべての情報が表示されます。

ヒント： [**Financial Account Holder Lists** (金融口座名義人リスト)] ページと [**Financial Account Holder Detail** (金融口座名義人詳細)] ページの金融口座名義人情報も編集することができます。レコードの更新の詳細については、「[レコードの詳細の更新](#) 『63ページ』」を参照してください。

注： 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法で**Oracle CRM On Demand**をカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

次の表では、一部のフィールドについて説明します。

フィールド	説明
Financial Account Holder Profile (金融口座名義人プロフィール)	
Financial Account Holder Name (金融口座名義人名)	金融口座名義人 (通常は担当者) の名前。100字まで入力できます。
Financial Account (金融口座)	金融口座名義人と関連付けられた金融口座です。
役割	金融口座名義人の役割です。金融口座名義人には複数の役割を指定できます。役割には、法定後見人、所有者、弁護士、影響者などがあります。
プライマリ担当者	金融口座名義人が、金融口座のプライマリ担当者かどうかを示します。
Joined (結合日)	金融口座名義人が金融口座と最初に関連付けられた日付です。金融口座の開始日とは異なることがあります。たとえば、法定後見人がある金融口座に割り当てられる (または

フィールド	説明
	責任が発生する) のが、金融口座が開かれた日の後になることがあります。
外部ID	この金融口座名義人に関する外部情報の発生元IDです。50字まで入力できます。
External Source (外部情報源)	この金融口座名義人に関する外部情報 (アプリケーション名、データベース名、統合名、など) の発生元です。50字まで入力できます。
External Last Updated (前回の外部更新)	この金融口座名義人が (外部から) 最後に更新された日時です。

関連トピック

関連情報については、次のトピックを参照してください。

- [\[金融口座名義人ホームページ\] の使用](#) 『546ページ』

金融口座保有状況

[Financial Account

Holding (金融口座保有状況)] ページを使用して、特定の金融口座が保有する金融商品を作成、更新、および追跡できます。金融口座保有状況は、通常、特定の金融口座につき1つの金融商品の総合金融口座トランザクションになります。

金融口座保有状況によって、各金融口座によって保有されている金融商品がわかります。金融口座保有状況を使用すると、次のようなすべてのタイプの金融商品を追跡できます。

- 物的資産 (たとえば、住宅、美術、および車両)
- 金融商品 (たとえば、債権、株式、および投資信託)
- 金融サービスおよびローン (たとえば、住宅ローン、貸付限度額)
- ユーザーの金融商品内で定義されたこれ以外の商品

金融口座保有状況を使用すると、金融機関はミドルオフィスまたはバックオフィスのアプリケーションから顧客の金融口座に関する概要情報を配布できるようになります。この情報は、クライアントまたは世帯に基づいたビューを提供します。金融口座保有状況の詳細情報は、クライアントとの関係 (数量、価格、パフォーマンス、重要な日付 (購入日など)) を管理するときにOracle CRM On Demand内で使用できます。

注: ユーザーがどのタブを使用できるかを設定するのは、各企業の管理者です。金融口座情報の追跡を担当しないユーザーの場合、[金融口座保有状況] タブは使用不可になっています。

[金融口座保有状況ホームページ] の使用

[金融口座保有状況ホームページ] から、金融口座保有状況の管理を開始します。

注: 企業の管理者は [Financial Account Holding Homepage (金融口座保有ホームページ)] のレイアウトをカスタマイズできます。また、ユーザーの役割に [ホームペー

ジのパーソナライズ] 権限が含まれている場合、そのページにセクションを追加したり、ページからセクションを削除することができます。

金融口座保有状況の作成

[最近変更された金融口座保有状況] セクションの[新規] ボタンをクリックして、金融口座保有状況を作成できます。詳細は、「[レコードの作成](#)『41ページ』」および「[金融口座保有状況フィールド](#)『551ページの"金融口座保有フィールド"参照』」を参照してください。

金融口座保有状況リストの使用

Oracle CRM On

Demandには、標準のリストのセットがあらかじめ用意されています。標準のリストはすべてのユーザーに公開され、すべてのユーザーが表示できます。従業員とマネージャは別の条件に基づくリストを追加できます。このようなカスタムリストはリストの標準セットの上に表示されます。

次の表では、金融口座保有状況の標準のリストについて説明します。

金融口座保有状況リスト	フィルター
All Financial Account Holdings（金融口座保有状況（全件））	その所有者に関係なく、表示できるすべての金融口座保有状況が表示されます。
Recently Modified Financial Account Holdings（最近変更された金融口座保有状況）	変更日に基づいて並べ替えられたすべての金融口座保有状況です。

リストを表示するには、リスト名をクリックします。

新しいリストを作成するには、[新規] をクリックします。リストの作成方法の詳細は、「[リストの作成と編集](#)『77ページ』」を参照してください。

使用可能なすべてのリストの確認、新しいリストの作成、または既存のリストの表示、編集、削除を行うには、[リスト管理] をクリックします。[リスト管理] ページには、Oracle CRM On Demandに付属している標準のリストも表示されます。これらのリストは表示専用であるため、編集または削除することはできません。

最近変更された金融口座保有状況の表示

[最近変更された金融口座保有状況] セクションには、最近変更された金融口座保有状況が表示されます。

リストを展開するには、[リストを全表示] をクリックします。

[金融口座保有状況ホームページ] へのセクションの追加

ユーザーの役割に[ホームページのパーソナライズ] 権限が含まれている場合、ユーザーは自分の[Financial Account Holding Homepage（金融口座保有ホームページ）] に、管理者による設定に応じて、次のセクションの一部またはすべてを追加できます。

次の手順では、[Financial Account Holding Homepage（金融口座保有ホームページ）] にセクションを追加する方法について説明します。

[Financial Account Holding Homepage (金融口座保有ホームページ)] にセクションを追加するには

- 1 [Financial Account Holding Homepage (金融口座保有ホームページ)] で、[レイアウトを編集] をクリックします。
- 2 [Financial Account Holding Homepage Layout (金融口座保有ホームページのレイアウト)] ページの矢印ボタンを使用して、ページでセクションを追加または削除したり、ページのセクションを整理したりできます。
- 3 [保存] をクリックします。

金融口座保有状況の管理

様々なレコードタイプに共通する作業手順については、次のトピックを参照してください。

- [レコードの作成](#) 『41ページ』
- [レコードの詳細の更新](#) 『63ページ』
- [選択したレコードへのレコードのリンク](#) 『64ページ』
- [リストの使用](#) 『72ページ』

注： 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法でOracle CRM On

Demandをカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

また、自分に割り当てられているアクセスレベルによっては、これらの手順の一部を実行できない可能性があります。

関連情報

関連する情報については、次のトピックを参照してください。

- [金融口座保有フィールド](#) 『551ページ』

金融口座保有フィールド

[Financial Account Holding

Edit (金融口座保有編集)] ページでは、金融口座保有を追加したり、既存の金融口座保有の詳細を更新したりできます。 [Financial Account Holding

Edit (金融口座保有編集)] ページには、金融口座保有に関するすべての情報が表示されます。

注： 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法でOracle CRM On

Demandをカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

次の表では、一部のフィールドについて説明します。

フィールド	説明
Financial Account Holdings Profile （金融口座保有状況プロフィール）	
Financial Account（金融口座）	金融口座保有と関連付けられている金融口座です。
Financial Product（金融商品）	金融口座保有と関連付けられている金融商品です。
Financial Account Holdings Name（金融口座保有状況の名前）	金融口座保有の一意の名前です。
数量	この金融口座のこの金融商品を保有するときの、金融商品単位数。この情報は、通常は外部に由来します。
購入価格	この金融口座のこの金融商品を保有するときの、購入価格。この情報は、通常は外部に由来します。
購入日	この金融口座のこの金融商品を保有するときの、購入の日付。この情報は、通常は外部に由来します。
値	保有の価格（つまり、購入価格×数量）。この情報は、通常は外部に由来します。
実績	この金融口座のこの金融商品を保有するときの、利益または損失のパーセンテージ。この情報は、通常は外部に由来します。
Financial Account Holdings Integration （金融口座保有状況統合）	
統合ID	この金融口座保有状況に関する外部情報の統合IDです。50字まで入力できます。
外部ID	この金融口座保有状況に関する外部情報の発生元IDです。50字まで入力できます。
External Source（外部情報源）	金融口座保有に関する外部情報の発生元。たとえば、アプリケーション名、データベース名、統合名、など。
External Last Updated（前回の外部更新）	この金融口座保有が（外部から）最後に更新された日時です。

財務計画

「財務計画」ページを使用して、金融口座の財務計画を作成、更新および追跡します。*財務計画*は、一般に金融機関が管理する1つ以上の特定の金融口座の担当者または企業の財務計画です。

注：ユーザーがどのタブを使用できるかを設定するのは、各企業の管理者です。金融口座プラン情報の追跡を担当しないユーザーの場合、「財務計画」タブは使用不可になっています。

財務計画によって、状態、計画の段階、承認などの情報にアクセスできるようにすることで、高レベルの財務計画を実行できます。また、ミドルオフィスまたはバックオフィスのアプリケーションへのリンクも提供します。バッチフィードとWebサ

ービスからの更新は、通常、Oracle CRM On

Demandのミドルオフィスまたはバックオフィス情報を統合するために使用されます。

財務計画を使用すると、金融機関は財務計画のタスク、ワークフロー、および財務計画のライフサイクル全体で発生する成果物と、顧客関係の管理を統合できます。この機能を使用すると、ユーザーは財務計画の活動、商談、サービスリクエストおよび見込み客を追跡して、クライアントおよび世帯中心の財務計画を実行できるようになります。

[Financial Plan (財務計画)] ページでは、財務計画を確認およびプロファイルできます。また、[Financial Plan (財務計画)] ページを使用すると、財務計画のサブ口座および次のような関連情報を確認できます。

- **商談**：詳細は、「[商談と売上予想について](#) [220ページ]」を参照してください。
- **活動**：詳細は、「[活動フィールド](#) [150ページ]」を参照してください。
- **サービスリクエスト**：詳細は、「[サービスとコミュニケーションの管理](#) [277ページ]」を参照してください。
- **見込み客**。詳細は、「[見込み客](#) [162ページ]」を参照してください。

[財務計画ホームページ] の使用

[財務計画ホームページ] から、財務計画の管理を開始します。

注：企業の管理者は [Financial Plan

Homepage (財務計画ホームページ)] のレイアウトをカスタマイズすることができます。また、ユーザーの役割に [ホームページのパーソナライズ] 権限が含まれている場合、そのページにセクションを追加または削除できます。

財務計画の作成

[最近変更された財務計画] セクションの [新規] ボタンをクリックして、財務計画を作成できます。詳細は、「[レコードの作成](#) [41ページ]」および「[財務計画フィールド](#) [555ページ]」を参照してください。

財務計画リストの使用

Oracle CRM On

Demandには、標準のリストのセットがあらかじめ用意されています。標準のリストはすべてのユーザーに公開され、すべてのユーザーが表示できます。従業員とマネージャは別の条件に基づくリストを追加できます。このようなカスタムリストはリストの標準セットの上に表示されます。

次の表では、財務計画の標準のリストについて説明します。

Financial Plan Lists (財務計画リスト)	フィルター
All Financial Plans (財務計画 (全件))	その所有者に関係なく、表示できるすべての財務計画が表示されます。
Recently Modified Financial Plans (最近変更された財務計画)	[所有者] フィールドに自分の名前を含むすべての財務計画を変更日に基づいて並べ替えます。

リストを表示するには、リスト名をクリックします。

新しいリストを作成するには、[新規] をクリックします。リストの作成方法の詳細は、「[リストの作成と編集](#) [77ページ]」を参照してください。

使用可能なすべてのリストの確認、新しいリストの作成、または既存のリストの表示、編集、削除を行うには、[リスト管理] をクリックします。[リスト管理] ページには、Oracle CRM On Demand に付属している標準のリストも表示されます。これらのリストは表示専用であるため、編集または削除することはできません。

最近変更された財務計画の表示

[最近変更された財務計画] セクションには、最近表示した財務計画が表示されます。

リストを展開するには、[リストを全表示] をクリックします。

[財務計画ホームページ] へのセクションの追加

ユーザーの役割に [ホームページのパーソナライズ] 権限が含まれている場合、ユーザーは、企業の管理者が [財務計画ホームページ] で表示可能にしているセクションに応じて、自分の [財務計画ホームページ] にセクションを追加できます。

次の手順では、[財務計画ホームページ] にセクションを追加する方法について説明します。

[Financial Plan Homepage (財務計画ホームページ)] にセクションを追加するには

- 1 [Financial Plan Homepage (財務計画ホームページ)] で、[レイアウトを編集] をクリックします。
- 2 [Financial Plan Homepage Layout (財務計画ホームページのレイアウト)] ページの矢印ボタンを使用して、ページでセクションを追加または削除したり、ページのセクションを整理したりできます。
- 3 [保存] をクリックします。

財務計画の管理

様々なレコードタイプに共通する作業手順については、次のトピックを参照してください。

- [レコードの作成](#) 『41ページ』
- [レコードの詳細の更新](#) 『63ページ』
- [選択したレコードへのレコードのリンク](#) 『64ページ』
- [リストの使用](#) 『72ページ』

注：企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法で Oracle CRM On Demand をカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

また、自分に割り当てられているアクセスレベルによっては、これらの手順の一部を実行できない可能性があります。

関連トピック

関連する情報については、次のトピックを参照してください。

- [\[財務計画ホームページ\] の使用](#) 『553ページ』
- [財務計画フィールド](#) 『555ページ』

財務計画フィールド

[Financial Plan

Edit (財務計画編集)] ページでは、財務計画を追加したり、既存の財務計画の詳細を更新したりできます。[Financial Plan Edit (財務計画編集)] ページには、財務計画に関するすべての情報が表示されます。

ヒント: [Financial Plan Lists (財務計画リスト)] ページおよび [Financial Plan Detail (財務計画詳細)] ページでも、財務計画情報を編集することができます。レコードの更新の詳細については、「レコードの詳細の更新」を参照してください。

注: 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法でOracle CRM On Demandをカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

次の表では、[Financial Plan (財務計画)] の一部のフィールドについて説明します。

フィールド	説明
Financial Plan Profile (財務計画プロファイル)	
Financial Plan Name (財務計画名)	財務計画の名前です。
タイプ	財務計画のタイプです。退職、ポートフォリオ、蓄財、教育、などがあります。
Financial Account (金融口座)	この計画に関連する金融口座です。
状態	財務計画の状態です。進行中、有効、承認、Under Review by Management (管理者による検討中)、Under Review by Customer (顧客による検討中)、などがあります。
Sent to Contact (担当者に送信)	この財務計画が顧客に送信済みである場合は、このチェックボックスをオンにします。
Approved by Contact (担当者により承認済み)	この財務計画が担当者によって承認された場合は、このチェックボックスをオンにします。
Financial Plan Summary (財務計画概要)	
External Source (外部情報源)	この財務計画に関する外部情報 (アプリケーション名、データベース名、統合名、など) の発生元です。50文字まで入力できます。

フィールド	説明
External Last Updated (前回の外部更新)	この財務計画が（外部から）最後に更新された日時です。
統合ID	この財務計画の統合IDです。
説明	財務計画の詳細な説明です。16350文字まで入力できます。

関連情報

関連する財務計画情報については、次のトピックを参照してください。

- [\[財務計画ホームページ\] の使用](#) 『553ページ』
- [財務計画の管理](#) 『554ページ』

金融製品

[金融製品] ページでは、金融製品のタイプを作成、更新および追跡できます。

注：ユーザーがどのタブを使用できるかを設定するのは、各企業の管理者です。金融製品情報の追跡を担当しないユーザーの場合、[金融製品] タブは使用不可である場合があります。

Oracle CRM On

Demandでの**金融製品**は、金融機関が顧客に提示する固有の有形の商品またはサービス、または金融製品のグループですが、金融機関からの金融製品を表すこともあります。

金融製品は、金融製品タイプを追跡するために使用できます。金融製品タイプには、たとえば、融資、直接預金（普通預金口座および預金口座）、市場金利預金（またはマネーマーケットアカウント）、定期預金などがあります。また金融製品には、固定配分のない株、金融派生商品、別口座、ヘッジファンドまたは投資信託も含まれます。

金融商品レコードを使用すると、金融機関は高レベルの商品の詳細、金融商品のWebサイトのURLリンク、カタログ、など金融商品の詳細を表示できます。この機能を使用すると、ユーザーは最新の金融商品の詳細と、顧客の活動、商談、サービスリクエスト、カレンダーなどの関連情報にアクセスできます。

金融商品レコードタイプは、金融商品の階層もサポートします。このような階層によって、金融商品をグループ化できます。たとえば、添付されたオファー、投資信託、その他必要なマルチ階層またはマルチグループのようにグループ化が可能です。

金融製品階層は、次の図のように表示されることがあります。

図4は、投資信託階層の例を示しています。

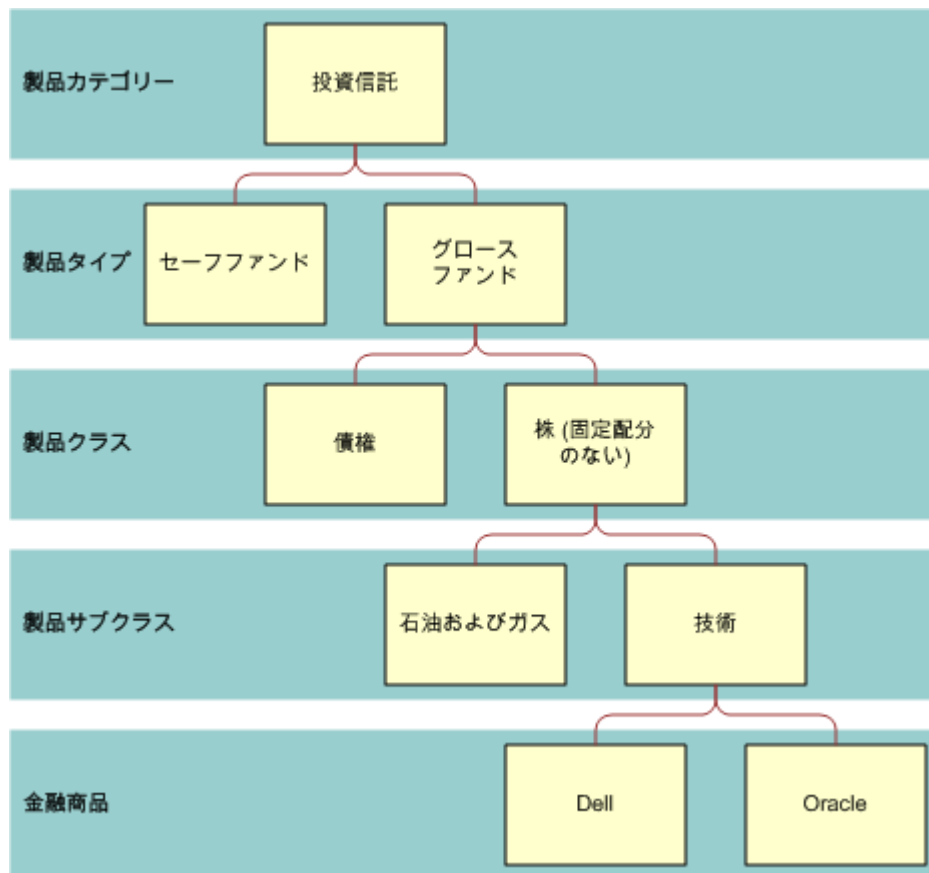


Figure 4: 投資信託階層の例

図5は、保険証券階層の例を示しています。

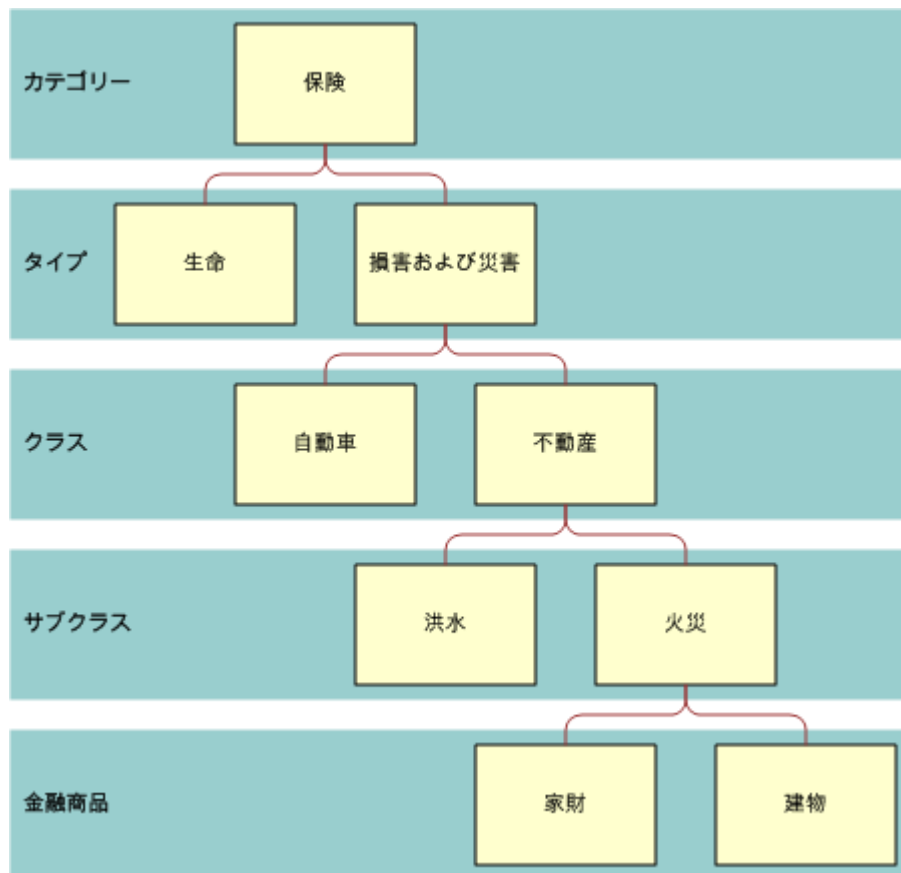


Figure 5: 保険証券階層の例

[金融製品ホームページ] の使用

[金融製品ホームページ] から、金融製品の管理を開始します。

注： 企業の管理者は [Financial Products

Homepage (金融商品ホームページ)] のレイアウトをカスタマイズすることができます。また、ユーザーの役割に [ホームページのパーソナライズ] 権限が含まれている場合、そのページにセクションを追加または削除できます。

金融製品レコードの作成

[最近変更された金融製品] セクションの [新規] ボタンをクリックして、金融製品を作成できます。詳細は、「[レコードの作成](#) [41ページ]」および「[金融商品フィールド](#) [561ページ]」を参照してください。

ヒント：[親金融製品] フィールドを選択することで、投資信託の子会社としての資本などの金融商品階層を示すことができます。金融製品階層の詳細は、「[親金融商品の追跡](#) [560ページ]」を参照してください。

金融製品リストの使用

Oracle CRM On

Demandには、標準のリストのセットがあらかじめ用意されています。標準のリストはすべてのユーザーに公開され、すべてのユーザーが表示できます。従業員とマネージャは別の条件に基づくリストを追加できます。このようなカスタムリストはリストの標準セットの上に表示されます。

次の表では、金融製品の標準のリストについて説明します。

Financial Product List（金融商品リスト）	フィルター
All Financial Products（金融商品（全件））	その所有者に関係なく、表示できるすべての金融製品が表示されます。
Recently Modified Financial Products（最近変更された金融商品）	〔所有者〕 フィールドに自分の名前を含むすべての金融製品を変更日に基づいて並べ替えます。

リストを表示するには、リスト名をクリックします。

新しいリストを作成するには、〔新規〕をクリックします。リストの作成方法の詳細は、「[リストの作成と編集](#)」『77ページ』を参照してください。

使用可能なすべてのリストの確認、新しいリストの作成、または既存のリストの表示、編集、削除を行うには、〔リスト管理〕をクリックします。〔リスト管理〕ページには、**Oracle CRM On Demand**に付属している標準のリストも表示されます。これらのリストは表示専用であるため、編集または削除することはできません。

最近変更された金融製品の表示

〔最近変更された金融製品〕セクションには、最近表示した金融製品が表示されます。

リストを展開するには、〔リストを全表示〕をクリックします。

〔金融製品ホームページ〕へのセクションの追加

ユーザーの役割に〔ホームページのパーソナライズ〕権限が含まれている場合、ユーザーは、企業の管理者が〔金融製品ホームページ〕で表示可能にしているセクションに応じて、自分の〔金融製品ホームページ〕にセクションを追加できます。

次の手順では、〔金融製品ホームページ〕にセクションを追加する方法について説明します。

〔金融製品ホームページ〕にセクションを追加するには

- 1 〔金融製品ホームページ〕で、〔レイアウトを編集〕をクリックします。
- 2 〔金融製品ホームページレイアウト〕ページの矢印ボタンを使用して、ページへのセクションの追加、ページからのセクションの削除、およびページのセクションの整理を行うことができます。
- 3 〔保存〕をクリックします。

金融製品の管理

金融製品を管理するには、次のタスクを実行します。

- [親金融商品の追跡](#) 『560ページ』

様々なレコードタイプに共通する作業手順については、次のトピックを参照してください。

- [レコードの作成](#) 『41ページ』
- [レコードの詳細の更新](#) 『63ページ』
- [選択したレコードへのレコードのリンク](#) 『64ページ』
- [リストの使用](#) 『72ページ』

注： 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法でOracle CRM On Demandをカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

また、自分に割り当てられているアクセスレベルによっては、これらの手順の一部を実行できない可能性があります。

関連トピック

関連する金融商品情報については、次のトピックを参照してください。

- [\[財務計画ホームページ\] の使用](#) 『553ページ』
- [金融商品フィールド](#) 『561ページ』

親金融商品の追跡

金融商品の親金融商品を追跡できるようにするには、親金融商品の子金融商品の [Parent Financial Product (親金融商品)] フィールドに追加します。

親金融商品を追跡するには

- 1 金融商品を選択します。
金融商品の選択の詳細については、「[レコードの検索](#) 『44ページ』」を参照してください。
- 2 [Financial Product Detail (金融商品詳細)] ページで、[編集] をクリックします。
- 3 [Financial Product Edit (金融商品編集)] ページで [Parent Financial Product (親金融商品)] フィールドを選択し、金融商品を選択します。

金融商品フィールド

〔Financial Products

Edit（金融商品編集）〕 ページでは、金融商品を追加したり、既存の金融商品の詳細を更新したりできます。〔Financial Products Edit（金融商品編集）〕 ページには、金融商品に関するすべての情報が表示されます。

ヒント：〔Financial Products List（金融商品リスト）〕 ページと〔Financial Products Detail（金融商品詳細）〕 ページでも、金融商品情報を編集することができます。レコードの更新の詳細については、「[レコードの詳細の更新](#)『63ページ』」を参照してください。

注：企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法でOracle CRM On Demandをカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

次の表では、〔Financial Product（金融商品）〕の一部のフィールドについて説明します。

フィールド	説明
Financial Product Profile（金融商品プロフィール）	
Financial Product Name（金融商品名）	金融商品の共通名です。例を挙げると、Oracle Corporation、投資信託X、金預金、ベスト住宅ローン、などです。
カテゴリー	金融商品のカテゴリです。（推奨される階層は、タイプ、カテゴリ、クラス、サブクラス、金融商品、子金融商品、その他の子商品（必要に応じて）です。）
タイプ	金融商品のタイプです。例：グロースファンド、安全ファンド。
クラス	金融商品のクラスです。例：固定配分のない株、債権。
Sub-Class（サブクラス）	金融商品のサブクラスです。例：テクノロジー、石油およびガス。
Parent Financial Product（親金融商品）	この商品の親金融商品です。
Financial Product ID（金融商品ID）	金融商品ハブまたは等価のエンティティの中で金融商品を識別するために、金融機関が使用する金融商品IDです。
MDM Product Hub ID（MDM製品のハブID）	外部マスターデータ管理（MDM）金融商品ハブの中で金融商品を識別するために、金融業界または外部の企業が使用する金融商品IDです。
現在の価格	金融商品の価格です。外部の市場価格などの要因、または内部の価格リストによって決定します。
Price Source（価格情報源）	金融商品に関する価格情報の発生元。たとえば、アプリケーション名、データベース名、統合名、など。
現在の価格（前回の更新）	この金融商品の価格が、価格決定要因によって最後に更新された日時です。
製品カタログ	

フィールド	説明
製品URL	この金融商品のカタログの場所のURLです。通常は、外部の金融商品とURLです。
Product Overview（製品概要）	金融商品に関する要約情報または概要情報です。16350文字まで入力できます。
製品カタログ	この金融商品が含まれている金融商品カタログのURLです。通常は内部の金融商品URLです。
Financial Product Overview（金融商品の概要）	
外部ID	この金融商品名義人に関する外部情報の発生元IDです。50文字まで入力できます。
External Source（外部情報源）	金融商品に関する外部情報の発生元。たとえば、アプリケーション名、データベース名、統合名、などです。
External Last Updated（前回の外部更新）	この金融商品が（外部から）最後に更新された日時です。

関連トピック

関連する金融商品情報については、次のトピックを参照してください。

- [Financial Products（金融商品）](#) 『556ページ の"[金融製品](#)"参照 』
- [\[金融製品ホームページ\] の使用](#) 『558ページ 』
- [金融製品の管理](#) 『560ページ 』

Financial Transactions（金融トランザクション）

「Financial Transactions（金融トランザクション）」ページでは、特定の金融口座に対するすべてのタイプの金融トランザクションを作成、更新、および追跡できます。金融トランザクションは、ある金融口座のすべての金融商品に関する個別のトランザクションです。

注： ユーザーがどのタブを使用できるかを設定するのは、各企業の管理者です。金融トランザクション情報の追跡を担当しないユーザーの場合、[\[Financial Transactions（金融トランザクション）\]](#) タブは使用不可になっています。

金融トランザクションレコードを使用すると、すべての金融商品との関連でどの金融口座にどの金融トランザクションがあるかを判別できます。この情報によって、金融トランザクションが金融口座ごとにわかりやすく整理されます。金融トランザクションレコードは、購入、売却、高額商品、償却、預金、引出、金融製品内でユーザーが定義したその他の商品などのすべてのタイプの金融製品のトランザクションの追跡にも使用できます。

金融トランザクションを使用すると、金融機関はミドルオフィスまたはバックオフィスのアプリケーションから顧客の金融口座に関する概要情報を配布できるようになります。この情報は、クライアントまたは世帯に基づいたビューを提供します。金融トランザクションの詳細情報（数量、価格、購入日などの重要な日付など）は、ユーザーがクライアントとの関係を管理するときにOracle CRM On Demand内で使用できます。

[金融トランザクションホームページ] の使用

[金融トランザクションホームページ] から、金融トランザクションの管理を開始します。

注：企業の管理者は [Financial Transaction

Homepage (金融トランザクションホームページ)] のレイアウトをカスタマイズすることができます。また、ユーザーの役割に [ホームページのパーソナライズ] 権限が含まれている場合、そのページでセクションを追加または削除できます。

金融トランザクションの作成

[最近変更された金融トランザクション] セクションの [新規] ボタンをクリックして、金融トランザクションを作成できます。詳細は、「[レコードの作成](#) [41ページ]」および「[金融トランザクションフィールド](#) [564ページ]」を参照してください。

金融トランザクションリストの使用

Oracle CRM On

Demandには、標準のリストのセットがあらかじめ用意されています。標準のリストはすべてのユーザーに公開され、すべてのユーザーが表示できます。従業員とマネージャは別の条件に基づくリストを追加できます。このようなカスタムリストはリストの標準セットの上に表示されます。

次の表では、金融トランザクションの標準のリストについて説明します。

Financial Transaction List (金融トランザクションリスト)	フィルター
All Financial Transactions (金融トランザクション (全件))	その所有者に関係なく、表示できるすべての金融トランザクションが表示されます。
Recently Modified Financial Transactions (最近変更された金融トランザクション)	変更日に基づいて並べ替えられたすべての金融トランザクションです。

リストを表示するには、リスト名をクリックします。

新しいリストを作成するには、[新規] をクリックします。リストの作成方法の詳細は、「[リストの作成と編集](#) [77ページ]」を参照してください。

使用可能なすべてのリストの確認、新しいリストの作成、または既存のリストの表示、編集、削除を行うには、[リスト管理] をクリックします。[リスト管理] ページには、Oracle CRM On Demandに付属している標準のリストも表示されます。これらのリストは表示専用であるため、編集または削除することはできません。

最近変更された金融トランザクションの表示

[最近変更された金融トランザクション] セクションには、最近変更された金融トランザクションが変更日で並べ替えられて表示されます。

リストを展開するには、[リストを全表示] をクリックします。

〔金融トランザクションホームページ〕へのセクションの追加

ユーザーの役割に〔ホームページのパーソナライズ〕権限が含まれている場合、ユーザーは自分の〔Financial Transaction Homepage（金融トランザクションホームページ）〕に、管理者による設定に応じて、次のセクションの一部またはすべてを追加できます。

次の手順では、〔Financial Transaction Homepage（金融トランザクションホームページ）〕にセクションを追加する方法について説明します。

〔Financial Transaction Homepage（金融トランザクションホームページ）〕にセクションを追加するには

- 1 〔Financial Transaction Homepage（金融トランザクションホームページ）〕で、〔レイアウトを編集〕をクリックします。
- 2 〔Financial Transaction Homepage Layout（金融トランザクションホームページのレイアウト）〕ページの矢印ボタンを使用して、ページでセクションを追加または削除したり、ページのセクションを整理したりできます。
- 3 〔保存〕をクリックします。

金融トランザクションの管理

様々なレコードタイプに共通する作業手順については、次のトピックを参照してください。

- [レコードの作成](#) 『41ページ』
- [レコードの詳細の更新](#) 『63ページ』
- [選択したレコードへのレコードのリンク](#) 『64ページ』
- [リストの使用](#) 『72ページ』

注： 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法でOracle CRM On Demandをカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

また、自分に割り当てられているアクセスレベルによっては、これらの手順の一部を実行できない可能性があります。

金融トランザクションフィールド

〔Financial Transaction Edit（金融トランザクション編集）〕ページでは、金融トランザクションを追加したり、既存の金融トランザクションの詳細情報を更新したりできます。〔Financial Transaction Edit（金融トランザクション編集）〕ページには、金融トランザクションに関するすべての情報が表示されます。

ヒント： 〔Financial Transaction List（金融トランザクションリスト）〕ページと〔Financial Transaction Detail（金融トランザクション詳細）〕ページでも、金融トランザクション情報を編集することができます。レコードの更新の詳細については、「[レコードの詳細の更新](#) 『63ページ』」を参照してください。

注： 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法で**Oracle CRM On Demand**をカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

次の表では、一部のフィールドについて説明します。

フィールド	説明
Financial Transaction Profile (金融トランザクションプロファイル)	
Financial Account (金融口座)	金融トランザクションと関連付けられた金融口座です。
Financial Product (金融商品)	金融トランザクションと関連付けられた金融商品です。
Transaction Type (取引タイプ)	金融トランザクションのタイプです。たとえば、購入、売却、高額商品、償却などがあります。
数量	この金融トランザクションの金融商品単位の数です。この情報は、通常は外部に由来します。
Transaction ID (取引ID)	金融トランザクションのID。50文字まで入力できます。
Transaction Period (取引期間)	金融トランザクションの期間です。たとえば、日、月、四半期の高額商品などがあります。
Transaction Price (取引価格)	この金融トランザクションの金融商品の価格です。この情報は、通常は外部に由来します。
Transaction Date Time (取引日時)	金融トランザクションの日時です。この情報は、通常は外部に由来します。
値	金融トランザクションの金額 (価格×数量)。この情報は、通常は外部に由来します。
Financial Transaction Integration (金融トランザクション統合)	
Transaction Source (取引情報源)	ミドルオフィスまたはバックオフィスのアプリケーションで金融トランザクションを識別するために、ユーザーの金融機関が使用する情報源。
統合ID	この金融トランザクションに関する外部情報の統合IDです。50文字まで入力できます。
外部ID	この金融トランザクションに関する外部情報の発生元IDです。50文字まで入力できます。
External Source (外部情報源)	この金融トランザクションに関する外部情報 (アプリケーション名、データベース名、統合名など) の発生元です。50文字まで入力できます。
External Last Updated (前回の外部更新)	この金融トランザクションが (外部から) 最後に更新された日時です。

10 保険

Oracle CRM On Demandには、保険情報に関する次のレコードタイプが用意されています。

- **請求** 『571ページ』。これらのページでは、保険請求に関する情報を管理します。
- **補償内容** 『578ページ』。これらのページでは、保険証券でカバーされる金銭的な限度およびリスクを管理します。
- **損傷** 『582ページ』。これらのページでは、担当者の保険不動産に対する損傷に関する情報を管理します。
- **保険不動産** 『585ページの"**Insurance Properties**（保険対象物）"参照』。これらのページでは、保険不動産に関する情報を管理します。
- **関連パーティ** 『588ページの"**Involved Parties**（関係者）"参照』。これらのページでは、保険請求に関係する担当者に関する情報を管理します。
- **保険証券** 『592ページ』。これらのページでは、保険証券に関する情報を管理します。
- **保険保有者** 『596ページの"**証券所有者**"参照』。これらのページでは、証券の名義人に関する情報を管理します。
- **ブローカープロフィール** 『600ページ』。これらのページでは、ブローカーに関する情報を管理します。

注：これらのレコードタイプは、**Oracle CRM On Demand Financial Services Edition**でのみ使用できます。

保険の管理

保険を管理するには、次のプロセスを実行します。

- **チャネル計画の実行のプロセス** 『568ページ』
- **損害の第一報の請求を生成するプロセス** 『568ページ』
- **エージェント/ブローカーの関係の採用と設定のプロセス** 『568ページ』
- **エージェント/ブローカーの関係の管理のプロセス** 『569ページ』
- **セールスと予算の計画のプロセス** 『569ページ』
- **Producer Success Modelでの保険見込み客からクライアントへの変換のプロセス** 『570ページ』
- **サービスリクエストの管理のプロセス** 『569ページ』
-

メモ：これらのプロセスの一部は**Oracle CRM On Demand**で実行されますが、その他のプロセスは**Oracle CRM On Demand**の外部で実行されます。

チャネル計画の実行のプロセス

チャネル計画は、チャネルマネージャが自分の権限でチャネルに対して実行する戦略および計画活動の開発を伴います。

チャネル計画を実行するには、次のタスクを実行します。

- 1 ビジネス計画の作成。「[ビジネス計画](#)『251ページ』」を参照してください。
- 2 ビジネス計画の目標の作成。「[目標](#)『261ページ』」を参照してください。
- 3 計画取引先の管理。「[計画取引先](#)『265ページ』」を参照してください。
- 4 計画担当者の管理。「[計画担当者](#)『269ページ』」を参照してください。
- 5 計画商談の管理。「[計画商談](#)『273ページ』」を参照してください。

損害の第一報の請求を生成するプロセス

損害の第一報では、請求および請求者に関する情報を示す顧客請求レポートを作成します。このレポートには、コールセンターエージェントによる補償内容の検証などの情報が記載されます。コールセンターエージェントは保険証券および補償内容の情報を検証します。

損害の第一報の請求を作成するには、次の手順に従います。

- 1 請求者が提供する保険証券および補償内容の情報を検証します（「[Policies（保険証券）](#)『592ページの"[保険証券](#)"参照』」を参照）。
- 2 請求レコードを作成します（「[請求](#)『571ページ』」を参照）。
- 3 損害の第一報に関する情報を入力します（「[請求](#)『571ページ』」を参照）。

エージェント/ブローカーの関係の採用と設定のプロセス

エージェント/ブローカーの関係の設定には、潜在的なエージェントを対象とするマーケティングキャンペーンの計画と実行に加えて、新しいエージェントの設定が含まれます。

新しいエージェントを採用し、エージェント/ブローカーの関係を設定するには、次のタスクを実行します。

- 1 キャンペーンレコードを作成します。詳細については、「[レコードの作成](#)『41ページ』」および「[キャンペーンのフィールド](#)『160ページの"[キャンペーンフィールド](#)"参照』」を参照してください。
- 2 潜在的なエージェントをキャンペーンに関連付けます。「[キャンペーンの担当者の設定](#)『158ページ』」を参照してください。
- 3 マーケティングキャンペーンを実行します。「[キャンペーンの処理プロセス](#)『153ページ』」を参照してください。

- 4 エージェントからの申込みを管理し、新規エージェントを承認します。
- 5 新しい承認済みエージェントを設定します。「[レコードの作成](#)『41ページ』」および「[パートナーフィールド](#)『331ページ』」を参照してください。

エージェント/ブローカーの関係の管理のプロセス

エージェント/ブローカーの関係の管理には、エージェントとの通信、エージェント/ブローカーの関係の監視、エージェントの人口統計に関する情報の更新、資格情報の監視、ブックの保守などが含まれます。

エージェント/ブローカーの関係を管理するには、次のタスクを実行します。

- 1 エージェントと代理店に関する情報を更新します。「[レコードの詳細の更新](#)『63ページ』」を参照してください。
- 2 エージェントおよび代理店の資格情報を監視します。「[パートナー取引先の管理](#)『328ページ』」を参照してください。
- 3 ビジネス計画を管理します。「[ビジネス計画の管理](#)『257ページ』」を参照してください。
- 4 エージェントおよび代理店からの商談およびサービスリクエストを監視します。「[商談の管理](#)『223ページ』」および「[サービスリクエストの管理](#)『281ページ』」を参照してください。

セールスと予算の計画のプロセス

保険セールス計画には、年、四半期またはその他の期間のセールス計画が含まれます。セールス予算の管理、売上予想の管理、テリトリーなど、セールス計画の管理も含まれます。

セールスと予算を計画するには、次のタスクを実行します。

- 1 年、四半期またはその他の期間のセールス計画を実行します。「[ビジネス計画](#)『251ページ』」を参照してください。
- 2 セールス予算および目標を管理します。「[売上予想](#)『237ページ』」を参照してください。
- 3 売上予想を管理します。「[売上予想](#)『237ページ』」を参照してください。
- 4 テリトリーを管理します。「[テリトリー管理](#)『1236ページ』」を参照してください。

サービスリクエストの管理のプロセス

サービスリクエストの管理には、一般的な問い合わせの処理や1つのサービスリクエストの開始から終了までの解決が含まれます。また、サービスの問題の評価、リクエストの優先順位付けも含まれます。

サービスリクエストを管理するには、次の手順に従います。

- 1 サービスリクエストを作成します（「[サービスリクエスト](#) 『279ページ』」を参照）。
- 2 サービスリクエストの割り当て、またはエスカレートを行います（「[サービスリクエストの割り当て](#) 『282ページの"[サービスリクエストの割当](#)"参照』」または「[サービスリクエストのエスカレート](#) 『284ページ』」を参照）。
- 3 サービスリクエストの解決策を操作します（「[サービスリクエストへの解決策の追加](#) 『283ページ』」を参照）。
- 4 解決したサービスリクエストをクローズします（「[解決済みサービスリクエストのクローズ](#) 『284ページ』」を参照）。

Producer Success Modelでの保険見込み客からクライアントへの変換のプロセス

Oracle CRM On

Demandでは、ワークフロールールを使用して、指定したイベントが発生するたびに1つ以上のアクションを自動的に実行するように指定できます。ビジネスプロセスの実装で必要になるだけの数のワークフロールールを設定できます。

Oracle CRM On DemandのProducer Success

Model (PSM) は、ワークフロールールを使用して活動の作成を自動化するフレームワークです。これにより、保険代理店や金融アドバイザーは、定期的に見込み客をフォローアップしたり、クライアントと連絡を取り合うことが可能になります。

Producer Success Modelでは、次の用語が使用されます。

- **プロデューサ**：プロデューサとは、保険代理店や金融アドバイザーのことです。
- **クライアント**：クライアントとは、企業が長期関係を維持する担当者です。長期関係を維持することで、クライアントの状況の変化を監視したり、追加製品をクライアントに抱き合わせ販売するための機会を見極めることができます。

Producer Success Modelでは、ワークフロールールを使用して次の処理を行います。

- 見込み客レコードが作成されるたびに、次の営業日にその見込み客に対してコールを行うタスクを作成します。
- プロデューサが見込み客またはクライアントに対するコール後に [タスク詳細] ページの [コール結果] フィールドの値を更新したときに、フォローアップタスクを作成します。

プロデューサが見込み客またはクライアントに対して行うコールのタイプには、次のものがあります。

- **照会コール**：プロデューサが見込み客のフォローアップ時に行う必要があるコール。
- **誕生日コール**：プロデューサが既存の見込み客またはクライアントの誕生日に行うコール。
- **レビューコール**：前回のコールから6か月経過したときに、プロデューサが見込み客またはクライアントに対して行うコール。

プロデューサは、これらのコールの結果を [タスク詳細] ページの [コール結果] フィールドで取得できます。[コール結果] フィールドの値は次のとおりです。

- **到達なし**：見込み客に到達していません。
- **連絡維持**：見込み客または担当者は、今日は話せませんでした、プロデューサとの連絡を維持したいと考えています。
- **デッドファイル**：見込み客は、今日だけでなく、今後の連絡も不要と考えています。
- **アポイント**：見込み客またはクライアントは、アポイントの準備が整っています。

コールの結果に応じて、ワークフローで別のフォローアップタスクが作成されます。たとえば、コールの結果が「到達なし」の場合、翌日に同じ見込み客またはクライアントに対してコールを行うタスクが作成されます。コールの結果が「連絡維持」の場合、現在から6か月後または誕生日の1週間前のどちらか早い日付に見込み客またはクライアントに対してコールを行うタスクが作成されます。

注： **Producer Success Model**では、ワークフロールールおよびアクションの設定が必要です。詳細は、**Oracle On Demand Financial Services Edition**の設定マニュアルを参照してください。

Producer Success Modelで保険見込み客をクライアントに変換するには、次のタスクを実行します。

- 1** 照会用の新しい見込み客レコードを作成します。
ワークフロールールによって、次の営業日に見込み客に対してコールを行うタスクが自動的に作成されます。
- 2** 「活動リスト」 ページで、照会コールの日別コールリストを確認し、見込み客に対してコールを行います。「[活動リストの使用](#) 『127ページ』」を参照してください。
- 3** 「コール結果」 フィールドにコール結果情報を記録します。
コール結果に応じて、ワークフローでフォローアップタスクが作成されます。
- 4** 見込み客に会うアポイントをスケジューリングします。「[アポイントのスケジューリング](#) 『144ページ』」を参照してください。
- 5** 対象の見込み客に会い、追加の情報を集めます。
- 6** 「見込み客タイプ」 ピックリストから「見込み顧客」を選択して、見込み客を見込み顧客に格上げします。「[見込み客フィールド](#) 『176ページ』」を参照してください。
- 7** 見込み顧客のニーズに合う製品を提供し、興味を示した場合は商談を作成します。「[\[商談ホームページ\] の使用](#) 『221ページ』」を参照してください。
- 8** 最終的な面談を行って、製品を販売します。
- 9** 製品を購入してもらった場合、「担当者タイプ」 ピックリストから「クライアント」を選択して、担当者をクライアントに格上げします。
- 10** 「担当者詳細」 ページで、「訪問頻度」 フィールドを「1 - 2 回/年」に設定します。「タスクを作成」ワークフローの詳細は、「[ワークフローアクションの作成：タスクの作成](#) 『1256ページ』」を参照してください。

請求

「請求」 ページを使用して、あらゆる種類の請求を作成、更新、および追跡します。請求は、一般に保険会社が管理する担当者または企業の請求です。

注： 各企業の管理者がユーザーが使用できるタブを設定します。請求情報の追跡を担当しないユーザーの場合、「請求」タブは使用不可になっています。

請求は、被保険物の喪失または損傷に対する支払を、保険会社に対して正式な書面で請求することです。

現在の請求状態を含む顧客の請求履歴を理解することで、販売およびサービスの担当者は保険会社と顧客の関係のこの重要な局面についてより良く知ることができます。保険会社は、[請求] ページを使用して、損害の第一報と適切な担当者までの正確な請求ルートに関する重要な情報をすばやく記録できます。

請求レコードのタイプは、自動車保険、動産保険、賠償責任保険などすべてのタイプの請求の損害の第一報をサポートします。請求には親請求があることがあり、すべてのタイプの請求構造および階層（たとえば、請求が請求グループに構造化されるなど）がサポートされます。

[請求詳細] ページでは、請求に関するプロフィールおよび詳細情報を確認し、取得ことができます。また、[請求詳細] ページを使用すると、請求の子請求および次のような関連情報を確認できます。

■ **Involved Parties（関係者）** 『588ページ』

■ **損傷** 『582ページ』

■ **活動**

請求には活動を関連付けることができます。[請求詳細] ページで請求に関連するすべての活動を表示できます。

■ **サービスリクエスト**

請求にはサービスリクエストを関連付けることができます。[請求詳細] ページで請求に関連するすべてのサービスリクエストを表示できます。

[請求ホームページ] の使用

[請求ホームページ] から、請求の管理を開始します。このページにはいくつかのセクションがあり、ユーザーに関連する請求情報が表示されます。

注：企業の管理者は、[請求ホームページ] のレイアウトをカスタマイズできます。また、ユーザーの役割に [ホームページのパーソナライズ] 権限が含まれている場合、ページへのセクションの追加や、ページからのセクションの削除を行うことができます。

請求の作成

[最近変更された請求] セクションの [新規] ボタンをクリックして、請求を作成できます。詳細は、「[レコードの作成](#) 『41ページ』」および「[請求フィールド](#) 『574ページ』」を参照してください。

請求リストの使用

Oracle CRM On

Demandには、標準のリストのセットがあらかじめ用意されています。標準のリストはすべてのユーザーに公開され、すべてのユーザーが表示できます。従業員とマネージャは別の条件に基づくリストを追加できます。このようなカスタムリストはリストの標準セットの上に表示されます。

次の表では、請求の標準のリストについて説明します。

Claim List（請求リスト）	フィルター
All Claims（請求（全件））	その所有者に関係なく、表示できるすべての

Claim List（請求リスト）	フィルター
	請求が表示されます。
Recently Modified Claims（最近変更された請求）	変更日に基づいて並べ替えられたすべての請求。

リストを表示するには、リスト名をクリックします。

新しいリストを作成するには、[新規] をクリックします。リストの作成方法の詳細は、「[リストの作成と編集](#)」を参照してください。

使用可能なすべてのリストの確認、新しいリストの作成、または既存のリストの表示、編集、削除を行うには、[リスト管理] をクリックします。[リスト管理] ページには、**Oracle CRM On Demand**に付属している標準のリストも表示されます。これらのリストは表示専用であるため、編集または削除することはできません。

「最近変更された請求」セクションの表示

「最近変更された請求」セクションには、最近変更された請求が変更日に基づいて並べ替えられて表示されます。リストを展開するには、[リストを全表示] リンクをクリックします。次の手順では、「請求ホームページ」にセクションを追加する方法について説明します。

「請求ホームページ」へのセクションの追加

ユーザーの役割に「ホームページをパーソナライズ」権限が含まれている場合、ユーザーは、企業の管理者が「請求ホームページ」で表示可能にしているセクションに応じて、自分の「請求ホームページ」にセクションを追加できます。

「請求ホームページ」にセクションを追加するには

- 1 「請求ホームページ」で、[レイアウトを編集] リンクをクリックします。
- 2 「請求ホームページレイアウト」ページの矢印ボタンを使用して、ページへのセクションの追加、ページからのセクションの削除、およびページのセクションの整理を行うことができます。
- 3 「保存」をクリックします。

関連情報

関連する請求情報については、次のトピックを参照してください。

- [請求フィールド](#) 『574ページ』
- [請求の管理](#) 『573ページ』

請求の管理

次に示した作業の手順を参照するには、該当するトピックをクリックしてください。

- [レコードの詳細の更新](#) 『63ページ』
- [選択したレコードへのレコードのリンク](#) 『64ページ』
- [親請求の追跡](#) 『574ページ』

すべてのレコードに共通のその他の手順については、「[レコードの使用](#) 『40ページ』」を参照してください。

注： 注：企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、ピックリストのオプションの名前を変更するなど、さまざまな方法でOracle CRM On Demandをカスタマイズできます。そのため、ユーザーが目にする情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

また、ユーザーは、自分に割り当てられているアクセスレベルによっては、これらの手順の一部を実行できないことがあります。

関連情報

関連する請求情報については、次のトピックを参照してください。

- [\[請求ホームページ\] の使用](#) 『572ページ』
- [請求フィールド](#) 『574ページ』

親請求の追跡

親請求の追跡を許可するには、子請求レコードの [Parent Claim（親請求）] フィールドに親請求を追加します。

親請求を追跡するには

- 1 請求を選択します。
請求の選択方法については、「[レコードの検索](#) 『44ページ』」を参照してください。
- 2 [Claim Detail（請求詳細）] ページで、[編集] をクリックします。
- 3 [Claim Edit（請求の編集）] ページで、[Parent Claim（親請求）] フィールドを選択し、請求を選択します。

請求フィールド

[Claim Edit（請求の編集）] ページを使用して、新規の請求を追加したり、既存の請求の詳細を更新したりできます。[Claim Edit（請求の編集）] ページには、請求に関するすべてのフィールドが表示されます。

ヒント： [Claim List（請求リスト）] ページおよび [Claim Detail（請求詳細）] ページで請求を編集することもできます。レコードの更新の詳細については、「[レコードの詳細の更新](#) 『63ページ』」を参照してください。

注： 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法で**Oracle CRM On Demand**をカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

次の表では、一部のフィールドについて説明します。

フィールド	説明
請求プロフィール	
Claim # (請求番号)	請求のIDです。
Line of Business (ビジネスライン)	保険業の種類 (自動車保険、動産保険、賠償責任保険、労災保険、生命保険、など)
Loss Code (損失コード)	特定の損害のコード (たとえば、保険会社が自動車事故には 100 、盗難事故には 200 、などと割り当てたもの)
Loss Type (損失タイプ)	損害のタイプで、損失コードに関連します (損失タイプの例は、自動車事故、盗難、など)。
Report Date (報告日)	被保険者が事故について請求を報告した日付。
Loss Date and Time (損失の日時)	事故または損害発生の日付。
クローズ日	請求が終了された日付。
Event # (イベント番号)	イベントのID番号。保険会社は、通常、大惨事をカテゴリ化します。イベント番号の一例として、ハリケーン「アイク」は 1002 、ハリケーン「アンドルー」は 1003 、などです。
状態	請求の状態で、損害報告、処理開始、確認、終了、などです。
Claim Detail (請求詳細)	
Kind of Loss (損失の種類)	損害のタイプ (火災、盗難、障害、風害、洪水、ひょう (雹)、その他、など)
Category of Loss (損失のカテゴリ)	多くの保険会社が損害をカテゴリ化するために使用している損害のカテゴリ。一例を挙げると、 A : 住宅、 B : その他の構造物、 C : 動産、 D : 使用不能、などです。
Location of Loss (損失の場所)	損害の場所で、駐車場、ショッピングモール、などです。
Amount of Loss (損失額)	顧客が発生させた損害額です。指定された損害額の合計が補償額を超えた場合は、顧客が残りの額を払うことになります。
Liability Source (負債の発生源)	請求の原因になった補償責任の発生源です。例を挙げると、負傷した従業員、従業員が破損した動産、負傷した個人、個人の財産、滑って転倒、車両による負傷、などです。

フィールド	説明
Amount of Liability (負債額)	損害がある場合に支払われる額。
Relationship to Insured (被保険者との関係)	負傷者と保険契約者の関係。雇用者、監督者、同僚、など。
Place of Injury (負傷場所)	負傷が発生した場所。
Date Employer Aware of Injury (雇用者が負傷を認識した日付)	従業員の負傷に雇用者が気付いた日付です。
Date Employer Aware of Claim (雇用者が請求を認識した日付)	従業員の請求に雇用者が気付いた日付です。
# of People Injured (負傷者数)	その事故で負傷した人数。従業員とそれ以外の人が含まれることもあります。
# of Employee Injured (負傷した従業員数)	その事故で負傷した従業員数です。
Part of Body Injured (負傷箇所)	負傷した体の部位。手、脚、首、など
Type of Injury (負傷の種類)	負傷の種類。火傷、骨折、捻挫、反復性のストレス障害、など。
Medical Injury Code (医療負傷コード)	特定の医学的障害のコード。IDC-9、IDC-10、など。
Ability to Work (作業能力)	その従業員がこの負傷があっても労働を継続できるかどうかを示します。
Class of Employee (従業員のクラス)	従業員の職級。秘書、マネージャ、など。
Injured During Working Hours ? (就業中の事故かどうか)	その事故が作業時間内に発生したかどうかを示します。
Hospital Name (病院名)	請求者の負傷を治療した病院の名前。
Time of	負傷者が死亡した場合にその時刻。

フィールド	説明
Death（死亡時刻）	
Police/ Coroner Report #（警察/検死報告番号）	労災保険に関する警察または検死官の報告書の番号。
請求の統合	
外部システムID	この請求の外部情報の発生元IDを追跡します。50字まで入力できます。
External Source（外部情報源）	請求に関する外部情報の発生元。たとえば、アプリケーション名、データベース名、統合名、など。
External Last Update（外部の最終更新）	この請求のデータが最後に外部で更新された日時を追跡します。この証券に対するデータが外部発生元によって最後に更新された日時です。
請求の保険内容	
Policy（保険証券）	この請求に関連する保険証券。
Reported By（報告者）	事故を報告した人間を指名します。例を挙げると、記名被保険者、付保車両の運転者、代理店、など
Reporter Contact Info（報告担当者情報）	事故報告者の連絡先情報。
Conditions（条件）	事故の発生状況（天候など）。たとえば、「降雨」。
At Fault（過失）	過失があった人を示します。例を挙げると、被保険運転者と他の運転者。
Police/Fire Department（警察署/消防署）	報告書を作成した警察署または消防署。
Report #（レポート番号）	事故に関する報告書の番号。
コメント	請求の詳細な説明。
Loss Description（損失の説明）	損害の説明。たとえば、車がトラックにぶつけられた。
Business Account（ビジネスアカウント）	この請求に関連するビジネスアカウント。
住所	請求が発生した住所。Oracle CRM On Demandの他の住所とは異なることがあり、担当者や事業所の住所、または資産の住所とは関係ありません。この住所は、この請求レコードに対してのみ関連し、その件でのみ適切である必要があります。

フィールド	説明
市	請求が発生した市。Oracle CRM On Demandの他の市とは異なることがあり、担当者や事業所の市のレコード、または資産の市とは関係ありません。この市の名前は、この請求レコードに対してのみ関連し、その件でのみ適切である必要があります。
State（州）	請求が発生した州（司法管轄区域に州を使用するアメリカ合衆国）または県（司法管轄区域に県を使用するカナダ）。たとえば、 CA はカリフォルニア州で、 ON はオンタリオ県。
郵便番号	事故が発生した場所の郵便番号。

関連情報

関連する請求情報については、次のトピックを参照してください。

- [\[請求ホームページ\] の使用](#) 『572ページ』
- [請求の管理](#) 『573ページ』

補償内容

「補償内容」ページでは、すべてのタイプの保険の補償内容を作成、更新および追跡できます。補償内容は、通常は担当者の保険証券でカバーされている金銭的な限度およびリスクです。

注： ユーザーがどのタブを使用できるかを設定するのは、各企業の管理者です。補償内容情報の追跡を担当しないユーザーの場合、「補償内容」タブは使用不可になっています。

補償内容は、保険証券でカバーされている金銭的な限度およびリスクです。保険証券の補償内容を追跡するには、証券に補償内容として追加します。補償内容は、衝突、身体傷害、火災など、すべてのタイプの補償内容の追跡に使用できます。「補償内容」ページは、補償内容情報（補償内容のタイプ、個別の限度額、合計限度額、控除金額など）を取得して、確認およびプロフィールするために使用できます。

「補償内容ホームページ」の使用

「補償内容ホームページ」から、補償内容レコードの管理を開始します。

注： 企業の管理者は「[Coverage Homepage](#)（補償内容ホームページ）」のレイアウトをカスタマイズすることができます。また、ユーザーの役割に「ホームページのパーソナライズ」権限が含まれている場合、そのページにセクションを追加または削除できます。

補償内容レコードの作成

「最近変更された補償内容セクション」の「新規」ボタンをクリックして、補償内容レコードを作成できます。詳細は、「[レコードの作成](#) 『41ページ』」および「[補償内容フィールド](#) 『580ページ』」を参照してください。

補償内容リストの使用

Oracle CRM On

Demandには、標準のリストのセットがあらかじめ用意されています。標準のリストはすべてのユーザーに公開され、すべてのユーザーが表示できます。従業員とマネージャは別の条件に基づくリストを追加できます。このようなカスタムリストはリストの標準セットの上に表示されます。

次の表では、補償内容の標準のリストについて説明します。

Coverage List (補償内容リスト)	フィルター
All Coverages (補償内容 (全件))	その所有者に関係なく、表示できるすべての補償内容が表示されます。
Recently Modified Coverages (最近変更された補償内容)	[所有者] フィールドに自分の名前を含むすべての補償内容が変更日に基づいて並べ替えられて表示されます。

リストを表示するには、リスト名をクリックします。

新しいリストを作成するには、[新規] をクリックします。リストの作成方法の詳細は、「[リストの作成と編集](#)」『77ページ』を参照してください。

使用可能なすべてのリストの確認、新しいリストの作成、または既存のリストの表示、編集、削除を行うには、[リスト管理] をクリックします。[リスト管理] ページには、**Oracle CRM On Demand**に付属している標準のリストも表示されます。これらのリストは表示専用であるため、編集または削除することはできません。

最近変更された補償内容の表示

[最近変更された補償内容セクション]には、最近表示した補償内容が表示されます。

リストを展開するには、[リストを全表示] をクリックします。

[補償内容ホームページ] へのセクションの追加

ユーザーの役割に [ホームページのパーソナライズ] 権限が含まれている場合、ユーザーは、企業の管理者が [補償内容ホームページ] で表示可能にしているセクションに応じて、自分の [補償内容ホームページ] にセクションを追加できます。

[Coverage Homepage (補償内容ホームページ)] にセクションを追加するには

- 1 [Coverage Homepage (補償内容ホームページ)] で、[レイアウトを編集] リンクをクリックします。
- 2 [Coverage Homepage Layout (補償内容ホームページのレイアウト)] ページの矢印ボタンを使用して、ページにセクションを追加したり、ページからセクションを削除したり、ページのセクションを整理したりできます。
- 3 [保存] をクリックします。

関連情報

関連する補償内容情報については、次のトピックを参照してください。

- [補償内容フィールド](#) 『580ページ』
- [補償内容の管理](#) 『580ページ』

補償内容の管理

次に示した作業の手順を参照するには、該当するトピックをクリックしてください。

- [レコードの詳細の更新](#) 『63ページ』
- [選択したレコードへのレコードのリンク](#) 『64ページ』

すべてのレコードに共通のその他の手順については、「[レコードの使用](#) 『40ページ』」を参照してください。

注： 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、ピックリストのオプションの名前を変更するなど、さまざまな方法で Oracle CRM On Demand をカスタマイズできます。そのため、ユーザーが目にする情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

また、ユーザーは、自分に割り当てられているアクセスレベルによっては、これらの手順の一部を実行できないことがあります。

関連情報

関連する補償内容情報については、次のトピックを参照してください。

- [\[補償内容ホームページ\] の使用](#) 『578ページ』
- [補償内容フィールド](#) 『580ページ』

補償内容フィールド

[Coverage Edit (補償内容編集)] ページを使用して、新規の補償内容レコードを追加したり、既存の補償内容レコードの詳細を更新したりできます。[Coverage Edit (補償内容編集)] ページには、補償内容レコードに関するすべての情報が表示されます。

ヒント： [Coverage List (補償内容リスト)] ページと [Coverage Detail (補償内容詳細)] ページの補償内容レコードも編集することができます。レコードの更新の詳細については、「[レコードの詳細の更新](#) 『63ページ』」を参照してください。

注： 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法で Oracle CRM On Demand をカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

次の表では、一部のフィールドについて説明します。

フィールド	説明
Coverage Profile (補償内容プロフィール)	
Coverage Name (補償内容名)	補償内容の一意の名前です。
Policy (保険証券)	この補償内容にリンクしている保険です。
補償内容	顧客が賠償責任をカバーするために保険の一部として購入した補償のタイプです。補償の例を挙げると、衝突、包括、身体傷害、医療支払、などです。
Coverage Status (補償内容状態)	補償内容の状態。[懸案]、[オープン]、[クローズ] などです。
Insured Property (被保険対象物)	補償内容レコードにリンクした保険対象物。
Individual Limit (個別限度額)	個別の補償内容の制限です。たとえば、衝突事故の補償内容としての上限金額が10万ドル、などです。
Total Limit (合計限度額)	支払可能な合計金額の制限です。たとえば、被保険者が2台の自動車の衝突に関係した場合、両方の自動車の衝突事故の補償内容によって支払われる合計の上限金額が30万ドル、などです。
Coverage Product (補償製品)	この補償内容に関連する保険商品です。
Coverage Detail (補償内容詳細)	
控除金額	保険会社が支払う前に、顧客が最初に支払う必要がある金額（ <i>控除金額</i> という語は、英国やアイルランドなど一部の国では <i>エクセス</i> とも言います）。
開始	補償が開始される日付です。
終了	補償が終了する日付です。
Insured Amount (被保険金額)	保険金額です。
Coverage Integration (補償内容統合)	
外部システムID	この補償内容に関する外部情報の発生元IDを追跡します。50字まで入力できます。
External Source (外部情報源)	保険証券に関する外部情報の発生元。たとえば、アプリケーション名、データベース名、統合名、など。
統合ID	この補償内容レコードに関する外部情報の統合IDを追跡します。50字まで入力できます。
External Last Update (外部の最終更新)	この保険証券が（外部から）最後に更新された日時です。

フィールド	説明
新)	

関連情報

関連する補償内容情報については、次のトピックを参照してください。

- [\[補償内容ホームページ\] の使用](#) 『578ページ』
- [補償内容の管理](#) 『580ページ』

損傷

[損傷] ページを使用して、損傷の説明や損傷額など、損傷に関する情報を確認し、取り込みます。*損傷*とは、財産を傷つけてその価値を失わせることです。損傷は、保険証券でカバーされている財産に対する損傷を追跡するために保険請求で使用されます。

注： ユーザーがどのタブを使用できるかを設定するのは、各企業の管理者です。損傷情報の追跡を担当しないユーザーの場合、[損傷] タブは使用不可になっています。

[損傷ホームページ] の使用

[損傷ホームページ] から、損傷の管理を開始します。

注： 企業の管理者は [Damage Homepage (損傷ホームページ)] のレイアウトをカスタマイズすることができます。また、ユーザーの役割に [ホームページのパーソナライズ] 権限が含まれている場合、そのページにセクションを追加または削除できます。

損傷レコードの作成

[最近変更された損傷] セクションの [新規] ボタンをクリックして、損傷レコードを作成できます。詳細は、「[レコードの作成](#) 『41ページ』」および「[損傷フィールド](#) 『584ページ』」を参照してください。

損傷リストの使用

Oracle CRM On Demandには、標準のリストのセットがあらかじめ用意されています。標準のリストはすべてのユーザーに公開され、すべてのユーザーが表示できます。従業員とマネージャは別の条件に基づくリストを追加できます。このようなカスタムリストはリストの標準セットの上に表示されます。

次の表では、損傷の標準のリストについて説明します。

Damage List (損傷リスト)	フィルター
All Damages (損傷 (全件))	その所有者に関係なく、表示できるすべての

Damage List (損傷リスト)	フィルター
	損傷レコードが表示されます。
Recently Modified Damages (最近変更された損傷)	すべての損傷が変更日に基づいて並べ替えられて表示されます。

リストを表示するには、リスト名をクリックします。

新しいリストを作成するには、[新規] をクリックします。リストの作成方法の詳細は、「[リストの作成と編集](#)」を参照してください。

使用可能なすべてのリストの確認、新しいリストの作成、または既存のリストの表示、編集、削除を行うには、[リスト管理] をクリックします。[リスト管理] ページには、**Oracle CRM On Demand**に付属している標準のリストも表示されます。これらのリストは表示専用であるため、編集または削除することはできません。

最近変更された損傷の表示

[最近変更された損傷] セクションには、最近変更された損傷レコードが表示されます。

リストを展開するには、[リストを全表示] をクリックします。

[損傷ホームページ] へのセクションの追加

ユーザーの役割に [ホームページのパーソナライズ] 権限が含まれている場合、ユーザーは、企業の管理者が [損傷ホームページ] で表示可能にしている内容に応じて、自分の [損傷ホームページ] にセクションを追加できます。

次の手順では、[損傷ホームページ] にセクションを追加する方法について説明します。

[Damage Homepage (損傷ホームページ)] にセクションを追加するには

- 1 [Damage Homepage (損傷ホームページ)] で [レイアウトを編集] をクリックします。
- 2 [Damage Homepage Layout (損傷ホームページのレイアウト)] ページの矢印ボタンを使用して、ページにセクションを追加したり、ページからセクションを削除したり、ページのセクションを整理したりできます。
- 3 [保存] をクリックします。

関連トピック

関連する損傷情報については、次のトピックを参照してください。

- [損傷フィールド](#) 『584ページ』
- [損傷の管理](#) 『584ページ』

損傷の管理

様々なレコードタイプに共通する作業手順については、次のトピックを参照してください。

- [レコードの作成](#) 『41ページ』
- [レコードの詳細の更新](#) 『63ページ』
- [選択したレコードへのレコードのリンク](#) 『64ページ』
- [リストの使用](#) 『72ページ』

注： 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法で**Oracle CRM On Demand**をカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

また、自分に割り当てられているアクセスレベルによっては、これらの手順の一部を実行できない可能性があります。

関連トピック

関連する損傷情報については、次のトピックを参照してください。

- [\[損傷ホームページ\] の使用](#) 『582ページ』
- [損傷フィールド](#) 『584ページ』

損傷フィールド

[Damage Edit (損傷編集)] ページを使用して、新規の損傷レコードを追加したり、既存の損傷レコードの情報を更新したりできます。**[Damage Edit (損傷編集)]** ページには、損傷レコードに関するすべての情報が表示されます。

ヒント： **[Damage List (損傷リスト)]** ページと **[Damage Detail (損傷詳細)]** ページの損傷レコードも編集することができます。レコードの更新の詳細については、「[レコードの詳細の更新](#) 『63ページ』」を参照してください。

注： 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法で**Oracle CRM On Demand**をカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

次の表では、一部のフィールドについて説明します。

フィールド	説明
Damage Profile (損傷プロファイル)	
請求	損傷レコードにリンクしている請求です。
保険不動産	損傷レコードにリンクした被保険物です。
Damage	損傷の一意の名前です。50字まで入力できます。

フィールド	説明
Name（損傷名）	
Damaged Property Description（損傷プロパティの説明）	損害を受けた財産の説明です（たとえば、自動車BMW）。16,350文字まで入力できます。
Damage Description（損傷の説明）	損傷の説明で、 <i>右前ライトの損傷</i> などとします。16,350文字まで入力できます。
Property #（プロパティ番号）	財産の番号で、財産1、財産2、などとします。たとえば、保険証券に3台の自動車が含まれている場合、それらの自動車の番号を、1はトヨタカローラ、2はマツダミュータ、3はヒュンダイポニーとすることができます。
Damaged Property Type（損傷プロパティのタイプ）	財産のタイプで、自動2輪、モーター・ホーム、個人乗用車、住宅、などです。
Estimate Amount（見積額）	被保険物の損傷の評価額です。
Damage Integration（損傷統合）	
外部システムID	この損傷レコードに関する外部情報の発生元IDを追跡します。50字まで入力できます。
External Source（外部情報源）	保険証券に関する外部情報の発生元。たとえば、アプリケーション名、データベース名、統合名、など。
統合ID	この損傷レコードに関する外部情報の統合IDを追跡します。50字まで入力できます。
External Last Update（外部の最終更新）	この保険証券が（外部から）最後に更新された日時です。

関連トピック

関連する損傷情報については、次のトピックを参照してください。

- [\[損傷ホームページ\] の使用](#) 『582ページ』
- [損傷の管理](#) 『584ページ』

Insurance Properties（保険対象物）

[Insurance

Properties（保険対象物）] ページでは、損害保険口座を作成、更新、および追跡できます。保険対象物レコードによって、担当者をグループ化し、関連情報をその保険対象物にリンクされた担当者からロールアップできます。

保険不動産とは有形資産で、担当者またはビジネス所有者が法的所有権を持ちます。所有者は、盗難、火災およびその他の危険から有形の財産を保護するために保険証券を購入します。この契約（保険不動産）は請求でも使用されます。所有者は、事

故で損傷された保険不動産を指定できます。保険不動産レコードを使用して、補償されるすべての保険不動産（自動車、船舶、宝石、住宅など）を追跡できます。

「保険不動産」ページを使用して、製造、モデル、作成年、ライセンス番号などの情報を取得することで、保険不動産を確認してプロファイルできます。また、「保険不動産」ページでは、その他の関連情報も確認できます。詳細は、「[補償内容『578ページ』](#)」および「[損傷『582ページ』](#)」を参照してください。

注： ユーザーがどのタブを使用できるかを設定するのは、各企業の管理者です。保険対象物に関する情報の追跡を担当しないユーザーの場合、「**Insurance Properties**（保険対象物）」タブは使用できません。

「保険不動産ホームページ」の使用

「保険不動産ホームページ」から、保険不動産レコードの管理を開始します。

注： 企業の管理者は「**Insurance Property Homepage**（保険対象物ホームページ）」のレイアウトをカスタマイズすることができます。また、ユーザーの役割に「ホームページのパーソナライズ」権限が含まれている場合、そのページにセクションを追加または削除できます。

保険不動産レコードの作成

「最近変更された保険不動産」セクションの「新規」ボタンをクリックして、保険不動産レコードを作成できます。詳細は、「[レコードの作成『41ページ』](#)」および「[保険対象物フィールド『588ページ』](#)」を参照してください。

保険不動産リストの使用

Oracle CRM On

Demandには、標準のリストのセットがあらかじめ用意されています。標準のリストはすべてのユーザーに公開され、すべてのユーザーが表示できます。従業員とマネージャは別の条件に基づくリストを追加できます。このようなカスタムリストはリストの標準セットの上に表示されます。

次の表では、保険不動産で使用可能な標準のリストについて説明します。

Insurance Property List（保険対象物リスト）	フィルター
All Insurance Properties（保険対象物（全件））	ユーザーが表示できるすべての保険対象物です。
Recently Modified Insurance Properties（最近変更された保険対象物）	「所有者」フィールドに自分の名前を含むすべての保険対象物の変更日に基づいて並べ替えられて表示されます。

リストを表示するには、リスト名をクリックします。

新しいリストを作成するには、「新規」をクリックします。リストの作成方法の詳細は、「[リストの作成と編集『77ページ』](#)」を参照してください。

使用可能なすべてのリストの確認、新しいリストの作成、または既存のリストの表示、編集、削除を行うには、「リスト管理」をクリックします。「リスト管理」ページには、**Oracle CRM On**

Demandに付属している標準のリストも表示されます。これらのリストは表示専用であるため、編集または削除することはできません。

「最近変更された保険不動産」セクションの表示

「最近変更された保険不動産」セクションには、最近表示した保険不動産が表示されます。

リストを展開するには、「リストを全表示」をクリックします。

「保険不動産ホームページ」へのセクションの追加

ユーザーの役割に「ホームページのパーソナライズ」権限が含まれている場合、ユーザーは、企業の管理者が「保険不動産ホームページ」で表示可能にしているセクションに応じて、自分の「保険不動産ホームページ」にセクションを追加できます。

次の手順では、「保険不動産ホームページ」にセクションを追加する方法について説明します。

「保険不動産ホームページ」にセクションを追加するには

- 1 「Insurance Property Homepage (保険対象物ホームページ)」で、「レイアウトを編集」をクリックします。
- 2 「Insurance Property Homepage Layout (保険対象物ホームページのレイアウト)」ページの矢印ボタンを使用して、ページにセクションを追加したり、ページからセクションを削除したり、ページのセクションを整理したりできます。
- 3 「保存」をクリックします。

保険不動産の管理

様々なレコードタイプに共通する作業手順については、次のトピックを参照してください。

- [レコードの作成](#) 『41ページ』
- [レコードの詳細の更新](#) 『63ページ』
- [選択したレコードへのレコードのリンク](#) 『64ページ』
- [リストの使用](#) 『72ページ』

注： 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法でOracle CRM On

Demandをカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

また、自分に割り当てられているアクセスレベルによっては、これらの手順の一部を実行できない可能性があります。

保険対象物フィールド

[Insurance Property Edit（保険対象物編集）] ページでは、保険対象物レコードを追加したり、既存の保険対象物の情報を更新したりできます。
[Insurance Property Edit（保険対象物編集）] ページには、ある保険対象物に関するすべての情報が表示されます。

ヒント：[Insurance Property List（保険対象物リスト）] ページと [Insurance Property Detail（保険対象物詳細）] ページの保険対象物情報も編集することができます。レコードの更新の詳細については、「[レコードの詳細の更新『63ページ』](#)」を参照してください。

注：企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法でOracle CRM On Demandをカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

次の表では、一部のフィールドについて説明します。

フィールド	説明
Property Profile（保険対象物プロフィール）	
Policy（保険証券）	保険対象物にリンクされた保険証券です。
Sequence（順番）	保険対象物の順番です。たとえば、保険証券に3台の自動車が含まれる場合、順番1はトヨタカローラ、2はマツダミアタ、3はヒュンダイの自動車、のようになります。
タイプ	保険対象物のタイプです。たとえば、自動2輪、モーターホーム、個人乗用車、家族住宅、などです。
説明	保険対象物の詳細な説明です。16,350字まで入力できます。
金額	保険対象物の保険金額です。
Property Integration（対象物の統合）	
外部ID	請求に関する外部情報の発生元IDを追跡します。50字まで入力できます。
External Last Updated（前回の外部更新）	この保険対象物が（外部から）最後に更新された日時です。
External Source（外部情報源）	保険対象物に関する外部情報の発生元。たとえば、アプリケーション名、データベース名、統合名、などです。
統合ID	外部システムの統合IDを追跡します。50字まで入力できます。

Involved Parties（関係者）

[Involved Parties（関係者）] ページでは、すべてのタイプの関係者を作成、更新、および追跡できます。関係者は、担当者と請求の関係を追跡します。

注：ユーザーがどのタブを使用できるかを設定するのは、各企業の管理者です。関係者情報の追跡を担当しないユーザーの場合、**Involved Parties (関係者)** タブは使用不可になっています。

関連パーティは、保険請求に関係する担当者です。それぞれの担当者には請求における役割があります。[関連パーティ] タブを使用して、担当者と請求の関係を追跡できます。請求における担当者の役割の例をあげると、請求者、被保険ドライバー、弁護士などです。[関連パーティ] ページを使用すると、関連パーティを確認およびプロフィールできます。

[関連パーティホームページ] の使用

[関連パーティホームページ] から、関連パーティの管理を開始します。

注：企業の管理者は **Involved Party Homepage** (関係者ホームページ)] のレイアウトをカスタマイズすることができます。また、ユーザーの役割に [ホームページのパーソナライズ] 権限が含まれている場合、そのページにセクションを追加または削除できます。

関連パーティレコードの作成

[最近変更された関連パーティ] セクションの [新規] ボタンをクリックして、関連パーティレコードを作成できます。詳細は、「[レコードの作成](#) [41ページ]」および「[Involved Party \(関係者\)](#)」のフィールド [590ページ]」を参照してください。

関連パーティリストの使用

Oracle CRM On

Demandには、標準のリストのセットがあらかじめ用意されています。標準のリストはすべてのユーザーに公開され、すべてのユーザーが表示できます。従業員とマネージャは別の条件に基づくリストを追加できます。このようなカスタムリストはリストの標準セットの上に表示されます。

次の表では、標準のリストについて説明します。

Involved Party List (関係者リスト)	フィルター
All Involved Parties (関係者 (全件))	その所有者に関係なく、表示できるすべての関係者が表示されます。
Recently Modified Involved Parties (最近変更された関係者)	[所有者] フィールドに自分の名前を含むすべての関係者が変更日に基づいて並べ替えられて表示されます。

リストを表示するには、リスト名をクリックします。

新しいリストを作成するには、[新規] をクリックします。リストの作成方法の詳細は、「[リストの作成と編集](#) [77ページ]」を参照してください。

使用可能なすべてのリストの確認、新しいリストの作成、または既存のリストの表示、編集、削除を行うには、[リスト管理] をクリックします。[リスト管理] ページには、**Oracle CRM On Demand**に付属している標準のリストも表示されます。これらのリストは表示専用であるため、編集または削除することはできません。

最近変更された関連パーティの表示

「最近変更された関連パーティ」セクションには、最近変更した関連パーティが表示されます。

リストを展開するには、「リストを全表示」をクリックします。

「関連パーティホームページ」へのセクションの追加

ユーザーの役割に「ホームページのパーソナライズ」権限が含まれている場合、ユーザーは、企業の管理者が「関連パーティホームページ」で表示可能にしているセクションに応じて、自分の「関連パーティホームページ」にセクションを追加できます。

次の手順では、「関連パーティホームページ」にセクションを追加する方法について説明します。

「Involved Party Homepage（関係者ホームページ）」にセクションを追加するには

- 1 「Involved Party Homepage（関係者ホームページ）」で、「レイアウトを編集」をクリックします。
- 2 「Involved Party Homepage Layout（関係者ホームページのレイアウト）」ページの矢印ボタンを使用して、ページにセクションを追加したり、ページからセクションを削除したり、ページのセクションを整理したりできます。
- 3 「保存」をクリックします。

関連パーティの管理

様々なレコードタイプに共通する作業手順については、次のトピックを参照してください。

- [レコードの作成](#) 『41ページ』
- [レコードの詳細の更新](#) 『63ページ』
- [選択したレコードへのレコードのリンク](#) 『64ページ』
- [リストの使用](#) 『72ページ』

注： 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法でOracle CRM On Demandをカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

また、自分に割り当てられているアクセスレベルによっては、これらの手順の一部を実行できない可能性があります。

「Involved Party（関係者）」のフィールド

「Involved Party Edit（関係者編集）」ページでは、関係者レコードを追加したり、既存の関係者の情報を更新したりできます。「Involved Party Edit（関係者編集）」ページには、ある関係者に関するすべての情報が表示されます。

ヒント：「Involved Party List (関係者リスト)」ページと「Involved Party Detail (関係者詳細)」ページの関係者も編集することができます。レコードの更新の詳細については、「[レコードの詳細の更新『63ページ』](#)」を参照してください。

注：企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法でOracle CRM On

Demandをカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

次の表では、「Involved Party (関係者)」の一部のフィールドについて説明します。

フィールド	説明
Involved Party Profile (関係者プロフィール)	
請求	この関係者にリンクしている請求です。
担当者	請求の担当者名です。
Involved Party Name (関係者名)	関係者の一意の名前です。
役割	請求内の担当者の役割です。例を挙げると、被害者、請求者、証人、弁護士、被保険配偶者、などです。
Role in Accident (事故における役割)	関係者の事故における役割です。例を挙げると、運転者、乗客、歩行者、などです。
場所	事故発生時の請求者の位置です。例を挙げると、該当車両内、非該当車両内、歩行者、などです。
Involved Party Details (関係者詳細)	
Injury Summary (負傷の概要)	関係者に対する傷害の概要です。250字まで入力できます。
Injury Description (負傷の説明)	関係者に対する傷害の詳細な説明です。16,350字まで入力できます。
Involved Party Integration (関係者の統合)	
外部システムID	関係者に関する外部情報の発生元IDを追跡します。50字まで入力できます。
External Source (外部情報源)	関係者に関する外部情報の発生元。たとえば、アプリケーション名、データベース名、統合名、などです。
統合ID	関係者に関する外部情報の発生元IDを追跡します。
External Last Update (外部の最終更新)	この関係者が（外部から）最後に更新された日時です。

保険証券

[Policies (保険証券)] ページでは、すべてのタイプの保険証券を作成、更新、および追跡できます。保険証券は、通常は保険会社が管理する担当者またはビジネスの証券ですが、他の保険会社を含む担当者やビジネスのすべての証券も追跡できます。

注：ユーザーがどのタブを使用できるかを設定するのは、各企業の管理者です。証券情報の追跡を担当しないユーザーの場合、[保険証券] タブは使用不可になっています。

保険証券とは、保険会社と保険契約者の間の書面による契約で、保険会社が保険対象イベントの発生時に保険金を支払うことを約束し、保険契約者が保険料を支払うことを約束するものです。保険証券によって、保険会社が担当者とビジネスの両方の関係を管理する構造が提供されます。

保険証券レコードタイプを使用すると、保険会社は高レベルの保険証券情報にアクセスし、保険証券中心の関係からクライアントおよび世帯中心の関係に移行できます。保険証券情報（たとえば、Oracle CRM On Demand内のタイプ、状態、有効日）によって、活動、請求、カレンダーなど、クライアントおよび世帯中心の関係をサポートできるようになります。保険証券レコードタイプを使用すると、自動車保険、損害保険、賠償責任保険、その他のタイプの保険など、すべてのタイプの保険証券を追跡できます。保険証券は親保険証券をサポートするため、あらゆるタイプの保険証券構造および階層をサポートします。このような保険証券階層は、保険証券グループへの保険証券のグループ化をサポートして、柔軟に、必要な保険証券構造を有効にします。

保険証券に関するプロフィールおよび関連情報

[Policies (保険証券)] ページを使用すると、保険証券を確認しプロフィールと詳細情報を取得できます。また、[Policies (保険証券)] ページでは、その保険証券の子保険証券や次のような関連情報を確認できます。

- **証券名義人** 『596ページの"[証券所有者](#)"参照』
- **請求** 『571ページ』
- **保険不動産** 『585ページの"[Insurance Properties \(保険対象物\)](#)"参照』
- **補償内容** 『578ページ』
- **活動**。保険証券には1つの活動が関連付けられることがあります。[保険証券ホームページ] では、保険証券に関連する活動を表示できます。詳細は、「[\[保険証券ホームページ\] の使用](#) 『592ページ』」を参照してください。
- **サービスリクエスト**：保険証券には1つのサービスリクエストが関連付けられることがあります。[保険証券ホームページ] では、保険証券に関連するサービスリクエストを表示できます。サービスリクエストの詳細は、「[サービスリクエスト](#) 『279ページ』」を参照してください。

[保険証券ホームページ] の使用

[保険証券ホームページ] から、保険証券の管理を開始します。

注：企業の管理者は[保険証券ホームページ] のレイアウトをカスタマイズできます。また、ユーザーの役割に[ホームページのパーソナライズ] 権限が含まれている場合は、そのページでセクションを追加または削除できます。

保険証券の作成

「最近変更された保険証券」セクションの「新規」ボタンをクリックして、保険証券を作成できます。詳細は、「[レコードの作成](#)『41ページ』」および「[\[Policy \(保険証券\)\] のフィールド](#)『595ページ』」を参照してください。

保険証券リストの使用

Oracle CRM On

Demandには、標準のリストのセットがあらかじめ用意されています。標準のリストはすべてのユーザーに公開され、すべてのユーザーが表示できます。従業員とマネージャは別の条件に基づくリストを追加できます。このようなカスタムリストはリストの標準セットの上に表示されます。

次の表では、保険証券の標準のリストについて説明します。

保険証券リスト	フィルター
ポリシー (全件)	所有者に関係なく、表示できるすべての保険証券が表示されます。
最近更新された保険証券	「所有者」フィールドに自分の名前を含むすべての保険証券を変更日に基づいて並べ替えます。
保険証券 (個人)	「所有者」フィールドの値がユーザーの名前である保険証券。

リストを表示するには、リスト名をクリックします。

新しいリストを作成するには、「新規」をクリックします。リストの作成方法の詳細は、「[リストの作成と編集](#)『77ページ』」を参照してください。

使用可能なすべてのリストの確認、新しいリストの作成、または既存のリストの表示、編集、削除を行うには、「リスト管理」をクリックします。「リスト管理」ページには、**Oracle CRM On Demand**に付属している標準のリストも表示されます。これらのリストは表示専用であるため、編集または削除することはできません。

最近更新された保険証券の表示

「最近更新された保険証券」セクションには、最近更新された保険証券が表示されます。

リストを展開するには、「リストを全表示」をクリックします。

「保険証券ホームページ」へのセクションの追加

ユーザーの役割に「ホームページのパーソナライズ」権限が含まれている場合、ユーザーは、企業の管理者が「保険証券ホームページ」で表示可能にしているセクションに応じて、自分の「保険証券ホームページ」にセクションを追加できます。

次の手順では、「保険証券ホームページ」にセクションを追加する方法について説明します。

[Policy Homepage (保険証券ホームページ)] にセクションを追加するには

- 1 「Policy Homepage (保険証券ホームページ)」で「レイアウトを編集」をクリックします。

2 [Policy Homepage

Layout (保険証券ホームページのレイアウト)] ページの矢印ボタンを使用して、ページでセクションを追加または削除したり、ページのセクションを整理したりできます。

3 [保存] をクリックします。

保険証券の管理

保険証券を管理するには、「[親保険証券の追跡](#) [594ページ]

」のタスクを実行します。

様々なレコードタイプに共通する作業手順については、次のトピックを参照してください。

■ [レコードの作成](#) [41ページ]

■ [レコードの詳細の更新](#) [63ページ]

■ [選択したレコードへのレコードのリンク](#) [64ページ]

■ [リストの使用](#) [72ページ]

■ [添付資料の使用](#) [95ページ]

注： 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法でOracle CRM On

Demandをカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

また、自分に割り当てられているアクセスレベルによっては、これらの手順の一部を実行できない可能性があります。

親保険証券の追跡

保険証券の親保険証券を追跡できるようにするために、子保険証券の [Parent Policy (親保険証券)] フィールドに親保険証券を追加します。

親保険証券を追跡するには

1 保険証券を選択します。

保険証券の選択方法については、「[レコードの検索](#) [44ページ]

」を参照してください。

2 [Policy Detail (保険証券詳細)] ページで、[編集] をクリックします。

3 [Policy Edit (保険証券編集)] ページで、[Parent Policy (親保険証券)] フィールドを選択し、保険証券を選択します。

[Policy（保険証券）] のフィールド

[Policy

Edit（保険証券編集）] ページでは、保険証券を追加したり、既存の保険証券の情報を更新したりできます。[Policy

Edit（保険証券編集）] ページには、ある保険証券に関するすべての情報が表示されます。

[保険証券リスト] ページおよび [保険証券詳細] ページで保険証券レコードを編集することもできます。レコードの更新の詳細は、「[レコードの詳細の更新『63ページ』](#)」を参照してください。

ヒント：保険証券が別の保険証券の子であるような保険証券階層を指定できます。それには、保険証券レコード内の親保険証券を選択します。親保険証券の追跡の詳細は、「[親保険証券の追跡『594ページ』](#)」を参照してください。

注：企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法でOracle CRM On

Demandをカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

次の表では、保険証券の一部のフィールドについて説明します。

フィールド	説明
Policy Profile（保険証券プロフィール）	
Policy #（保険証券番号）	保険証券番号で、通常は保険証券システムによって生成されます。
Policy Type（保険の種類）	保険証券のタイプ。自動車保険、損害保険、賠償責任保険、労災保険、生命保険、などです。
状態	保険証券の状態。新規ビジネス、強制、懸案、終了済み、更新、見積り、などです。
Sub Status（サブ状況）	保険証券のサブ状態です。未提出、ブローカー確認、取消済み、期限切れ、などです。
有効日	保険証券が有効になった日付です。
失効日	保険証券が期限切れになった日付です。
Cancelled Date（キャンセル日）	保険証券が取り消し済みになった日付です。
Rate State（レート状況）	特定の状態の保険証券に適用されるレートです。
Rate Plan（レートプラン）	この保険証券のレートプランです。それぞれの保険会社には、保険証券に対するさまざまなレート階層があります。たとえば、01、02、03、などの値を使用します。
Parent Policy（親保険証券）	他の親保険証券を参照します。
Policy Integration（保険証券統合）	
外部システムID	保険証券に関する外部情報の発生元IDを追跡します。50字まで入力できます。

フィールド	説明
External Source（外部情報源）	保険証券に関する外部情報の発生元。たとえば、アプリケーション名、データベース名、統合名、など。
統合ID	保険証券に関する外部情報の統合IDを追跡します。50字まで入力できます。
External Last Updated（前回の外部更新）	この保険証券が（外部から）最後に更新された日時です。
Policy Agent（保険証券エージェント）	
Primary Agency（プライマリエージェンシー）	保険証券を開始したプライマリエージェンシーです。
Primary Agent（プライマリエージェント）	この保険証券を処理するプライマリエージェントです。
Referral Source（照会情報源）	照会の情報源です。インターネット、ダイレクトメール、雑誌広告、クライアントの照会、などです。
Producer Code（プロデューサーコード）	この保険証券を保険会社に持ち込んだ作成者のコードです。
Face Amount（額面金額）	死亡時または満期時に支払われる、保険証券に記載されている金額です。
保険料合計	この保険証券の保険料の総額です。
Billing Status（請求状況）	保険証券の状態です。たとえば、請求済み、失効、支払済み、などです。
Invoice Due Date（請求締切日）	保険証券の請求期限の日付です。
用語	保険証券の期間です。たとえば、1年、2年、などです。
Policy Pay Method（保険支払方法）	保険証券に対して顧客が支払う方法です。たとえば、現金、引き落とし、小切手、電子資金決済、などです。

証券所有者

[Policy Holder（保険契約者）] ページを使用して、あらゆる種類の保険契約者を作成、更新、および追跡します。保険契約者は、一般に保険会社が管理する保険証券を所有する担当者です。

保険契約者レコードを使用すると、担当者と保険証券の関係を追跡できます。これは、保険証券に対する担当者の役割のタイプをすべて取得します。たとえば、被保険者、プライマリ運転者、受益者などです。必要に応じて、他の役割を作成できます。フィールドとフィールド値の設定の詳細は、「[フィールドの作成と編集](#)『1067ページ』」を参照してください。

注：各企業の管理者が、ユーザーが使用できるタブを設定します。保険契約者情報の追跡を担当しないユーザーの場合、**[Policy Holder（保険契約者）]** タブは使用不可になっています。

「保険保有者ホームページ」の使用

「保険保有者ホームページ」から、保険契約者の管理を開始します。

注：企業の管理者は「保険保有者ホームページ」のレイアウトをカスタマイズすることができます。また、ユーザーの役割に「ホームページのパーソナライズ」権限が含まれている場合、そのページにセクションを追加または削除できます。

保険契約者の作成

「最近変更された保険保有者」セクションの「新規」ボタンをクリックして、保険契約者を作成できます。詳細は、「[レコードの作成](#)『41ページ』」および「[Policy Holder（保険契約者）フィールド](#)『599ページ』」を参照してください。

保険契約者リストの使用

Oracle CRM On

Demandには、標準のリストのセットがあらかじめ用意されています。標準のリストはすべてのユーザーに公開され、すべてのユーザーが表示できます。従業員とマネージャは別の条件に基づくリストを追加できます。このようなカスタムリストはリストの標準セットの上に表示されます。

次の表では、保険契約者の標準のリストについて説明します。

Policy Holder List（保険契約者リスト）	フィルター
All Policy Holders（保険契約者（全件））	その所有者に関係なく、表示できるすべての保険契約者が表示されます。
Recently Modified Policy Holder（最近変更された保険契約者）	すべての保険契約者が変更日に基づいて並べ替えられて表示されます。

リストを表示するには、リスト名をクリックします。

新しいリストを作成するには、「新規」をクリックします。リストの作成方法の詳細は、「[リストの作成と編集](#)『77ページ』」を参照してください。

使用可能なすべてのリストの確認、新しいリストの作成、または既存のリストの表示、編集、削除を行うには、「リスト管理」をクリックします。「リスト管理」ページには、**Oracle CRM On Demand**に付属している標準のリストも表示されます。これらのリストは表示専用であるため、編集または削除することはできません。

最近変更された保険契約者の表示

「最近変更された保険保有者」セクションには、最近変更された保険契約者が表示されます。

リストを展開するには、「リストを全表示」をクリックします。

「保険保有者ホームページ」へのセクションの追加

ユーザーの役割に「ホームページのパーソナライズ」権限が含まれている場合、ユーザーは、企業の管理者が「保険保有者ホームページ」で表示可能にしているセクションに応じて、自分の「保険保有者ホームページ」にセクションを追加できます。

次の手順では、「Policy Holder Homepage（保険契約者ホームページ）」にセクションを追加する方法について説明します。

「Policy Holder Homepage（保険契約者ホームページ）」にセクションを追加するには

- 1 「Policy Holder Homepage（保険契約者ホームページ）」で「レイアウトを編集」をクリックします。
- 2 「保険保有者ホームページレイアウト」ページの矢印ボタンを使用して、ページへのセクションの追加、ページからのセクションの削除、およびページのセクションの整理を行うことができます。
- 3 「保存」をクリックします。

関連トピック

関連する情報については、次のトピックを参照してください。

- [保険契約者の管理](#) 『598ページ』
- [Policy Holder（保険契約者）フィールド](#) 『599ページ』

保険契約者の管理

様々なレコードタイプに共通する作業手順については、次のトピックを参照してください。

- [レコードの作成](#) 『41ページ』
- [レコードの詳細の更新](#) 『63ページ』
- [選択したレコードへのレコードのリンク](#) 『64ページ』
- [リストの使用](#) 『72ページ』

注： 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法でOracle CRM On

Demandをカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

また、自分に割り当てられているアクセスレベルによっては、これらの手順の一部を実行できない可能性があります。

関連トピック

関連する情報については、次のトピックを参照してください。

- [\[保険保有者ホームページ\] の使用](#) 『597ページ』
- [Policy Holder（保険契約者）フィールド](#) 『599ページ』

Policy Holder（保険契約者）フィールド

[Policy Holder Edit（保険契約者編集）] ページでは、保険契約者を追加したり、既存の保険契約者の情報を更新したりできます。[Policy Holder Edit（保険契約者編集）] ページには、ある保険契約者に関するすべての情報が表示されます。

ヒント：[Policy Holder List（保険契約者リスト）] ページおよび[Policy Holder Detail（保険契約者詳細）] ページで保険契約者を編集することもできます。レコードの更新の詳細については、「[レコードの詳細の更新](#) 『63ページ』」を参照してください。

注： 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法でOracle CRM On Demandをカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

次の表では、一部のフィールドについて説明します。

フィールド	説明
Policy Holder Profile（保険契約者プロフィール）	
Policy（保険証券）	この保険契約者にリンクしている保険証券です。
Contact Holder（担当者所属先）	保険証券の担当者名です。
Policy Holder Name（保険契約者名）	保険契約者の一意の名前です。
役割	この保険証券での担当者の役割です。例を挙げると、被保険者、プライマリ運転者、受益者、などです。
Insured Type（被保険者タイプ）	保険証券の各担当者の被保険のタイプです。プライマリ、セカンダリ、などです。
Percentage（割合）	保険証券に対して保険契約者が所有している割合です。たとえば、生命保険の場合、顧客はこの割合に基づいて保険証券からの給付金を受け取ります。
Policy Holder Integration（保険契約者統合）	
外部システムID	保険契約者に関する外部情報の発生元IDです。50字まで入力できます。
External	この保険証券に関する外部情報（アプリケーション名、データベース名、統合名、など

フィールド	説明
Source（外部情報源）	）の発生元IDです。50字まで入力できます。
統合ID	保険契約者に関する外部情報の統合IDです。50字まで入力できます。
External Last Updated（前回の外部更新）	この保険契約者が（外部から）最後に更新された日時です。

関連トピック

関連情報については、次のトピックを参照してください。

■ [\[保険保有者ホームページ\] の使用](#) 『597ページ』

ブローカープロフィール

「ブローカープロフィール」タブには、保険商品を販売したりサービスを提供したりする保険ブローカーが表示されます。通常は、チャネルマネージャが毎年各ブローカーと面談し、その年の新しいブローカープロフィールを作成します。ブローカープロフィールによって、特定の年のブローカーに関する人口統計情報を取得できます。

Oracle CRM On

Demandのブローカープロフィールの各ページでは、ブローカー名、住所、電話番号、FAX番号、Webサイト、売上、業務説明など、パートナーに関する人口統計情報を取得できます。ブローカープロフィールはパートナーの子になります。パートナーの詳細は、「[パートナー](#) 『326ページ』」を参照してください。

[ブローカープロフィールホームページ] の使用

ブローカープロフィールの管理は、[\[ブローカープロフィールホームページ\]](#) から開始します。

注：企業の管理者は、[\[ブローカープロフィールホームページ\]](#) のレイアウトをカスタマイズできます。また、ユーザーの役割に「ホームページのパーソナライズ」権限が含まれている場合は、ページにセクションを追加したり、ページからセクションを削除することができます。

ブローカープロフィールの作成

ブローカープロフィールを作成するには、[\[最近変更されたブローカープロフィール\]](#) セクションの「新規」ボタンをクリックします。詳細については、「[レコードの作成](#) 『41ページ』」および「[ブローカープロフィールのフィールド](#) 『602ページ』」を参照してください。

ブローカープロフィールリストの使用

「ブローカープロフィールリスト」セクションには、多数のリストが表示されます。Oracle CRM On Demandには、標準のリストのセットがあらかじめ用意されています。すべての標準のリストは公開され、すべてのユーザーが表示できます。従業員とマネージャは別の条件に基づいてリストを追加できます。これらのカスタムリストは標準のリストのセットの上に表示されます。

次の表では、ブローカープロフィールの標準のリストについて説明します。

ブローカープロフィールリスト	説明
ブローカープロフィール (全件)	リストの所有者に関係なく、ユーザーがアクセスできるレコードがすべて表示されます。ブローカープロフィールのフィルター処理は行われません。
最近変更されたブローカープロフィール	変更日で並べ替えられたすべてのブローカープロフィールがフィルター処理されます。
全国ブローカープロフィール (全件)	「サブチャネル」が「全国」に設定されているすべてのブローカープロフィールがフィルター処理されます。
ブローカープロフィール (個人)	「所有者」フィールドに自分の名前があるブローカープロフィールがフィルター処理されます。

リストを表示するには、リスト名をクリックします。

新しいリストを作成するには、「新規」をクリックします。リストの作成方法の詳細は、「[リストの作成と編集](#)」を参照してください。

使用可能なすべてのリストの確認、新しいリストの作成、既存のリストの表示、編集、または削除を行うには、「リスト管理」をクリックします。「リスト管理」ページには、Oracle CRM On Demandに付属している標準のリストも表示されます。これらのリストは表示専用であるため、編集や削除はできません。

「最近変更されたブローカープロフィール (個人)」セクションの表示

「最近変更されたブローカープロフィール (個人)」セクションには、ユーザーが所有し、最近変更されたブローカープロフィールリクエストが表示されます。リストを展開するには、「リストを全表示」をクリックします。

「ブローカープロフィールホームページ」へのセクションの追加

ユーザーの役割に「ホームページのパーソナライズ」権限が含まれている場合、ユーザーは自分の「ブローカープロフィールホームページ」に、次のセクションの一部またはすべてを追加できます。

- ブローカープロフィールリスト
- 最近変更されたブローカープロフィール (個人)
- ブローカープロフィール (個人)
- 全国ブローカープロフィール (全件)

[ブローカープロフィールホームページ] にセクションを追加するには

- 1** [ブローカープロフィールホームページ] で、[レイアウトを編集] をクリックします。
- 2** [ブローカープロフィールホームページレイアウト] ページで、矢印をクリックしてセクションを追加または削除し、ページのセクションを整理します。次に [保存] をクリックします。

ブローカープロフィールの管理

すべてのレコードに共通のその他の手順については、「[レコードの使用](#) [40ページ]」を参照してください。

様々なレコードタイプに共通する作業手順については、次のトピックを参照してください。

- [レコードの作成](#) [41ページ]
- [レコードの詳細の更新](#) [63ページ]
- [選択したレコードへのレコードのリンク](#) [64ページ]
- [リストの使用](#) [72ページ]

注： 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法で**Oracle CRM On Demand**をカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

また、自分に割り当てられているアクセスレベルによっては、これらの手順の一部を実行できない可能性があります。

ブローカープロフィールのフィールド

[ブローカープロフィール編集] ページでは、ブローカープロフィールを追加したり、既存のブローカープロフィールの詳細を更新することができます。[ブローカープロフィール編集] ページには、ブローカープロフィールに関するすべての情報が表示されます。

注： 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、さまざまな方法で**Oracle CRM On Demand**をカスタマイズできます。そのため、ユーザーが目にする画面上の情報と、この表に示した標準的な情報とは異なることがあります。

次の表では、一部のフィールドについて説明します。

フィールド	説明
人口統計情報	
ブローカープロフィール名	ブローカープロフィールの名前。レコードが重複しないように、自社で設定されている略語、大文字小文字などの命名規則に従ってください。
パートナー	このプロフィールを所有するブローカーの名前。
サブチャネル	ブローカーの補償内容の説明。[グローバル]、[ローカル]、[全国]、[地域]、および[ホールセラー]のオプションがあります。
セグメンテーション	ブローカーのセグメンテーションの説明。[商用]、[成長]、および[小売]のオプションがあります。
ブローカープロフィール年度	ブローカープロフィールが有効な年度。
電話番号	ブローカーの電話番号。
FAX 番号	ブローカーのFAX番号。
Web サイト	ブローカーのURLアドレス。
作成	そのブローカープロフィールを作成したユーザーの名前と、その日付。 Oracle CRM On Demand によって生成されます。
変更	そのブローカープロフィールを最後に更新したユーザーの名前と、その更新の日付。 Oracle CRM On Demand によって生成されます。
国	ブローカーが本拠地としている国。
住所1	ブローカーの所在地の住所。
住所2	ブローカーの所在地の住所。
市	ブローカーが本拠地としている市。
都道府県	ブローカーが所在する州（司法管轄区域に州を使用するアメリカ合衆国）または県（司法管轄区域に県を使用するカナダ）。たとえば、 CA はカリフォルニア州で、 ON はオンタリオ県。
郵便番号	ブローカーの所在地の郵便番号。
その他	
企業概要	ブローカーの概要。
企業の過去および将来の成長率	ブローカーの過去および将来の成長率の説明。

フィールド	説明
テリトリー/ 地域構造	ブローカーのテリトリーおよび地域構造の説明。

11 自動車

Oracle CRM On Demandには自動車情報を示す次のレコードタイプがあります。

- **車両**：このページでは、車両のセールス履歴およびサービス履歴を追跡できます。
- **自動車ディーラー**：このページでは、自動車ディーラー情報を管理できます。

注：これらのレコードタイプは**Oracle CRM On Demand Automotive Edition**のみで使用可能です。

自動車ディーラー

「自動車ディーラーホームページ」では、自動車ディーラーレコードを作成、更新、および追跡できます。

注：ユーザーがどのタブを使用できるかを設定するのは、各企業の管理者です。自動車ディーラー情報の追跡を担当しないユーザーの場合、「自動車ディーラー」タブは使用不可になっています。

「自動車ディーラーホームページ」の使用

自動車ディーラーの管理は、「自動車ディーラーホームページ」から開始します。

注：企業の管理者は、「自動車ディーラーホームページ」のレイアウトをカスタマイズできます。さらに、ユーザー役割に「ホームページのパーソナライズ」特権が含まれている場合は、ページにセクションを追加し、ページからセクションを削除できます。

自動車ディーラーの作成

自動車ディーラーを作成するには、「最近表示された自動車ディーラー (個人)」セクションの「新規」ボタンをクリックします。詳細については、「[レコードの作成](#)」『41ページ』および「[自動車ディーラーのフィールド](#)」『608ページ』を参照してください。

自動車ディーラーリストの使用

「自動車ディーラーリスト」セクションには、多数のリストが表示されます。Oracle CRM On Demandには、標準のリストのセットがあらかじめ用意されています。標準のリストは公開され、すべてのユーザーが表示できます。従業員とマネージャは別の条件に基づいてリストを追加できます。これらのカスタムリストは標準のリストのセットの上に表示されます。

次の表では、自動車ディーラーの標準のリストについて説明します。

自動車ディーラーリスト	フィルター
自動車ディーラー（全件）	その所有者に関係なく、ユーザーがアクセスできるすべての自動車ディーラーが表示されます。
自動車ディーラー（個人）	〔所有者〕 フィールドに自分の名前がある自動車ディーラー。
最近変更された自動車ディーラー	〔所有者〕 フィールドに自分の名前があるすべての自動車ディーラーが、変更日に基づいて並べ替えられて表示されます。

リストを表示するには、リスト名をクリックします。

新しいリストを作成するには、〔新規〕をクリックします。リストの作成方法の詳細は、「[リストの作成と編集](#)」『77ページ』を参照してください。

使用可能なすべてのリストの確認、新しいリストの作成、または既存のリストの表示、編集、削除を行うには、〔リスト管理〕をクリックします。〔リスト管理〕ページには、**Oracle CRM On Demand**に付属している標準のリストも表示されます。これらのリストは表示専用であるため、編集または削除することはできません。

最近変更された自動車ディーラーの表示

〔最近表示された自動車ディーラー（個人）〕セクションには、最近表示した自動車ディーラーが表示されます。

リストを展開するには、〔リストを全表示〕をクリックします。

自動車ディーラーに関連する商談の表示

自動車ディーラーに関連する商談のセクションには、ユーザーに割り当てられているトップ商談が表示されます。

自動車ディーラーに関連する商談のリストを展開するには、〔リストを全表示〕をクリックします。

〔自動車ディーラーホームページ〕へのセクションの追加

ユーザー役割に〔ホームページのパーソナライズ〕権限が含まれている場合、ユーザーは自分の〔自動車ディーラーホームページ〕に、次のセクションの一部またはすべてを追加できます。

- 最近作成された自動車ディーラー
- 最近変更された自動車ディーラー
- 最近作成された自動車ディーラー（個人）
- 最近変更された自動車ディーラー（個人）
- 1つ以上のレポートセクション（企業の管理者は、〔自動車ディーラーホームページ〕に表示するためのレポートセクションを作成できます）

〔自動車ディーラーホームページ〕にセクションを追加するには

- 1 〔自動車ディーラーホームページ〕で、〔レイアウトを編集〕をクリックします。

- 2 [自動車ディーラーホームページ] の [レイアウト] ページの矢印ボタンを使用して、ページにセクションを追加したり、ページからセクションを削除したり、ページのセクションを整理したりできます。
- 3 [保存] をクリックします。

関連情報

関連する自動車ディーラー情報については、次のトピックを参照してください。

- [自動車ディーラーのフィールド](#) 『608ページ』
- [自動車ディーラーの管理](#) 『607ページ』

自動車ディーラーの管理

自動車ディーラーを管理するには、次のタスクを実行します。

- [レコードの作成](#) 『41ページ』
- [レコードの詳細の更新](#) 『63ページ』
- [選択したレコードへのレコードのリンク](#) 『64ページ』
- [リストの使用](#) 『72ページ』
- [レコードの所有権の移動](#) 『87ページ』
- [メモの追加](#) 『92ページ』
- [レコードへのファイルとURLの添付](#) 『98ページ』
- [レコードの削除/復元](#) 『104ページ』
- [カレンダーおよび活動の管理](#) 『125ページ』

注： 企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法でOracle CRM On

Demandをカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

また、自分に割り当てられているアクセスレベルによっては、これらの手順の一部を実行できない可能性があります。

関連情報

関連する自動車ディーラー情報については、次のトピックを参照してください。

- [自動車ディーラー](#) 『605ページ』
- [自動車ディーラーのフィールド](#) 『608ページ』
- [\[自動車ディーラーホームページ\] の使用](#) 『605ページ』
- [レポート](#) 『699ページ』

自動車ディーラーのフィールド

「自動車ディーラー編集」ページでは、自動車ディーラーを追加したり、既存の自動車ディーラーの詳細を更新したりできます。「自動車ディーラー編集」ページには、ある自動車ディーラーに関するすべての情報が表示されます。

注：企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、ピックリストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法でアプリケーションをカスタマイズできます。そのため、ユーザーが目にする情報と、この表で説明されている標準的な情報は異なることがあります。

次の表では、一部のフィールドについて説明します。

フィールド	説明
主要自動車ディーラー情報	
名前	自動車ディーラーの名前。 100文字 に制限されます。
電話番号	自動車ディーラーの電話番号。
自動車ディーラータイプ	自動車ディーラーのタイプ。例：「トラックディーラー」。 20文字 に制限されます。
サイト	自動車ディーラーのWebサイト。 50文字 に制限されます。
請求先住所1、2、3	自動車ディーラーの請求先住所。
請求先住所 - 市	なし。
請求先住所 - 国	自動車ディーラーの請求先住所に指定される国。有効なデフォルト値は世界中のすべての国の名前です。米国の有効な値は「アメリカ」です。 Oracle CRM On Demand では、このフィールドの有効な値を変更できません。データをインポートする前に、インポートデータがこのフィールドの有効な値と一致していることを確認してください。詳細は、「 国と住所のマッピングについて 」を参照してください。
Billing PO Box/Sorting Code (請求先私書箱/並べ替えコード)	ファイルに米国以外の住所が含まれる場合は、「Colonia/Section (アメリカの地区)」、「CEDEX Code (CEDEX コード)」、「住所 4」、「URB (市街化地域)」および「地域区分」の住所項目をこのフィールドにマップします。詳細は、「 国と住所のマッピングについて 『1314ページ』 」を参照してください。
Billing Province (請求先都道府県)	ファイルに米国以外の住所が含まれる場合は、「MEX State (MEX の州)」、「BRA State (BRA の州)」、「Parish (アメリカの群)」、「テリトリーの一部」、「島」、「都道府県」、「地域」、「Emirate (emir の管轄区域)」および「Oblast (ロシアの州)」の住所項目または米国の州に相当するその他の項目をこのフィールドにマップします。詳細は、「 国と住所のマッピングについて 『1314ページ』 」を参照してください。
Billing US State (請求先US State (US の州))	米国のすべての州では、有効なデフォルト値は標準の2文字の略語で、すべて大文字です。 Oracle CRM On Demand では、このフィールドの有効な値を変更できません。データをインポートする前に、インポートデータがこのフィールドの有効な値と一致していることを確認してください。

フィールド	説明
Billing Zip/Post Code (請求先郵便番号)	なし。
出荷先住所1、2、3	自動車ディーラーの出荷先住所。国ごとの住所フィールドのマップ方法の詳細は、「 国と住所のマッピングについて 『1314ページ』」を参照してください。
出荷先市	なし。
出荷先国	有効なデフォルト値は世界中のすべての国の名前です。米国の有効な値は「アメリカ」です。 Oracle CRM On Demand では、このフィールドの有効な値を変更できません。データをインポートする前に、インポートデータがこのフィールドの有効な値と一致していることを確認してください。詳細は、「 国と住所のマッピングについて 」を参照してください。
Shipping PO Box/Sorting Code (出荷先私書箱/並べ替えコード)	ファイルに米国以外の住所が含まれる場合は、「Colonia/Section (アメリカの地区)」、「CEDEX Code (CEDEX コード)」、「住所 4」、「URB (市街化地域)」および「地域区分」の住所項目をこのフィールドにマップします。詳細は、「 国と住所のマッピングについて 『1314ページ』」を参照してください。
Shipping Province (出荷先都道府県)	ファイルに米国以外の住所が含まれる場合は、「MEX State (MEX の州)」、「BRA State (BRA の州)」、「Parish (アメリカの群)」、「テリトリーの一部」、「島」、「都道府県」、「地域」、「Emirate (emir の管轄区域)」および「Oblast (ロシアの州)」の住所項目または米国の州に相当するその他の項目をこのフィールドにマップします。詳細は、「 国と住所のマッピングについて 『1314ページ』」を参照してください。
Shipping US State (出荷先US State (US の州))	米国のすべての州では、有効なデフォルト値は標準の2文字の略語で、すべて大文字です。 Oracle CRM On Demand では、このフィールドの有効な値を変更できません。データをインポートする前に、インポートデータがこのフィールドの有効な値と一致していることを確認してください。
Shipping Zip/Post Code (出荷先郵便番号)	なし。
電子メール	自動車ディーラーの連絡先電子メールアドレス。50文字に制限されます。
追加情報	
状態	自動車ディーラーの状態。例：「活動中」。
親自動車ディーラー	現在の自動車ディーラーレコードの親自動車ディーラー。
通貨	該当通貨。
ランキング	その他の自動車ディーラーと比較した自動車ディーラーのランキング。通常、営業またはサービス用。22文字に制限されます。

フィールド	説明
所有者	通常、所有者は、自分の所有するレコードを更新したり、レコードの所有権を別の所有者に移動したり、レコードを削除したりできます。また、アクセスレベルを調整して、ユーザーによるアクセスを制限したり、拡張したりできます。 この値によって、従業員またはマネージャが実行するレポートに含まれるレコードが変わります。
URL	自動車ディーラーのURL（Universal Resource Locator）。100文字に制限されます。
親会社部署	親自動車ディーラーのWebサイト。50文字に制限されます。
ステージ	自動車ディーラーの申込みおよび契約プロセスの段階。デフォルト値：[活動中]、[申込み保留]、[候補]、および[契約保留]
変更者	レコードを作成または更新したユーザーの名前とその操作を行った日時。Oracle CRM On Demandによって自動的に生成されます。

カスタムフィールド

注：企業の管理者の役割には「アプリケーションをカスタマイズ」権限が含まれるため、通常、企業の管理者がカスタムフィールドを作成します。

取引先レコードに作成されたカスタムフィールドは、自動車ディーラーレコードのカスタムフィールドとしても同様に表示されます。これは、自動車ディーラーレコードが取引先レコードのカスタムフィールドを継承しているためです。ただし、自動車ディーラーレコードに作成されるカスタムフィールドは、資産レコードには自動的に表示されません。

[取引先] ビューと [自動車ディーラー] ビューの両方で同じカスタムフィールドを表示する場合、企業の管理者は、取引先レコードでカスタムフィールドを作成し、[取引先] ビューと [自動車ディーラー] ビューの両方に表示できるようにすることができます。

[取引先] ビューと [自動車ディーラー] ビューの両方に同じカスタムフィールドを表示したくない場合、企業の管理者は、取引先固有のカスタムフィールドを作成し、そのカスタムフィールドが [取引先] ビューでのみ表示されるようにすることができます。

カスタムフィールドの詳細については、「[カスタムフィールドについて](#) [1064ページ]」を参照してください。

関連情報

関連する自動車ディーラー情報については、次のトピックを参照してください。

- [自動車ディーラー](#) [605ページ]
- [\[自動車ディーラーホームページ\] の使用](#) [605ページ]
- [自動車ディーラーの管理](#) [607ページ]

車両

「車両」ページでは、車両を作成、更新、および追跡できます。

注：ユーザーがどのタブを使用できるかを設定するのは、各企業の管理者です。車両情報の追跡を担当しないユーザーの場合、「車両」タブは使用不可になっています。

「車両ホームページ」の使用

車両の管理は、「車両ホームページ」から開始します。

注：企業の管理者は、「車両ホームページ」のレイアウトをカスタマイズできます。ユーザーの役割に「ホームページのパーソナライズ」権限が含まれている場合、ページにセクションを追加したり、ページからセクションを削除することができます。

車両の作成

車両を作成するには、「最近表示された車両 (個人)」セクションの「新規」ボタンをクリックします。詳細については、「[レコードの作成](#)」『41ページ』および「[車両のフィールド](#)」『619ページ』を参照してください。

車両リストの使用

「車両リスト」セクションには、多数のリストが表示されます。**Oracle CRM On Demand**には、標準のリストのセットがあらかじめ用意されています。標準のリストは公開され、すべてのユーザーが表示できます。従業員とマネージャは別の条件に基づいてリストを追加できます。これらのカスタムリストは標準のリストのセットの上に表示されます。

次の表では、車両の標準のリストについて説明します。

車両リスト	フィルター
車両 (全件)	車両識別番号 (VIN) で並べ替えられたすべての車両
最近変更された車両 (全件)	変更日に基づいて並べ替えられたすべての車両

リストを表示するには、リスト名をクリックします。

新しいリストを作成するには、「新規」をクリックします。リストの作成方法の詳細は、「[リストの作成と編集](#)」『77ページ』を参照してください。

使用可能なすべてのリストの確認、新しいリストの作成、または既存のリストの表示、編集、削除を行うには、「リスト管理」をクリックします。「リスト管理」ページには、**Oracle CRM On Demand**に付属している標準のリストも表示されます。これらのリストは表示専用であるため、編集または削除することはできません。

最近変更された車両の表示

「最近変更された車両 (個人)」セクションには、最近表示した車両が表示されます。

車両に関連するサービスリクエストの表示

「車両に関連するサービスリクエスト」セクションには、次の情報が表示されます。

- **サービス番号**：ユーザーに割り当てられたサービスリクエスト。[SR番号] リンクをクリックして、サービスリクエストを確認します。
- **主題**：サービスリクエストのタイトル。
- **資産**：サービスリクエストに対応する資産。
- **リストを全表示**：車両に関連するサービスリクエストのリストを展開します。

リストを展開するには、「リストを全表示」をクリックします。

「車両ホームページ」へのセクションの追加

ユーザーの役割に「ホームページのパーソナライズ」権限が含まれている場合、ユーザーは自分の車両ホームページに、次のセクションの一部またはすべてを追加できます。

- 最近作成された車両
- 最近更新された車両
- **My Recently Created Vehicles**（最近作成された車両（個人））
- **My Recently Modified Vehicles**（最近変更された車両（個人））
- 1つ以上のレポートセクション（企業の管理者は、レポートセクションを車両ホームページで表示可能にできます）。

次のタスクを完了して、車両ホームページにセクションを追加します。

車両ホームページにセクションを追加するには

- 1 車両ホームページで、「レイアウトを編集」をクリックします。
- 2 車両ホームページの「レイアウト」ページで、矢印をクリックしてセクションを追加または削除し、ページのセクションを整理します。
- 3 「保存」をクリックします。

関連情報

関連する車両情報については、次のトピックを参照してください。

- [車両のフィールド](#) 『619ページ』
- [車両の管理](#) 『613ページ』

車両の管理

次のトピックでは、Oracle CRM On Demandで車両を管理するときに企業の管理者が実行できるオプションの設定について説明します。

- [車両の製品タイプの有効化](#) 『615ページ』
- [サービスリクエストでの車両の関連付けの有効化](#) 『614ページ』

次に示した作業の手順を参照するには、該当するトピックをクリックしてください。

- [車両所有権の更新](#) 『616ページ』
- [車両のサービスリクエストの追跡](#) 『616ページ』
- [車両のセールス履歴の追跡](#) 『617ページ』
- [車両のサービス履歴の追跡](#) 『618ページ』
- [車両の財務情報の追跡](#) 『619ページ』

注：これは、標準アプリケーションの機能ではないため、ご使用のOracle CRM On Demandのバージョンによっては使用できないことがあります。

様々なレコードタイプに共通する作業手順については、次のトピックを参照してください。

- [レコードの作成](#) 『41ページ』
- [レコードの詳細の更新](#) 『63ページ』
- [選択したレコードへのレコードのリンク](#) 『64ページ』
- [リストの使用](#) 『72ページ』
- [レコードの使用](#) 『40ページ』
- [メモの追加](#) 『92ページ』
- [レコードの所有権の移動](#) 『87ページ』
- [資産の追跡](#) 『196ページ』（取引先への車両のリンクを含む）
- [レコードへのファイルとURLの添付](#) 『98ページ』
- [レコードの削除/復元](#) 『104ページ』
- [資産の追跡](#) 『196ページ』（取引先への車両のリンクを含む）
- [レコードタイプの名前変更](#) 『1124ページ』

注：企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、リストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法でOracle CRM On Demandをカスタマイズできます。そのため、ユーザーに表示される情報と、オンラインヘルプで説明されている標準的な情報は異なることがあります。

また、自分に割り当てられているアクセスレベルによっては、これらの手順の一部を実行できない可能性があります。

関連情報

関連する車両情報については、次のトピックを参照してください。

- [車両](#) 『611ページ』
- [車両のフィールド](#) 『619ページ』
- [\[車両ホームページ\] の使用](#) 『611ページ』
- [レポート](#) 『699ページ』

サービスリクエストでの車両の関連付けの有効化

デフォルトのサービスリクエストレイアウトには、車両の関連付けは表示されません。ただし、企業の管理者は、次の手順を実行して、カスタムサービスリクエストページレイアウトを設定できます。

サービスリクエストレコードで車両の関連付けを表示するには

- 1 任意のページで、[管理]、[アプリケーションカスタマイズ]、[サービスリクエスト]、[サービスリクエストページレイアウト] の順にクリックします。
- 2 [ページレイアウト] リストで、次の該当する操作を行います。
 - 既存のレイアウトの [編集] リンクをクリックして、そのレイアウトを変更します。
 - [新規レイアウト] ボタンをクリックして、新しいレイアウトを作成します。
 - [コピー] リンクをクリックして、既存のレイアウトをコピーします。ページレイアウトウィザードが表示されます。

注： ページレイアウトウィザードのステップの数は、クリックした [ページレイアウト] リンクによって異なります。
- 3 [ステップ1： レイアウト名] で、レイアウトの名前と説明を入力します（説明はオプションです）。
- 4 [ステップ2： 項目設定] で、必要に応じてフィールドの特徴を選択します。
- 5 [ステップ3： 項目レイアウト] で、[車両] フィールドがサービスリクエストページレイアウトで使用できることを確認します。
- 6 [終了] をクリックしてウィザードを終了します。

次に、役割管理ウィザードを使用して新しいカスタムレイアウトをユーザー役割に割り当てる必要があります。
- 7 [管理]、[ユーザー管理とアクセス制御]、[役割管理] の順に選択します。
- 8 カスタムサービスリクエストページレイアウトを割り当てる役割を検索し、[編集] をクリックします。
- 9 ウィザードのステップ6で、[ページレイアウト名] をサービスリクエストレコードのカスタムサービスリクエストページレイアウトに変更します。
- 10 [終了] をクリックしてウィザードを終了します。

注：車両の関連付けを有効にすることによって、「車両の検索」ページレイアウトを更新して、ユーザーに表示される選択済み関連付けを変更することもできます。詳細は、「[検索レイアウトの管理](#)『1090ページ』」を参照してください。

車両の製品タイプの有効化

通常、製品を追加するには、企業の管理者は管理ツールの「コンテンツ管理」の部分を使用します。車両の場合、管理者は車両に設定された「プロダクトタイプ」フィールドで製品レコードを更新できます。車両レコードの製品タイプは、製品のデフォルトレイアウトでは表示されません。車両の製品タイプを有効にする場合、企業の管理者は次の手順を実行して、カスタム製品ページレイアウトを作成することができます。

車両レコードの製品タイプを表示するには

- 1** 任意のページで、「管理」、「アプリケーションカスタマイズ」、「製品」、「製品ページレイアウト」を順にクリックし、新しいレイアウトに製品ページの標準レイアウトをコピーします。
 - 2** 製品のページレイアウトウィザードの手順を実行します。
 - a** ステップ1では、レイアウトの名前を入力します。
 - b** ステップ2では、製品タイプの必須ボックスをオンにします。
 - c** ステップ3では、右側の「主要な製品情報」セクションに「製品タイプ」フィールドが一覧表示されていることを確認します。
 - d** 「終了」をクリックしてウィザードを終了します。
 - 3** 必要に応じ、役割管理ウィザードを使用して新しいカスタムレイアウトをユーザー役割に割り当てます。
 - a** 「管理」、「ユーザー管理とアクセス制御」、「役割管理」の順に選択します。
 - b** カスタム製品ページレイアウトに割り当てる役割を検索して、「編集」をクリックします。
 - c** ウィザードのステップ6で、ページレイアウトの名前を製品レコードのカスタム製品ページレイアウトに変更します。
 - d** 「終了」をクリックしてウィザードを終了します。
- 変更される役割を持つユーザーは、「コンテンツ管理」機能を使用することで、「製品タイプ」フィールドを持つ製品レコードを作成できます。製品の追加の詳細については、「[自社の製品の設定](#)『1502ページ』の["自社製品の設定"参照](#)」を参照してください。

詳細については、「[自社の製品の設定](#)『1502ページ』の["自社製品の設定"参照](#)」を参照してください。

車両のサービスリクエストの追跡

車両のサービスリクエストを確認、更新または作成する場合は、車両レコードを更新するか、関連付けられている車両のサービスリクエストを作成します。

車両のサービスリクエストを追跡するには

- 1 追跡する車両を選択します。

車両の選択方法の詳細は、「[レコードの検索](#)『44ページ』」を参照してください。

- 2 [車両詳細] ページで [サービスリクエスト] セクションまでスクロールし、タイトルバーの [新規] をクリックします。

注： サービスリクエストを作成するときに自動車ディーラーを選択すると、すべての担当者検索から関連自動車ディーラーの契約に切り替えることが可能になります。必要に応じて、フィルターを変更してクエリーを実行できます。

- 3 [サービスリクエスト編集] ページで、必要な情報を入力します。

次の表では、サービス履歴の一部のフィールドについて説明します。

フィールド	説明
サービス番号	この番号はOracle CRM On Demandによって生成されます。
主題	この活動のタイトルまたは簡単な説明。
優先順位	サービスリクエストの優先順位（[1-至急]、[2-高]、[3-中] など）。
状態	サービスリクエストの状態（[オープン]、[保留中]、[クローズ] など）。
開始時間	サービスリクエストが開始された時間を示します。この値は、Oracle CRM On Demandによって生成されます。
担当者	サービスリクエストに関連する担当者。
自動車ディーラー	サービスリクエストに関連する自動車ディーラー。
所有者	サービスリクエストの所有者。

注： サービスリクエストを作成するときに自動車ディーラーを選択すると、デフォルトですべての担当者が、その自動車ディーラーに関連付けられている担当者のみに切り替わります。フィルターを変更して、すべての担当者に関するクエリーを実行できます。

車両所有権の更新

車両の販売が行われると、車両所有権を追跡するために車両レコードが更新されます。

- 1 車両を選択します。

車両の選択方法については、「[レコードの検索](#)『44ページ』」を参照してください。

- 2 [車両詳細] ページで、タイトルバーの[編集]をクリックします。
[車両詳細] ページのフィールドの詳細については、「[車両のフィールド](#)『619ページ』」を参照してください。
- 3 [車両編集] ページで、車両レコードの[所有者] フィールドを更新します。
- 4 レコードを保存します。
 - レコードを保存してから、[車両詳細] ページ（ここでレコードに情報をリンクできる）を開くには、[保存] をクリックします。
 - レコードを保存してから、編集ページ（ここで別の車両レコードを作成できる）を開くには、[車両を保存&新規作成] をクリックします。

車両のセールス履歴の追跡

車両のセールス履歴を確認、更新、または作成する場合は、車両レコードを更新します。

車両のセールス履歴を追跡するには

- 1 車両を選択します。
車両の選択方法については、「[レコードの検索](#)『44ページ』」を参照してください。
- 2 [車両詳細] ページで [セールス履歴] セクションまでスクロールし、タイトルバーの[追加] をクリックします。
注：[車両詳細] ページに [セールス履歴] セクションが表示されていない場合、このページの右上隅にある [レイアウトを編集] リンクをクリックし、[セールス履歴] セクションをページレイアウトに追加します。このセクションをページレイアウトに追加できない場合、企業の管理者に連絡してください。
- 3 [セールス履歴編集] ページで、必要な情報をフィールドに入力します。
次の表では、セールス履歴の一部のフィールドについて説明します。

フィールド	説明
セールス番号	システムによって生成される番号です。
通貨コード	デフォルトは、ユーザーの自分の通貨です。
所有者名 (名)	名前 (姓) を選択すると、このフィールドに値が入力されます。
所有者名 (姓)	車両の所有者の名前。

- 4 レコードを保存します。

車両のサービス履歴の追跡

車両のサービス履歴を確認、更新または作成する場合は、車両レコードを更新します。サービス履歴には、車両に関連するサービスリクエストおよび他のサービスを含めることができます。

車両のサービス履歴を追跡するには

- 1 車両を選択します。
車両の選択方法については、「[レコードの検索](#)『44ページ』」を参照してください。
- 2 [車両詳細] ページで [サービス履歴] セクションまでスクロールし、タイトルバーの [追加] をクリックします。

注： [車両詳細] ページに [サービス履歴] セクションが表示されていない場合、このページの右上隅にある [レイアウトを編集] リンクをクリックし、[サービス履歴] セクションをページレイアウトに追加します。このセクションをページレイアウトに追加できない場合、企業の管理者に問い合わせてください。

- 3 [サービス履歴編集] ページで、必要な情報をフィールドに入力します。
次の表では、サービス履歴の一部のフィールドについて説明します。

フィールド	説明
サービス履歴番号	30文字に制限されるサービス履歴番号。Oracle CRM On Demandはこの番号を生成します。
サービスリクエスト番号	このサービス履歴にリンクされているサービスリクエストレコード。64文字に制限されます。
所有者名 (姓)	車両の所有者の名前。50文字に制限されます。
サービス日	デフォルトは今日の日付です。
通貨コード	デフォルトは、ユーザーの自分の通貨です。20文字に制限されます。
サービス名	サービス履歴レコードにリンクされる名前または番号。100文字に制限されます。
製造メーカー	車両のメーカーまたはブランド名。読み取り専用です。
所有者名 (名)	名前 (姓) を選択すると、このフィールドに値が入力されます。50文字に制限されます。
サービス提供会社	車両のサービス提供元の自動車ディーラーまたはその他のサービス提供会社。100文字に制限されます。
説明	このフィールドは16,350文字に制限されます。

- 4 レコードを保存します。

車両の財務情報の追跡

車両の財務情報を追跡できます。

車両の財務情報を追跡するには

- 1 車両を選択します。

車両の選択方法については、「[レコードの検索](#)『44ページ』」を参照してください。

- 2 [車両詳細] ページでスクロールダウンして、[財務情報] タイトルバーの[追加] をクリックします。

注：[車両詳細] ページに[財務情報] セクションが表示されていない場合、このページの右上隅にある[レイアウトを編集] リンクをクリックし、[財務情報] セクションをページレイアウトに追加します。このセクションをページレイアウトに追加できない場合、企業の管理者に連絡してください。

- 3 [財務情報編集] ページで、情報を入力します。

次の表では、財務情報の追跡に使用する、一部のフィールドについて説明します。

フィールド	コメント
融資詳細番号	システムによって生成される番号です。15文字に制限されます。
融資提供者	30文字に制限されます。

車両のフィールド

[車両編集] ページでは、車両を追加したり、既存の車両の詳細を更新したりできます。[車両編集] ページには、車両に関するすべての情報が表示されます。

注：企業の管理者は、レコードタイプ、フィールド、ピックリストのオプションの名前を変更するなど、様々な方法でアプリケーションをカスタマイズできます。そのため、ユーザーが目にする情報と、この表で説明されている標準的な情報は異なることがあります。

次の表では、一部のフィールドについて説明します。

フィールド	説明
主要車両情報	
車両識別番号	車両識別番号 (VIN)。100文字に制限されます。
製造メーカー	車両のメーカーまたはブランド名。デフォルト値は、[メトロモーター]、[トヨタ]、および[不明な製造メーカー] です。
モデル	車両のモデル。デフォルト値：[4Runner] および [Tacoma]
年式	車両が製造された年。これは数値ピックリストで、数値以外の文字は受け入れません。

フィールド	説明
製品名	<p>製品の名前。</p> <p>通常、製品を追加するには、企業の管理者は [コンテンツ管理] 機能を使用します。車両の場合、企業の管理者は車両に設定された [製品タイプ] フィールドで製品レコードを更新できます。製品タイプは、製品のデフォルトのレイアウトでは表示されません。</p> <p>車両の製品タイプを表示する手順については、「車両製品タイプの表示」『615ページ の"車両の製品タイプの有効化"参照 』を参照してください。</p>
トリム	車両のトリム。デフォルト値： [2WD] および [Prerunner]
ドア	車両のドア数。デフォルト値： [2ドア] 、 [3ドア] 、および [4ドア]
外装色	車両の色。
車両通貨	車両価格の通貨指定。たとえば、米ドル (USD) など。
車両の追加情報	
中古車/新車	車両が新車か中古車かどうかを指定します。
製品タイプ	<p>車両のタイプ。30文字に制限されます。</p> <p>注：このフィールドは読み取り専用です。</p>
内装色	車両の内部の色。例： [赤]
トランスミッション	車両のトランスミッションタイプ。デフォルト値： [自動] 、 [手動] 、および [オプション]
エンジン	車両のエンジンタイプ。デフォルト値： [4シリンダー] 、 [6シリンダー] 、 [8シリンダー] 、 [10シリンダー] 、および [オプション]
車体	車両の車体タイプ。例： [クーペ] または [カブリオレ] 。
所有者	車両の所有者タイプ。例： [ビジネス] または [営業車]
担当者	<p>車両の担当者。100文字に制限されます。</p> <p>注：このフィールドは読み取り専用です。</p>
取引先	車両にリンクされる取引先。
取引先部署	<p>取引先の場所。50文字に制限されます。</p> <p>注：このフィールドは読み取り専用です。</p>
自動車販売元ディーラー	車両の販売元ディーラーの名前。100文字に制限されます。
サービス提供元自動車ディーラー	車両のサービス提供元自動車ディーラーの名前。100文字に制限されます。
標準小売価格	車両レコードで使用されている通貨での、メーカー希望小売価格 (MSRP) 。22文字に制限されます。
自動車ディーラー請求価格	車両レコードで使用されている通貨での、自動車ディーラーの請求価格。22文字

フィールド	説明
	に制限されます。
状態	車両の現在の状態。例：[プロダクション]
場所	車両の場所。例：[自動車ディーラーのロット]
現在の走行距離	車両の走行距離計に表示される現在のマイル数。 22桁 に制限されます。
保証タイプ	車両で提供される保証のタイプ。例：[全部] または [拡張]
免許証番号	所有者の免許証番号。 30文字 に制限されます。
ライセンス状況	免許証が交付される都道府県。
説明	250文字 に制限されます。

注：ピックリストフィールド（例：[モデル]、[トリム]、[ドア]）のいずれかを設定する場合は、企業の管理者は「[ピックリスト値の変更](#) **『1080ページ』**」の説明に従ってピックリスト値をカスタマイズすることができます。

カスタムフィールド

注：企業の管理者の役割には「[アプリケーションをカスタマイズ](#)」権限が含まれるため、通常、企業の管理者がカスタムフィールドを作成します。

資産レコードに作成されるカスタムフィールドは、車両レコードのカスタムフィールドとしても同様に表示されます。車両レコードは、資産レコードのカスタムフィールドを継承します。ただし、車両レコードに作成されるカスタムフィールドは、資産レコードには自動的に表示されません。

[資産] ビューと [車両] ビューの両方で同じカスタムフィールドを表示する場合、企業の管理者は、資産レコードでカスタムフィールドを作成し、[資産] ビューと [車両] ビューの両方に表示できるようにすることができます。

[資産] ビューと [車両] ビューの両方に同じカスタムフィールドを表示したくない場合、企業の管理者は、資産固有のカスタムフィールドを作成し、そのカスタムフィールドが [資産] ビューでのみ表示されるようにすることができます。

カスタムフィールドの詳細については、「[カスタムフィールドについて](#) **『1064ページ』**」を参照してください。

追加フィールド

一部のフィールドは、デフォルトでは [車両詳細] ページに表示されません。そのようなフィールドには、[パーツ番号]、[購入日]、[購入価格]、[数量]、[出荷日]、[インストール日]、[有効期限]、[日付を通知]、[製品カテゴリ]、および [契約] があります。

企業の管理者は必要に応じてこれらのフィールドの定義を変更できます。フィールド定義の変更方法については、「[フィールドの作成と編集](#) **『1067ページ』**」を参照してください。フィールドを表示するには、企業の管理者がページレイアウトにこれらのフィールドを含める必要があります。これらのフィールドをページ上に表示する方法については、「[静的ページレイアウトのカスタマイズ](#) **『1082ページ』**」を参照してください。

関連情報

関連する車両情報については、次のトピックを参照してください。

- [\[車両ホームページ\] の使用](#) 『611ページ』
- [車両の管理](#) 『613ページ』

12 アプリケーションのパーソナライズ

「設定(個人)」ページを使用してOracle CRM On Demandをパーソナライズすることができます。作業手順については、次のトピックをクリックしてください。

- [個人詳細の更新](#) 『624ページ』
- [デフォルトの検索レコードタイプの設定](#) 『632ページ』
- [テーマの設定](#) 『633ページ』
- [レコードプレビューモードの設定](#) 『633ページ』
- [言語設定の変更](#) 『634ページ』
- [監査証跡フィールドの表示](#) 『635ページ』
- [目標の管理](#) 『635ページ』
- [サインイン活動の確認](#) 『636ページ』
- [パスワードの変更](#) 『636ページ』
- [セキュリティに関する質問の設定](#) 『637ページ』
- [委任ユーザーの追加](#) 『638ページ』
- [PIM Sync Client活動の確認](#) 『638ページ』
- [テクニカルサポートへのサインインアクセスの許可](#) 『639ページ』
- [タブの表示](#) 『639ページ』
- [詳細ページレイアウトの変更](#) 『640ページ』
- [ホームページレイアウトの変更](#) 『641ページ』
- [アクションバーレイアウトの変更](#) 『641ページ』
- [カレンダーの設定](#) 『642ページ』
- [データ&統合ツールへのアクセス](#) 『643ページ』
- [お気に入りリストウィジェットの埋め込み](#) 『645ページ』
- [メッセージセンターウィジェットの埋め込み](#) 『645ページ』
- [レポートウィジェットの埋め込み](#) 『646ページ』
- [シンプルリストウィジェットの埋め込み](#) 『647ページ』

関連トピック

アプリケーションのパーソナライズの関連情報については、次のトピックを参照してください。

- [On Demandウィジェットについて](#) 『644ページ』
- [担当者情報のインポート](#) 『207ページ の"[担当者のインポート](#)"参照』
- [Offline Clientの使用](#) 『650ページ』
- [PIMとの同期](#) 『659ページ』
- [Microsoft OutlookおよびLotus Notesからの電子メールの追加](#) 『676ページ』

個人詳細の更新

住所や電話番号などの個人詳細を更新できます。企業の管理者は [個人詳細] ページに表示するレイアウトと情報を制御します。その結果、次の説明と表示内容が異なる可能性があります。

注： 個人プロフィールページの [デフォルト言語]、[通貨]、[タイムゾーン]、および [国] に対する変更は、サインアウトして再度サインインするまでは、すべてのレポートと分析には反映されません。

個人詳細を更新するには

- 1 任意のページの右上隅にある [設定 (個人)] グローバルリンクをクリックします。
- 2 [個人プロフィール] セクションで、[個人プロフィール] リンクをクリックします。
- 3 [個人情報] セクションで、[プロフィール (個人)] リンクをクリックします。
- 4 [個人詳細] セクションで、[編集] をクリックします。
- 5 [個人編集] フォームで、情報を更新し、レコードを保存します。

注： いくつかの変更 ([言語]、[ロケール]、[タイムゾーン]、および [通貨]) を有効にするには、サインアウトして再度サインインする必要があります。

次の表では、ユーザーが確認または更新できるフィールドについて説明します。

フィールド	説明
主要ユーザー情報	
名前 (名)	ユーザーの名前 (名)。50文字に制限されます。これは必須フィールドです。
名前 (姓)	ユーザーの名前 (姓)。50文字に制限されます。これは必須フィールドです。
ミドルネーム	ユーザーのミドルネーム。50文字に制限されます。
敬称	ユーザーの敬称。
状態	この読み取り専用フィールドには、自分の状況が表示されます。有効なユーザーだけがOracle CRM On Demandにアクセスできます。

フィールド	説明
上司	この読み取り専用フィールドには、自分のマネージャが表示されます。
肩書	この読み取り専用フィールドには、自分の肩書が表示されます。
地域	ユーザーが所在する地域。40文字に制限されます。
サブ地域	ユーザーが所在する地域の詳細。40文字に制限されます。
役割	この読み取り専用フィールドには、Oracle CRM On Demandでそのユーザーに割り当てられている役割が表示されます。ユーザー役割では、そのユーザーに使用権限が与えられるOracle CRM On Demandの機能、保護された情報を操作する際に適用されるユーザーの権限および情報を表示するユーザーインターフェイスの設定が定義されます。
プライマリグループ	このユーザーが追加されたグループ。読み取り専用です。
ユーザー詳細情報	
エイリアス	特定レコードタイプの所有権を割り当てたり、表示したりするために使用されるユーザーの簡単な識別子。たとえば、ユーザーの希望の名前またはニックネームを入力します。これは必須フィールドであり、企業の管理者が設定します。
ユーザーID	アプリケーションにサインインするために会社のサインインIDと組み合わせて使用されるユーザー固有のシステム識別子。これは必須フィールドであり、企業の管理者が設定します。
電子メール	ユーザーの完全な電子メールアドレス（たとえばisample@rightequip.com）。この電子メールアドレスは、パスワードのリセット通知などシステムの通知に使用されます。これは必須フィールドであり、企業の管理者が設定します。
セカンダリ電子メール	ユーザーのセカンダリ電子メールアドレス。
勤務先電話番号	ユーザーの勤務先電話番号。これは必須フィールドです。
携帯電話番号	ユーザーの携帯電話番号。
会社のサインインID	ユーザーが所属する会社。これはデフォルトのフィールドであり、会社の作成時に設定されます。
ユーザーのサインインID	ユーザーがアプリケーションにサインインするID。このIDは、[会社のサインイン ID] と [ユーザー ID] の組み合わせで、両者をスラッシュで区切ったものです。[ユーザーのサインイン ID] は必須フィールドであり、企業の管理者が設定します。
顧客の希望	
電話連絡禁止	Oracle CRM On Demand Marketingからの通話を受信したくない場合は、このチェックボックスをオンにします。

フィールド	説明
郵送禁止	Oracle CRM On Demand Marketingからの手紙を受信したくない場合は、このチェックボックスをオンにします。
電子メール送信禁止	Oracle CRM On Demand Marketingからの電子メールメッセージを受信したくない場合は、このチェックボックスをオンにします。
重要警告を常に送信する	<p>このチェックボックスがオンの場合、ユーザーはOracle CRM On Demandからの重要な情報が含まれる電子メールメッセージを受信します。これらのメッセージには、次の内容が含まれています。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Oracle CRM On Demandと関連製品の製品アップデートおよびサービスの変更に関する重要な情報 ■ 新しいメジャーリリースへのアップグレードに関する指示およびスケジュール ■ 通常のサポートプロセスを補足する優先順位の高い通信や緊急の通信（ハードウェア障害の場合など） <p>このフィールドは、[個人詳細] ページでは更新できません。企業の管理者のみが、[ユーザー詳細] ページでユーザーに対してこのチェックボックスを更新できます。</p> <p>注：このチェックボックスは、今後のスケジュール済みメンテナンスのリマインダなど、Oracle CRM On Demand Customer Careで発行されるシステム警告を受信するユーザーの決定には使用されません。</p>
ユーザー地域情報	
言語、ロケール、通貨、タイムゾーン	<p>企業の管理者がこれらの項目のデフォルト値を設定します。各項目のピックリストをクリックして希望の値を選択し、デフォルト値を上書きすることができます。</p> <p>これらのフィールドの詳細は、「ユーザーのプロファイル設定について『630ページ』」を参照してください。</p> <p>言語、ロケール、通貨、またはタイムゾーンに対する変更内容を有効にするには、サインアウトして再度サインインする必要があります。</p>
ユーザーセキュリティ情報	

フィールド	説明
レポートサブジェクトエリア	<p>このピックリストを使用して、Oracle CRM On Demand Answersのリアルタイムレポートレコードの表示を設定します。これらのレポートにより、データのリアルタイム分析が可能です。次のいずれかの値を選択できます。</p> <p>マネージャ表示 - 自分が所有するデータのほかに、部下が直接所有するデータを表示できます。 (これはデフォルト設定です。)</p> <p>チーム表示 - 自分が所有するデータのほかに、取引先および商談チームと共有するデータを表示できます。</p> <p>[レポートサブジェクトエリア] の設定を定義しない場合は、企業の管理者が指定する全社的な設定が適用されます。レポートの詳細については、「レポート『699ページ』」(特にレコードの表示に関するトピック)を参照してください。</p>
履歴サブジェクトエリア	<p>このピックリストを使用して、Oracle CRM On Demand Answersの分析サブジェクトエリアのレコードの表示を設定します。分析レポートは時系列分析またはトレンド分析で使用されるか、または、リアルタイムレポートよりも複雑な計算式が含まれています。次のいずれかの値を選択できます。</p> <p>マネージャ表示 - 自分が所有するデータのほかに、部下が直接所有するデータを表示できます。 (これはデフォルト設定です。)</p> <p>チーム表示 - 自分が所有するデータのほかに、取引先および商談チームと共有するデータを表示できます。</p> <p>フル表示 - この設定はマネージャ表示とチーム表示を組み合わせたものです。</p> <p>履歴サブジェクトエリアの設定を定義しないと、企業の管理者が指定する全社的な設定が適用されます。レポートの詳細については、「レポート『699ページ』」(特にレコードの表示に関するトピック)を参照してください。</p>
役割ベースですべてのレコードを読み取れます	<p>Oracle CRM On Demand Answersのレポートで、役割管理ウィザード内の [レコードタイプアクセス] ページの定義に従って、[すべてのレコードを読み取れますか?] 設定がレコードタイプベースで 사용되는ようにする場合は、このピックリストを使用します。たとえば、企業の管理者が、ユーザー役割に対して、特定のレコードタイプについて [すべてのレコードを読み取れますか?] 表示設定を選択している場合 ([管理]、[ユーザー管理とアクセス制御]、[役割管理] の順にクリックし、役割を編集して [レコードタイプアクセス] をクリック)、ユーザーは、[役割ベースですべてのレコードを読み取れます] 設定が企業プロフィールまたはユーザープロフィールのいずれかで有効になっている場合にかぎり、Oracle CRM On Demand Answersのそのレコードタイプの全レコードを表示できます。</p> <p>[役割ベースですべてのレコードを読み取れます] を有効にする場合および有効にする方法については、「[役割ベースですべてのレコードを読み取れます]</p>

フィールド	説明
	<p>」 設定について 『631ページ』」を参照してください。</p> <p>〔役割ベースですべてのレコードを読み取れます〕を選択しない場合、Oracle CRM On Demand Answers レポートでは、〔レポートサブジェクトエリア〕および〔履歴サブジェクトエリア〕フィールドで設定された表示が使用されます。</p>
シングルサインオンの外部ID	読み取り専用です。詳細については、「 企業プロフィールとグローバルデフォルトの設定 『1020ページ』」を参照してください。
最終サインイン	システムによって生成されるフィールドです。自分が行ったすべてのサインインを確認する方法については、「 サインイン活動の確認 『636ページ』」を参照してください。
通信設定	
〔クリックでダイアル〕ポップアップを表示	<p>このチェックボックスは、Oracle Contact On Demandで設定されるユーザー用です。Oracle Contact On Demandは、リストページと詳細ページでクリックすることができるリンクとして電話番号を表示します。〔クリックでダイヤル〕ポップアップを表示〕チェックボックスをオンにして、電話番号リンクをクリックすると、Oracle Contact On Demandが通話を発信する前に〔クリックでダイアル〕ウィンドウにメッセージが表示されます。内線通話または外線通話の発信の詳細は、「発信 『307ページ』」を参照してください。</p>
次のコミュニケーションホームページ受信箱を表示します	<p>〔コミュニケーションホームページ〕受信箱が活動を表示する期間を決定する値をメニューから選択します。値は〔先月〕、〔最終日〕などになります。Oracle CRM On Demandではこれらの活動をフィルターします。フィルターは活動の開始時刻に基づきます。期間が短いほど、表示されるコミュニケーション活動の数は少なくなります。メニューから〔すべて〕を選択するか、メニューをブランクのままにした場合、〔コミュニケーション〕ページにはすべてのコミュニケーションが表示されます。変更内容を有効にするには、ログアウトしてから再びログインする必要があります。</p>
最近活動を完了したコミュニケーションホームページを表示します	<p>〔コミュニケーションホームページ〕が最近完了した活動を表示する期間を決定する値をメニューから選択します。値は〔先月〕、〔最終日〕などになります。Oracle CRM On Demandではこれらの活動をフィルターします。フィルターは活動の終了時刻に基づきます。期間が短いほど、表示されるコミュニケーション活動の数は少なくなります。メニューから〔すべて〕を選択するか、メニューをブランクのままにした場合、〔コミュニケーション〕ページにはすべての活動が表示されます。変更内容を有効にするには、ログアウトしてから再びログインする必要があります。</p>
追加情報	
テーマ名	<p>このピックリストにより、使用可能なアプリケーション全体のテーマを選択できます。テーマは、背景色、ハイパーリンク、アイコンなどのアプリケーションの外観や操作性を変更します。定義済みのテーマをいくつか使用できます。ただし、企業の管理者はOracle CRM On</p>

フィールド	説明
	Demand でカスタムテーマを作成できます。空白の値は、企業の管理者が企業プロファイルで設定しているテーマを使用する必要があることを意味しています。カスタムテーマの作成方法の詳細は、「 新規テーマの作成 『1120ページ』」を参照してください。
デフォルトの検索レコードタイプ	このピックリストにより、アクションバーの[検索]に表示されるデフォルトの検索レコードタイプを変更できます（たとえば、「担当者」を「取引先」やアクセス可能な別のレコードタイプに変更します）。アクションバーの[検索]ボックスのレコードタイプは、前回アプリケーションにサインインしたときに行った選択にかかわらず、アプリケーションにサインインするたびにこのデフォルトになります。
サインイン時によるこのページを表示	このチェックボックスにより、 Oracle CRM On Demand のようこそページがアプリケーションへのサインイン時に表示されるかどうかを指定できます。
チーム担当者の同期を有効にする	Oracle PIM Sync On Demand アプリケーションによる同期に、ユーザーが所有する担当者、およびユーザーが担当者チームを使用してアクセスする権限があるすべての担当者を含めるかどうかを指定します。このオプションを選択すると、各チームメンバーが Oracle CRM On Demand の同じ担当者レコードを使用して同期するため、重複するレコードが作成されなくなります。レコードの共有の詳細は、「 レコードの共有（チーム） 『88ページ』」を参照してください。 Oracle PIM Sync On Demand の詳細は、「 PIMとの同期 『659ページ』」を参照してください。
レコードプレビューモード	このピックリストを使用すると、レコードプレビュー機能を有効にし、プレビューウィンドウが開く方法を指定できます。選択した設定に応じて、レコードへのリンクにポインターを置いたときか、レコードへのリンクの上にポインターを置いたときに表示されるプレビューアイコンをクリックしたときにプレビューウィンドウが開きます。プレビューウィンドウには、レコードの[詳細]ページの最初のセクションが表示されます。このフィールドの[オフ]を選択することで、レコードプレビュー機能を無効にすることもできます。 レコードプレビュー設定は、企業の管理者が企業レベルで、または各ユーザーが指定できます。個人設定は、企業のデフォルト設定より優先されます。このフィールドが空の場合、企業のデフォルトレコードプレビュー設定が使用されます。
ヘッドアップディスプレイ	ヘッドアップディスプレイ機能が有効な場合は、ブラウザウィンドウの下部にあるヘッドアップディスプレイで、ページの関連情報セクション（リンクされているレコードのセクションなど）へのリンクを使用できます。リンクをクリックすると、ページをスクロールダウンせずに関連情報のセクションに移動できます。ヘッドアップディスプレイを折りたたむ場合はディスプレイのマイナス（-）アイコンをクリックし、ディスプレイを再度展開する場合はプラス（+）アイコンをクリックします。ヘッドアップディスプレイの展開および折りたたみの設定は、再度変更するまでは、アプリケーションからサインアウトして再度サインインしてもすべてのレコードタイプに対して維持されます。 ヘッドアップディスプレイは、個人プロファイルで機能をオフに切り替えるこ

フィールド	説明
	<p>とにより、詳細ページから完全に削除することもできます。</p> <p>注：ヘッドアップディスプレイ機能は、企業レベルで、または個々のユーザーがオンまたはオフにできます。個人設定は、企業の設定より優先されます。ヘッドアップディスプレイの色は、使用しているテーマによって決まります。テーマの選択方法の詳細は、「テーマの設定」『633ページ』を参照してください。</p>

ユーザーのプロファイル設定について

各企業では、少なくとも1人の管理者が指定されており、この管理者が組織全体に合わせて **Oracle CRM On Demand**を設定およびカスタマイズします。企業の管理者は、すべてのユーザーが継承するいくつかのデフォルトを最初に設定しますが、各ユーザーはこれらの初期のデフォルト設定を上書きできます。次の表では、これらの設定の影響について説明します。

設定名	説明
タイムゾーン	すべての時刻と日付がユーザーのタイムゾーンに従って表示されるように、協定世界時（UTC）をサポートしています。たとえば、PST（太平洋標準時）の午前11時に予定されているアポインメントは、設定がEST（東部標準時）のユーザーに対しては午後2時と表示されます（3時間の時差があるため）。
Locale	「ロケール」の設定によって、数字、通貨、電話番号、時刻、および日付の形式が決まります。たとえば、ロケールの設定として「ドイツ語 - ドイツ」を選択したユーザーには、通貨額として110.000,00が表示されますが、「英語 - 米国」を選択したユーザーには、同じ金額が110,000.00と表示されます。ユーザーがもっとも使いやすい形式を選択してください。
Language	「言語」の設定を使用すると、ユーザーインターフェイス、オンラインヘルプ、および「使い方」の言語を変更できます。企業のデフォルト言語によっては、デフォルト以外の言語でレポートの特定の項目を表示できることがあります。
通貨	<p>「通貨」の設定によって、ユーザーが作成するすべての新しいレコードにリンクされるデフォルトの通貨額が決まります。ユーザーが売上レポートを表示すると、レポートはユーザーのデフォルトの通貨で表示されます。マネージャが、別の通貨を使用しているユーザーの累積売上を表示すると、その金額はマネージャのデフォルトの通貨で表示されます（企業の管理者は、このために為替レートを設定する必要があります）。</p> <p>ただし、売上予想は常に企業のデフォルトの通貨にロールアップされます。たとえば、企業の通貨がユーロの場合、デフォルトの通貨としてUSドルを使用しているユーザーには、ユーロに変換された売上予想が表示されます。</p>

設定名	説明
国	<p>ユーザープロファイルの「国」の設定は、ユーザーが住所を含む新しいレコードを作成する際に、各国固有のデフォルトの住所フィールドを表示するために使用されるテンプレートに影響を与えます。たとえば、ユーザープロファイルの「国」フィールドが「フランス」に設定されている場合、取引先レコードなど、住所を含むレコードを作成する際、フランス語のテンプレートが使用され、新規レコードのページを最初に開いたときに出荷先住所と請求先住所の両方について、フランス固有の住所フィールドが表示されます。Oracle CRM On Demandには、60を超える国に固有の住所テンプレートがあります。</p>
電話	<p>「電話」の形式は、「ロケール」の設定によって決まります。ユーザーがダイヤルする必要がある一連の番号が表示されるように、アプリケーションはエリア外の電話番号を調整します。たとえば、米国のユーザーは、国際通話では011をダイヤルする必要があります。したがって、英国への通話で+44 3333 333 333と入力すると、番号は011 +44 3333 333 333と表示されます。</p> <p>注： 国際番号の前にはプレフィックスプラス記号(+)を入力する必要があります。</p> <p>電話フィールドの横には電話アイコンがあります。このアイコンをクリックすると、電話番号確認ウィンドウが開きます。このウィンドウでは、アプリケーションが番号（国コード、市/エリアコード、市内電話番号、内線番号）を正しく識別したかどうかを確認できます。このウィンドウを閉じると、アプリケーションによって正しいダイヤル番号が入力されます。</p> <p>さらに、ある国の国コードを確定する場合は、電話アイコンをクリックし、国を選択し、情報を保存できます。その国の国コードが「電話」フィールドに表示されます。</p>

注： これらの設定を変更した場合は、Oracle CRM On Demandが新しい設定を使用してデータを表示するように、一度サインアウトして、再度サインインする必要があります。

「役割ベースですべてのレコードを読み取れます」設定について

企業の管理者は、「企業プロファイル」ページの「役割ベースですべてのレコードを読み取れます」チェックボックスを設定しますが、ユーザーは、ユーザープロファイルページでこの設定を上書きできます。「役割ベースですべてのレコードを読み取れます」チェックボックスの設定内容に応じて、Oracle CRM On Demand Answersレポートは、ユーザーの役割定義にオブジェクト単位で設定されている表示、または「企業プロファイル」ページおよびユーザープロファイルページの「レポートサブジェクトエリア」フィールドおよび「履歴サブジェクトエリア」フィールドに設定されている表示を使用します。企業プロファイルとユーザープロファイルの詳細は、「[企業とユーザーのプロファイル設定について](#)」『630ページの「ユーザーのプロファイル設定について」参照』を参照してください。

次の表に、「役割ベースですべてのレコードを読み取れます」設定を有効にする場合とその方法に関する情報を示します。

「役割ベースですべてのレコードを読み取れます」設定		役割レコードタイプの表示
企業プロファイル設定	ユーザープロファイル設定	
はい	はい	有効

[役割ベースですべてのレコードを読み取れます] 設定		役割レコードタイプの表示
はい	いいえ	無効
はい	NULL	有効 (デフォルトで企業プロフィール設定を表示)
NULL	はい	有効
NULL	NULL	無効 (デフォルトで企業プロフィール設定を表示)
NULL	いいえ	無効

個人プロフィールを更新するには、「[個人詳細の更新](#)『624ページ』」を参照してください。

企業プロフィールを更新するには (企業管理者のみ)、「[企業プロフィールとグローバルデフォルトの設定](#)『1020ページ』」を参照してください。

デフォルトの検索レコードタイプの設定

個人のプロフィール情報からデフォルトの検索レコードタイプを設定できます。たとえば、ターゲット検索用のデフォルトの検索レコードタイプを、担当者レコードから取引先レコードに変更できます。Oracle CRM On Demandで検索を使用する方法については、「[レコードの検索](#)『44ページ』」を参照してください。デフォルトの検索レコードタイプを設定するには、次の手順を実行します。

デフォルトの検索レコードタイプを設定するには

- 1 任意のページの右上隅にある [設定 (個人)] グローバルリンクをクリックします。
- 2 [個人プロフィール] セクションで、[個人プロフィール] リンクをクリックします。
- 3 [個人情報] セクションで、[プロフィール (個人)] リンクをクリックします。
- 4 [個人詳細] ページで、[編集] をクリックします。
- 5 [個人編集] ページで、[追加情報] までスクロールダウンします。
- 6 [デフォルトの検索レコードタイプ] ピックリストで必要なレコードタイプを選択します。
- 7 レコードを保存します。

注: 変更を表示するには、Oracle CRM On Demandからサインアウトして、再度サインインする必要があります。

テーマの設定

個人プロフィール情報のUIテーマを、Oracle CRM On

Demandで定義済みのいずれかのテーマまたは企業の管理者が作成済みのカスタムテーマに設定できます。新しいテーマの作成の詳細は、「[新しいテーマの作成](#)」『1120ページ』の["新規テーマの作成"](#)参照』」を参照してください。テーマが空の場合は、企業の管理者が企業のテーマを設定しています。この場合は、企業テーマを使用する必要があります。

テーマを設定するには、次の手順を実行します。指定したテーマは、役割レベルまたは企業レベルで指定された他のテーマより優先されます。

テーマを設定するには

- 1 任意のページの右上隅にある [設定 (個人)] グローバルリンクをクリックします。
- 2 [個人プロフィール] セクションで、[個人プロフィール] リンクをクリックします。
- 3 [個人情報] セクションで、[プロフィール (個人)] リンクをクリックし、[編集] をクリックします。
- 4 [追加情報] セクションまでスクロールダウンします。
- 5 [テーマ名] ピックリストで必要なテーマを選択します。

レコードプレビューモードの設定

レコードプレビュー機能を有効にすると、以下を含むOracle CRM On Demandの多くの場所でレコードリンクからレコードをプレビューできます。

- ホームページ (個人)
- レコードのホームページ
- レコードリストのページ
- レコード詳細のページ (関連レコードのリストを含む)
- アクションバー

プレビューウィンドウには、レコードの [詳細] ページの最初のセクションが表示されます。レコードプレビューモードは、各自の [個人詳細] ページで設定できます。指定した設定に基づいて、レコードへのリンクの上にポインタを置くか、またはレコードへのリンクの上にポインタを置いたときに表示されるプレビューアイコンをクリックすると、プレビューウィンドウが開きます。レコードプレビュー機能を無効にすることもできます。

企業の管理者は、企業レベルでレコードプレビューを設定でき、各ユーザーも [個人詳細] ページでレコードプレビューを設定できます。個人の設定は、企業のデフォルト設定を上書きします。[個人詳細] ページでレコードプレビューの設定を変更しなければ、企業のデフォルトのレコードプレビュー設定が使用されます。

レコードプレビューモードを設定するには、次の手順を実行します。

レコードプレビューモードを設定するには

- 1 任意のページの右上隅にある [設定 (個人)] をクリックします。
- 2 [個人プロフィール] セクションで、[個人プロフィール] をクリックします。
- 3 [個人情報] セクションで、[プロフィール (個人)] をクリックします。
- 4 [個人詳細] ページで、[編集] をクリックします。
- 5 [個人編集] ページで、[追加情報] までスクロールダウンします。
- 6 [レコードプレビューモード] フィールドで、ピックリストから目的のモードを選択します。
レコードプレビューの企業のデフォルト設定を使用する場合は、ピックリストから空白のオプションを選択します。
- 7 レコードを保存します。

言語設定の変更

個人詳細の言語設定は、ユーザーインターフェイス、オンラインヘルプ、および「使い方」の言語を制御します。企業の管理者が言語の初期値を設定しますが、個人詳細で変更することができます。企業のデフォルト言語によっては、自分のデフォルト言語以外の言語でレポート内の特定項目が表示されることがあります。

言語設定を変更するには、次の手順を実行します。

言語設定を変更するには

- 1 任意のページの右上隅にある [設定(個人)] グローバルリンクをクリックします。
- 2 [個人プロフィール] セクションで、[個人プロフィール] をクリックします。
- 3 [個人情報] セクションで、[プロフィール (個人)] をクリックします。
- 4 [個人詳細] ページで、[編集] をクリックします。
- 5 [個人編集] ページで、[ユーザー地域情報] セクションまでスクロールダウンします。
- 6 [言語] ピックリストから、必要な言語を選択します。
- 7 レコードを保存します。
- 8 Oracle CRM On Demandからサインアウトし、再度サインインして、変更を有効にします。

監査証跡フィールドの表示

WebサービスやOracle PIM Sync On

Demandなどのソフトウェアアプリケーションの活動を表示するには、次の手順を実行します。

監査証跡フィールドを表示するには

- 1 任意のページの右上隅にある「設定 (個人)」グローバルリンクをクリックします。
- 2 「個人プロフィール」セクションで、「個人プロフィール」リンクをクリックします。
- 3 「個人情報」セクションで、「プロフィール (個人)」リンクをクリックします。
- 4 「監査証跡」セクションまでスクロールダウンし、監査が有効なフィールドを確認します。

目標の管理

目標は自分で設定するか、企業の管理者が設定します。目標を設定するには、エンドユーザーは特殊な権限を必要としませんが、企業の管理者は「ユーザーおよびアクセスの管理」権限が必要です。

自分で既存の目標を確認および変更したり、新しい目標を入力して次の方法で目標を計算したりは、自分で行うことができます。

- 年間目標を入力します。該当年に対して自動的に均等に分割されます。
- 各月の目標を入力します。該当年に対して合計が自動的に計算されます。

目標はいつでも有効にできます。目標を有効にすると、Oracle CRM On

Demandは目標情報を使用して売上予想ページのフィールドにデータが自動的に挿入されます。各年の目標が保存されるため、目標の履歴を確認したり、売上予想を目標と比較したりできます。詳細については、「[目標の管理](#)」『244ページ』を参照してください。

注：1年につき複数の有効な目標を設定できます。売上予想の作成時には有効な目標だけが使用されるので、売上予想に算入するすべての目標を有効にしてください。

目標を定義するには

- 1 任意のページの右上隅にある「設定 (個人)」グローバルリンクをクリックします。
- 2 「個人プロフィール」セクションで、「個人プロフィール」リンクをクリックします。
- 3 「個人情報」セクションで、「プロフィール (個人)」リンクをクリックします。
- 4 「個人詳細」ページで、「目標」セクションまでスクロールします。
- 5 「目標」セクションで、「新規目標」をクリックします。
- 6 「目標を編集」フォームで、目標の「目標開始」と「名前」を入力します。

7 次の該当する操作を行います。

- 年間目標を会計年度に対して均等に分割するには、[合計目標]に金額を入力し、[分割]をクリックします。
- 月間目標を合計するには、各月の金額を入力し、[合計]をクリックします。

注：[合計]をクリックすると、すべての月間目標の金額が加算され、[合計]フィールドにその合計が表示されます。

8 レコードを保存します。

サインイン活動の確認

自分のすべてのサインイン活動（たとえば、アプリケーションへのサインイン回数）を確認できます。

サインイン活動を確認するには

- 1 任意のページの右上隅にある[設定（個人）]グローバルリンクをクリックします。
- 2 [個人プロフィール]セクションで、[個人プロフィール]リンクをクリックします。
- 3 [個人情報]セクションで、[プロフィール（個人）]リンクをクリックします。
- 4 [個人詳細]ページで、[サインイン履歴]セクションにスクロールダウンしてサインイン活動を確認します。

この活動には、Oracle CRM On Demand Integration for OfficeやOracle Outlook Email Integration On Demandなどの他のアプリケーションからのサインイン活動が含まれます。

パスワードの変更

役割に[個人のパスワードをリセット]権限が含まれている場合、Oracle CRM On Demandでは、いつでも自分のパスワードを変更できます。

注：企業がシングルサインオン（SSO）を使用してOracle CRM On Demandにアクセスするソリューションを実装した場合、Oracle CRM On Demandではなくそのソリューションを使用してパスワードをリセットする必要があります。

パスワードを変更するには

- 1 任意のページの右上隅にある[設定（個人）]グローバルリンクをクリックします。
- 2 [個人プロフィール]セクションで、[個人プロフィール]リンクをクリックします。
- 3 [個人情報]セクションで、[パスワード更新]リンクをクリックします。
- 4 パスワードを変更する前に、[パスワード更新]ページでパスワードポリシーを確認します。

通常、パスワードポリシーは企業の管理者によって設定され、変更される可能性もあります。

5 [パスワード更新] セクションで、フィールドに必要な情報を入力します。

6 レコードを保存します。

セキュリティに関する質問の設定

Oracle CRM On

Demandのパスワードを忘れた場合は、セキュリティに関する質問が使用されます。セキュリティに関する質問は、Oracle CRM On

Demandに初めてサインインするときに設定します。ただし、セキュリティに関する質問と回答はいつでも変更できます。

パスワードを忘れたときの処理内容

Oracle CRM On Demandのパスワードを忘れた場合は、Oracle CRM On

Demandのサインインページの「アカウントにアクセスできませんか?」リンクをクリックし、次に「パスワードを忘れました。」リンクをクリックすると、パスワードをリセットできます。Oracle CRM On

Demandによって、アプリケーションへの一時リンクが含まれた電子メールがユーザーに送信されます。この一時リンクにアクセスすると、認証のセキュリティに関する質問への回答を求められます。質問に適切に回答すると、Oracle CRM On Demandにパスワードを設定できます。パスワードを忘れた場合のパスワードのリセット方法の詳細は、「[ユーザーサインインIDの取得またはパスワードのリセット](#)」を参照してください。

注：自分のユーザーサインインIDを忘れた場合は、Oracle CRM On

Demandのサインインページの「アカウントにアクセスできませんか?」リンクを使用して、自分のユーザーサインインIDを電子メールで送信するようにリクエストを提出することもできます。

次の手順では、セキュリティに関する質問の設定方法について説明します。

セキュリティに関する質問を設定するには

1 任意のページの右上隅にある「設定（個人）」グローバルリンクをクリックします。

2 「個人プロフィール」セクションで、「個人プロフィール」リンクをクリックします。

3 「個人プロフィール」ページで、「セキュリティに関する質問」リンクをクリックします。

4 セキュリティに関する質問の設定が初めてでない場合は、「セキュリティに関する質問」ページで「現在のパスワード」フィールドにOracle CRM On Demandのパスワードを入力します。

5 質問を選択し、答えを入力します。

注：答えは100文字までです。

6 レコードを保存します。

ヒント：パスワードを忘れた場合にすぐにセキュリティに関する質問と回答の情報を使用できるように、設定したこれらの情報は書き留めておいてください。

委任ユーザーの追加

委任ユーザーリストにユーザーを追加して、そのユーザーを代理にすることができます。委任されたユーザーは、委任したユーザーが所有するレコードへの所有者アクセス権を取得します。ユーザーの委任は、複数のユーザーをサポートするユーザーが、それらのユーザーに属するレコードのすべてを表示する場合に役立つ機能です。企業の管理者は、通常、この機能を有効にします。

注：企業の管理者は、委任ユーザーを指名できます。企業の管理者が委任ユーザーを指名する方法については、「[ユーザーの委任の追加（管理者）](#)」『1152ページ』を参照してください。

委任ユーザーを追加するには

- 1 任意のページの右上隅にある [設定（個人）] グローバルリンクをクリックします。
- 2 [個人プロフィール] セクションで、[個人プロフィール] リンクをクリックします。
- 3 [個人情報] セクションで、[プロフィール（個人）] リンクをクリックします。
- 4 [委任ユーザー] セクションまでスクロールダウンし、[ユーザーを追加] をクリックします。
注： [委任ユーザー] セクションが表示されていない場合は、企業の管理者はセクションをビューに追加することができます。
- 5 [委任されたユーザー - 編集] ページで [ルックアップ] アイコンをクリックし、[委任ユーザー] リストに追加したいユーザーを選択します。
- 6 このユーザーの役割を指定する場合は、[委任されたユーザー - 役割] ピックリストから役割を選択します。
- 7 [保存] をクリックします。

関連情報

[ユーザーの委任について](#) 『1151ページ』

PIM Sync Client活動の確認

PIM Sync client活動を確認して、Oracle CRM On DemandとPIM（Personal Information Manager）アプリケーション（Microsoft Outlook、Lotus Notesなど）間のレコードの同期頻度を追跡できます。詳細については、「[PIMとの同期](#)」『659ページ』を参照してください。

注：企業の管理者がOracle PIM Sync On Demand、およびOracle Outlook Email Integration On DemandやOffline On Demandなどのクライアントも設定します。

PIM Sync client活動を確認するには

- 1 任意のページの右上隅にある [設定 (個人)] グローバルリンクをクリックします。
- 2 [個人プロフィール] セクションで、[個人プロフィール] リンクをクリックします。
- 3 [個人情報] セクションで、[プロフィール (個人)] リンクをクリックします。
- 4 [監査証跡] セクションまでスクロールダウンして、PIM Sync client活動を確認します。

テクニカルサポートへのサインインアクセスの許可

自分のOracle CRM On

Demandセッションにテクニカルサポート要員がアクセスすることを許可できます。このような許可が必要になるのは、サポート要員に問題の解決をしてもらうときです。

サインインアクセスを他のユーザーに許可するには

- 1 任意のページの右上隅にある [設定 (個人)] グローバルリンクをクリックします。
- 2 [個人プロフィール] セクションで、[個人プロフィール] リンクをクリックします。
- 3 [個人情報] セクションで、[サインインアクセス] リンクをクリックします。
- 4 [サインインアクセス] ページで、セッションへのアクセスを許可する期間の日時の範囲を入力します。
- 5 レコードを保存します。

注：すでにこの機能を使用してアクセスを許可しており、指定したアクセスの終了日より前にサインインアクセスを終了したい場合は、過去の日付を使用して新しい日時の範囲を入力します。

タブの表示

データの管理では、最初に、ページの上部に表示された一連のタブから目的のタブを選択します。企業の管理者によって割り当てられた役割により、使用できるタブと、最初に表示されるタブの順序が決まります。

注：タブをパーソナライズできるのは、自分の役割に対して [タブのパーソナライズ] 権限が有効な場合のみです。詳細については、企業の管理者にお問い合わせください。

タブの順序を変更するには

- 1 任意のページの右上隅にある [設定 (個人)] グローバルリンクをクリックします。
- 2 [レイアウトのパーソナライゼーション] セクションで、[個人レイアウト] リンクをクリックします。

- 3 [個人タブレイアウト] セクションで、[タブレイアウト] リンクをクリックします。
- 4 [使用可能タブ] セクションで、追加するタブを選択し、右矢印ボタンをクリックして [使用可能タブ] セクションから [選択されたタブ] セクションに移動します。
注：一度に複数のタブを選択するには、タブをクリックして選択する際に、**Shift**キーまたは**Ctrl**キーを押しながら操作します。
- 5 [選択されたタブ] セクションで、一度に1つのタブを選択して、矢印ボタンを使用して目的の順序になるまでタブを上下に移動します。
- 6 レコードを保存します。

詳細ページレイアウトの変更

各詳細ページに表示される関連情報のタイプと順序は企業の管理者が設定します。関連情報は、メモや活動などの様々なレコードとして表示され、選択したレコードにリンクできます。たとえば、メモや活動のような関連情報は商談または担当者にリンクできます。

関連情報の順序を変更したり、使用しない関連情報を非表示したりは、自分で行うことができます。これらの設定を変更しても、自分のアプリケーションの表示にしか影響しません。

注：[詳細] ページに対するレイアウト権限は、企業の管理者によって無効にされている場合があります。この場合は、[レイアウト編集] ページを表示する権限がないことが、[個人レイアウト] セクションに示されます。

詳細ページのレイアウトを編集するには

- 1 任意のページの右上隅にある [設定 (個人)] グローバルリンクをクリックします。
- 2 [レイアウトのパーソナライゼーション] セクションで、[個人レイアウト] リンクをクリックします。
- 3 [個人詳細ページレイアウト] セクションで、詳細ページレイアウトを変更するページに該当するリンクをクリックします。
- 4 [使用可能関連情報] セクションで、表示する関連情報セクションを選択し、右矢印ボタンを使用して [表示する関連情報] セクションに移動します。
ヒント：一度に複数のセクションを選択するには、選択項目をクリックして選択する際に、キーボードの**Shift**キーまたは**Ctrl**キーを押しながら操作します。
- 5 [表示する関連情報] セクションで、一度に1つのセクションを選択して、矢印ボタンを使用して目的の順序になるまで関連情報セクションを上下に移動します。
- 6 レコードを保存します。

注：詳細ページから、右上隅にある [レイアウトを編集] リンクをクリックして、ページレイアウトを編集することもできます。[詳細] ページで [レイアウトを編集] リンクをクリックすると、その [詳細] ページの [個人レイアウト] ページに移動します。

ホームページレイアウトの変更

ユーザーの役割に「ホームページのパーソナライズ」権限が含まれている場合は、ホームページのレイアウト（「ホームページ（個人）」、「取引先ホームページ」、「担当者ホームページ」、「見込み客ホームページ」、「商談ホームページ」、および「サービスリクエストホームページ」）のセクションを追加したり削除したりできます。企業の管理者は、デフォルトで表示されるホームページレイアウトを設定します。

注：各ホームページの「レイアウトを編集」リンクをクリックして、ホームページをパーソナライズすることもできます。

ホームページレイアウトを変更するには

- 1 任意のページの右上隅にある「設定（個人）」グローバルリンクをクリックします。
- 2 「レイアウトのパーソナライゼーション」セクションで、「個人レイアウト」をクリックします。
- 3 「個人レイアウト」ページの「個人ホームページレイアウト」セクションで、変更するホームページレイアウト（たとえば「ホームページ（個人）レイアウト」）をクリックします。
- 4 ページ上の「使用可能なセクション」セクションで、ホームページに表示するセクションを選択し、矢印ボタンを使用して、セクションを「左側」セクションまたは「右側」セクションに移動します。
ヒント：一度に複数のセクションを選択するには、セクションをクリックして選択する際に、**Shift**キーまたは**Ctrl**キーを押しながら操作します。
- 5 「左側」セクションまたは「右側」セクションで、一度に1つのセクションを選択して、矢印ボタンを使用してホームページ上での順序になるまでセクションを上下に移動します。
- 6 レコードを保存します。

アクションバーレイアウトの変更

企業の管理者は、各ユーザー役割に対してアクションバーレイアウトを割り当てます。ユーザー役割がアクションバーを使用できないようにすることもできます。

ユーザー役割に対してアクションバーが使用可能な場合、アクションバーはデフォルトですべてのOracle CRM On Demandページの左側に表示されます。必要に応じてアクションバーの表示と非表示を切り替えることができます。詳細は、「[アクションバーの表示または非表示](#)『35ページ』」を参照してください。

「アクションバーのパーソナライズ」権限がユーザーの役割に対して有効な場合、そのユーザーは、アクションバーの各セクションを表示または非表示にできます。これには、管理者がアクションバーレイアウトでユーザーの役割に対して使用可能にしたWebアプレットなどが含まれます。ユーザーの役割設定の詳細は、企業の管理者にお問い合わせください。

アクションバーレイアウトを変更するには

- 1 任意のページの右上隅にある「設定（個人）」グローバルリンクをクリックします。
- 2 「レイアウトのパーソナライゼーション」セクションで、「個人レイアウト」をクリックします。

- 3 [個人レイアウト] ページで、[個人アクションバーレイアウト] セクションの [アクションバーレイアウト] をクリックします。
 - 4 [個人レイアウト] ページで、次のように矢印を使用して各セクションを移動します。
 - アクションバーに表示するセクションを、[使用可能なセクション] セクションから [表示されたセクション] セクションに移動します。
 - アクションバーに表示しないセクションは、[表示されたセクション] セクションから [使用可能なセクション] セクションに移動します。
- 注 : Oracle CRM On Demand**にアクションバーを表示するには、ページの [表示されたセクション] に少なくとも1つのセクションを含める必要があります。
- 5 [お気に入りのカスタマイズ] セクションまでスクロールして適切なオプションを選択し、お気に入りリストの最初または最後（[お気に入りのレコード] と [お気に入りリスト]）に必要な応じて新しいお気に入りを追加します。

お気に入りのレコードについては、「[お気に入りのレコードページ](#)」『72ページ
の「[お気に入りのレコード](#)」ページ参照
』」を参照してください。お気に入りリストについては、「[お気に入りリストページ](#)」『84ページ
の「[お気に入りリスト](#)」ページ参照
』」を参照してください。
 - 6 レコードを保存します。

カレンダーの設定

カレンダーを設定するには、次の手順を実行します。カレンダーの詳細については、「[カレンダーと活動](#)」『123ページの「[カレンダーおよび活動](#)」参照
』」を参照してください。

カレンダーを設定するには

- 1 任意のページの右上隅にある [設定（個人）] グローバルリンクをクリックします。
- 2 [カレンダーの設定] セクションで [カレンダー設定] をクリックします。
- 3 カレンダーホームページにデフォルトで表示するカレンダービューを選択するには
 - a [デフォルトカレンダービュー] をクリックします。
 - b [デフォルトカレンダービュー] ドロップダウンからカレンダービューを選択します。
- 4 別のユーザーとカレンダーを共有するには
 - a [共有カレンダー] をクリックします。
 - b [マイカレンダー共有リスト] で [ユーザーを追加] をクリックします。

- c [新規ユーザーにアクセスを付与] ウィンドウで、[ルックアップ] アイコンを使用してカレンダーを共有するユーザーを追加します。

5 カスタムのグループカレンダービューを設定するには

- a [グループビューの管理] をクリックします。
- b [マイカスタムビュー] で [追加] をクリックします。
- c [ビューを管理] ウィンドウのフィールドに必要な情報を入力します。

カスタムのグループカレンダービューを設定すると、他のユーザーの空き時間を自分のビューで管理できます。新しいアポイントを作成する場合は、グループカレンダータブに移動して、ユーザーまたは企業の管理者が作成したカレンダーグループを選択し、空き時間を表示します。

6 レコードを保存します。

データ&統合ツールへのアクセス

[個人ホームページ] には、データをインポートするためのツールやOracle CRM On Demand内のデータを他のアプリケーションと統合するためのツールへのリンクがあります。

注： 企業の管理者は、利用可能なクライアントへのアクセスを設定して有効化します。クライアントは、**Oracle PIM Sync On Demand**、**Oracle Outlook Email Integration On Demand**、および**Offline On Demand**を含みます。

データ&統合ツールにアクセスするには

- 1 任意のページの右上隅にある [設定 (個人)] グローバルリンクをクリックします。
- 2 [個人ホームページ] の [データ & 統合ツール] セクションで、使用するツールのリンクをクリックします。
 - 担当者をインポートするには、[データ & 統合ツール] をクリックし、[担当者をインポートします] をクリックします。
詳細は、「[担当者情報のインポート](#) 『207ページ の"担当者のインポート"参照』」を参照してください。
 - **Offline On Demand (Offline client)** を使用するには、[データ & 統合ツール] をクリックし、[Oracle Offline On Demand] をクリックします。
詳細は、「[Offline Clientの使用](#) 『650ページ』」を参照してください。
 - **Oracle CRM On DemandとPersonal Information Manager (PIM)** 間で、担当者、アポイントおよびタスクを同期するには、[データ & 統合ツール] をクリックし、[Oracle PIM Sync On Demand] をクリックします。
詳細は、「[PIMとの同期](#) 『659ページ』」を参照してください。
 - 特定の電子メールを、**Oracle CRM On Demand**内の取引先レコード、担当者レコード、見込み客レコード、商談レコードまたはサービスリクエストレコードにリンクするには、[データ & 統合ツール] をクリックし、[Oracle Outlook Email Integration On Demand] をクリックします。

詳細は、「[Microsoft OutlookおよびLotus Notesからの電子メールの追加](#) 『676ページ』」を参照してください。

- ウィジェットを埋め込むには、[CRM On Demand コンテンツの埋め込み] をクリックします。

詳細は、次のトピックを参照してください。

- [お気に入りリストウィジェットの埋め込み](#) 『645ページ』
- [メッセージセンターウィジェットの埋め込み](#) 『645ページ』
- [レポートウィジェットの埋め込み](#) 『646ページ』
- [シンプルリストウィジェットの埋め込み](#) 『647ページ』

関連トピック

データ&統合ツールの関連情報については、次のトピックを参照してください。

- [On Demandウィジェットについて](#) 『644ページ』

On Demandウィジェットについて

Oracle CRM On Demandには、Webウィジェットをサポートするデスクトップアプリケーションに、多数のOn Demandウィジェットを埋め込むために使用できるHTMLコードがあります。Webウィジェットは、ポータルやスタンドアロンのWebページにも埋め込むことができます。Webウィジェットとは、HTMLに埋め込み可能な、サードパーティ製のポータブルな一片のコードです。ユーザーがこの機能を使用できるように企業の管理者が設定すると、On Demandウィジェットを他のアプリケーションに埋め込むために使用するHTMLコードは、Oracle CRM On Demandの [CRM On Demand コンテンツの埋め込み] ページに表示されます。

このHTMLコードをユーザーのアプリケーションに正常に埋め込むと、Oracle CRM On Demandのサインインウィンドウが表示されます。次に、サインインに関する詳細を入力すると、Oracle CRM On Demandのお気に入りリストやメッセージセンターなどにアクセスできます。[アプリケーションを開く] をクリックすると、新しいブラウザウィンドウでOracle CRM On Demandアプリケーションを開くことができます。

注：この機能は、企業の管理者が有効にした場合にのみ、お使いのOracle CRM On Demandアプリケーションで利用できます。ユーザーのOracle CRM On Demandアプリケーションでこの機能が有効になっているかどうかを確認するには、[設定 (個人)] グローバルリンクをクリックします。機能が有効になっていれば、[個人ホームページ] でOn Demandコンテンツの埋め込みリンクが使用可能になります。企業の管理者がOn Demandウィジェットを使用する権限をユーザーに割り当てていない場合は、On Demandウィジェットにサインインしようとすると、サインインは失敗します。

利用可能なOn Demandウィジェットは次のとおりです。

- **お気に入りリストウィジェット：**このOn Demandウィジェットは、お気に入りのOracle CRM On Demandリストを表示します（[商談（全件）]、[取引先（個人）] など）。[お気に入りリスト] は、[Oracle CRM On Demandホームページ] のアクションバーにあります。お気に入りリストウィジェットの埋め込みに関する詳細については、「[お気に入りリストウィジェットの埋め込み](#) 『645ページ』」を参照してください。
- **メッセージセンターウィジェット：**このOn Demandウィジェットを使用すると、ユーザーはOracle CRM On Demandアプリケーションにサインインすることなく、Oracle CRM On Demandで受信したメッセージにアクセスできます。メッセージセンターは、[Oracle CRM On

Demandホームページ] のアクションバーにあります。メッセージセンターウィジェットの埋め込みに関する詳細は、「[メッセージセンターウィジェットの埋め込み](#)『645ページ』」を参照してください。

- **レポートウィジェット**：このOn Demandウィジェットは、Oracle CRM On Demandで作成されたレポートを表示します。レポートウィジェットの埋め込みに関する詳細については、「[レポートウィジェットの埋め込み](#)『646ページ』」を参照してください。
- **シンプルリストウィジェット**：このOn Demandウィジェットは、Oracle CRM On Demandレコードへのショートカットリストを1列で表示します。シンプルリストウィジェットの埋め込みに関する詳細は、「[シンプルリストウィジェットの埋め込み](#)『647ページ』」を参照してください。

お気に入りリストウィジェットの埋め込み

Oracle CRM On

Demandからお気に入りリスト（「商談（全件）」、「取引先（個人）」など）を、Webウィジェットをサポートするデスクトップアプリケーションに埋め込むことができます。これらをポータルやスタンドアロンのWebページに埋め込むこともできます。

注：この機能は、企業の管理者が有効にした場合にのみ、Oracle CRM On Demandで利用できます。

お気に入りリストを埋め込むには

- 1 任意のページの右上隅にある「設定（個人）」グローバルリンクをクリックします。
- 2 「個人ホームページ」の「データ & 統合ツール」セクションで、「CRM On Demandコンテンツの埋め込み」をクリックします。
- 3 「お気に入りリストウィジェット」セクションで、アプリケーションにHTMLコードをコピーします。
このHTMLコードをアプリケーションに正常に埋め込むと、Oracle CRM On Demandのサインインウィンドウが開きます。
- 4 Oracle CRM On Demandのサインインに関する詳細を入力し、「お気に入りリスト」データにアクセスします。

ヒント：Googleに追加ボタンを使用すると、このOn DemandウィジェットをiGoogleにすばやく追加できます。

メッセージセンターウィジェットの埋め込み

Oracle CRM On

Demandメッセージセンターウィジェットは、Webウィジェットをサポートするデスクトップアプリケーションに埋め込むことができます。ポータルやスタンドアロンのWebページに埋め込むこともできます。このメッセージセンターウィジェットにより、Oracle CRM On Demandにログインしなくても、Oracle CRM On Demandで受信したメッセージにアクセスできます。メッセージセンターは、「Oracle CRM On Demandホームページ」のアクションバーにあります。

注：この機能は、企業の管理者が有効にした場合にのみ、Oracle CRM On Demandで利用できます。

メッセージセンターを埋め込むには

- 1 任意のページの右上隅にある [設定 (個人)] グローバルリンクをクリックします。
- 2 [個人ホームページ] の [データ & 統合ツール] セクションで、[CRM On Demand コンテンツの埋め込み] をクリックします。
- 3 [メッセージセンターウィジェット] セクションで、アプリケーションにHTMLコードをコピーします。
このHTMLコードをアプリケーションに正常に埋め込むと、Oracle CRM On Demandのサインインウィンドウが開きます。
- 4 ユーザーのメッセージセンターのメッセージにアクセスするには、Oracle CRM On Demandのサインインに関する詳細を入力します。
- 5 新規メッセージにアクセスするには、[最新情報に更新] をクリックします。

ヒント : Googleに追加ボタンを使用すると、このOn DemandウィジェットをiGoogleにすばやく追加できます。

レポートウィジェットの埋め込み

Oracle CRM On

DemandからWebウィジェットをサポートするデスクトップアプリケーションにレポートとダッシュボードを埋め込むことができます。ポータルやスタンドアロンWebページにも、Oracle CRM On Demandアプリケーションにログインせずにそれらを埋め込むことができます。

注 : この機能は、企業の管理者が有効にした場合にのみ、Oracle CRM On Demandで利用できます。

レポートとダッシュボードを埋め込むには

- 1 任意のページの右上隅にある [設定 (個人)] グローバルリンクをクリックします。
- 2 [個人ホームページ] の [データ & 統合ツール] セクションで、[CRM On Demand コンテンツの埋め込み] をクリックします。
- 3 レポートウィジェットセクションの [タイプ] フィールドで、[単一レポート] または [ダッシュボード] を選択します。
- 4 [パス] フィールドに、表示するレポート (またはダッシュボード) のパスを入力します。
注 : 入力されるパスは、コロン (:) で区切ります。レポートのパスの作成に関する詳細については、「[ホームページカスタムレポートの作成](#) **『1092ページ』**」を参照してください。
- 5 [新規 HTML の表示] をクリックします。
- 6 アプリケーションにHTMLコードをコピーします。
このHTMLコードをアプリケーションに正常に埋め込むと、Oracle CRM On Demandのサインインウィンドウが開きます。

7 Oracle CRM On Demandのサインインに関する詳細を入力し、レポートまたはダッシュボードにアクセスします。

レポートに関する詳細については「[レポート『699ページ』](#)」、ダッシュボードに関する詳細については「[ダッシュボード『985ページ』](#)」を参照してください。

シンプルリストウィジェットの埋め込み

このOn

Demandウィジェットを使用すると、Webウィジェットをサポートするデスクトップアプリケーションに、レコードのシンプルリストを埋め込むことができます。また、Oracle CRM On

Demandアプリケーションにログインしなくても、ポータルやスタンドアロンのWebページに埋め込むことも可能です。シンプルリストウィジェットにより、[資金]と[資金リクエスト]を除く標準レコードタイプのリストへのショートカットが表示されます。

注：この機能は、企業の管理者が有効にした場合にのみ、お使いのOracle CRM On Demandアプリケーションで利用できます。

シンプルリストを埋め込むには

- 1 任意のページの右上隅にある[設定 (個人)] グローバルリンクをクリックします。
- 2 [個人ホームページ] の[データ & 統合ツール] セクションで、[CRM On Demand コンテンツの埋め込み] をクリックします。
- 3 シンプルリストウィジェットセクションで、メニューからリストを選択します。
- 4 アプリケーションにHTMLコードをコピーします。
このHTMLコードをアプリケーションに正常に埋め込むと、Oracle CRM On Demandのサインインウィンドウが開きます。
- 5 Oracle CRM On Demandのサインインに関する詳細を入力し、リストにアクセスします。
- 6 他のリストを表示するには、[設定] をクリックします。

注：このアクションにより、セッションの間に利用可能なリストが変更されます。セッション中は、何回でもリストを変更することができますが、セッションからログアウトすると、元のリストに戻ります。

13 他のアプリケーションとの連携

Oracle CRM On Demandでは、次のアプリケーションと連携して追加の機能を利用できます。

■ Offline On Demand

取引先（およびそれらの取引先にリンクされている担当者や商談）、タスク、およびアポイントを、ラップトップまたはデスクトップ上のOffline On Demand（Offline client）にコピーできます。これによりインターネットに接続せずにオフラインで作業できます。インターネットに再接続したら、変更を企業のOracle CRM On Demandアプリケーションにアップロードできます。

■ Oracle PIM Sync On Demand

担当者、タスク、商談をOracle CRM On DemandおよびMicrosoft Outlook、Lotus Notesの間でコピーできます。これらのレコードを更新した後に、同期セッションを実行して2つのアプリケーション間の一貫性を保つことができます。同期は、Oracle PIM Sync On Demandを使用して実行できます。

■ Microsoft OutlookとLotus Notesの電子メール統合

Oracle Outlook Email Integration On DemandとOracle Notes Email Integration On Demandを使用すると、Oracle CRM On Demand内の取引先レコード、担当者レコード、見込み客レコード、商談レコードまたはサービスリクエストレコードに特定の電子メールをリンクできます。この機能により、レコードに関連する重要な電子メールを一緒に保存できます。

■ Microsoft Word

Oracle CRM On Demandデータを使用し、Microsoft WordでOracle CRM On Demand Integration for Officeを使用して差し込み印刷および一括電子メールを作成できます。

■ Microsoft Excel

Oracle CRM On Demand Integration for Officeを使用して、Oracle CRM On Demandデータを含む、更新可能なオフラインのMicrosoft Excelレポートを作成できます。

■ Segmentation Wizard（セグメント化ウィザード）

Segmentation Wizard（セグメント化ウィザード）を使用すると、Oracle CRM On Demandの取引先、担当者、商談、サービスリクエストの各フィールドの組み合わせに基づいて、担当者セグメント（担当者一覧）を生成できます。

要件の確認

ソフトウェアをインストールする前に、使用しているコンピュータがシステム要件を満たしていることを確認します。詳細については、「[Oracle CRM On Demand Web サイト http://crmondemand.oracle.com/en/products/system-requirements/index.html](http://crmondemand.oracle.com/en/products/system-requirements/index.html)」参照してください。

注：システム要件に関する追加情報については、各デスクトップ統合クライアントのダウンロードページをそれぞれ参照してください。

システム要件を確認するには

- 1 Oracle CRM On Demandの任意のページで、[設定（個人）] リンクをクリックします。
- 2 [個人ホームページ] で、[データ&統合ツール] リンクをクリックします。
- 3 [データ&統合ツール] ページで、関心のあるアプローチのセクションのリンクをクリックします。
- 4 表示されたページの[システム要件] セクションで、使用しているハードウェアとソフトウェアが、リストされている要件を満たしていることを確認します。

Offline Clientの使用

Offline On Demand（Offline

client）では、インターネットに接続していない状態でも、取引先の追加、取引先にリンクされている商談の更新、タスクの完了済みマーク付け、アポイントの設定など、日常の作業のほとんどを行えます。

Offline clientを使用するには、「[Offline Clientのインストール](#)」『652ページ』で説明されているように、ラップトップまたはデスクトップコンピュータにクライアントを最初にインストールします。次に、Oracle CRM On Demandからコンピュータにレコードをコピーまたはダウンロードします。レコードをダウンロードするときは、設定する基準に基づいて含めるレコードを制限できます。

ダウンロードを終了した後は、オフライン作業中にこれらのレコードを表示または更新したり、新しいレコードを作成したりできます。Offline clientでは、Oracle CRM On Demandと類似したユーザーインターフェイス（UI）を採用していますが、Oracle CRM On Demandの一部の機能は使用できません。次の機能は、Offline clientではサポートされていません。

- **ビジネスプロセス管理：Offline client**は切断されたクライアントとして動作するため、ワークフロー、フィールド検証、カスタムデフォルト値、ポストデフォルト値などのサーバーベースの機能はサポートされません。詳細については、「[フィールド管理について](#)」『1058ページ』を参照してください。
- **ページレイアウト：Offline client**のページレイアウトに表示できるフィールドの最大数は、Microsoft Excelの制約に基づいて250です。Offline clientでは、ユーザー向けに定義されたオンラインページレイアウトからページレイアウトを継承しているため、この制約は、Offline clientにも適用されます。
- **タブの表示：レコードをOffline client**に正常にダウンロードするには、対応するレコードタイプのタブを、ユーザーのオンラインタブレイアウトの一部として表示する必要があります。たとえば、取引先をOffline clientにダウンロードする場合は、ユーザーのOracle CRM On Demandに[取引先] タブを表示する必要があります。

インターネットに再接続すると、新しいレコード情報を企業のOracle CRM On Demandにアップロードできます。両方のレコードセットの一貫性を維持するプロセスは同期と呼ばれます。

注 : Offline

clientを使用するには、管理者によってユーザー役割に「オフラインアクセスを有効にする」権限を設定してもらう必要があります。

関連トピック

関連する情報については、次のトピックを参照してください。

- [オフラインで利用できるレコード](#) 『651ページ』
- [Offline Clientのインストール](#) 『652ページ』
- [Offline Clientへのレコードのダウンロード](#) 『655ページ』
- [Offline Clientからのレコードのアップロード](#) 『658ページ』
- [Offline Clientを使用した競合の解決について](#) 『659ページ』

オフラインで利用できるレコード

Oracle CRM On

Demandでアクセスできるすべての情報のサブセットをダウンロードできます。次の表では、ダウンロードまたはアップロードできるレコードタイプと、これらのレコードにリンクされているレコードについて説明します。

プライマリレコードタイプ	ダウンロードまたはアップロードする際に含まれる2次レコードタイプ	リンクされている3次レコードタイプ
取引先	<ul style="list-style-type: none"> ■ 商談 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 担当者 ■ アポイント ■ タスク
	<ul style="list-style-type: none"> ■ 担当者 	
	<ul style="list-style-type: none"> ■ 完了済み活動 	
	<ul style="list-style-type: none"> ■ オープン活動 	
担当者	<ul style="list-style-type: none"> ■ 取引先 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 商談 ■ 担当者 ■ アポイント ■ タスク

プライマリレコードタイプ	ダウンロードまたはアップロードする際に含まれる2次レコードタイプ	リンクされている3次レコードタイプ
	<ul style="list-style-type: none"> ■ 商談 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 担当者 ■ アポイント ■ タスク
	<ul style="list-style-type: none"> ■ オープン活動 	
	<ul style="list-style-type: none"> ■ 完了済み活動 	
	<ul style="list-style-type: none"> ■ 担当者関係 	
商談	<ul style="list-style-type: none"> ■ 担当者 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 取引先 ■ 担当者 ■ アポイント ■ タスク
	<ul style="list-style-type: none"> ■ オープン活動 	
	<ul style="list-style-type: none"> ■ 完了済み活動 	

Offline Clientのインストール

サービス要員またはサービス管理者の役割を持つユーザー以外のすべてのユーザーには、デフォルトで「オフラインアクセスを有効にする」権限が有効になっているため、**Offline On Demand (Offline client)** をデスクトップまたはラップトップコンピュータにインストールできます。企業の管理者は、役割管理を使用して、**Offline client** のインストールに必要な権限でサービス要員およびサービス管理者の役割を設定できます。

作業前の準備：コンピュータが、Oracle CRM On DemandのOffline On Demandに指定されたシステム要件を満たしていることを確認します。システム要件をチェックする方法の詳細については、「[他のアプリケーションとの連携『649ページ』](#)」を参照してください。

Offline clientをインストールするには

- 1 Oracle CRM On Demandにサインインします。
- 2 任意のページの上部にある「設定（個人）」リンクをクリックします。
- 3 「個人ホームページ」で、「データ&統合ツール」リンクをクリックします。
- 4 「データ&統合ツール」ページで、「Offline On Demand」リンクをクリックします。

- 5 [Offline On Demand] ページで、表示された情報を読んだ後、[Offline On Demandをダウンロード] リンクをクリックします。
- 6 2番目の [Offline On Demand] ページで、表示された情報を読んだ後、[Offline On Demandをダウンロード] リンクをクリックします。
- 7 このウィンドウでは、次の操作を行えます。
 - [保存] をクリックして、Offline_OnDemand.exeファイルをハードドライブにコピーし、オフラインでインストールします（推奨）。
 - [実行] をクリックして、インストールを開始します。インストールを続行するには、インターネットに接続したままにする必要があります。
- 8 画面の指示に従ってインストールを終了します。
- 9 ファイルをコピーした場合は、Offline_OnDemand.exeファイルを開きます。
- 10 Offline_OnDemand.xlsを開くときに、マクロを有効にするかどうかを確認するメッセージが表示された場合は、マクロを有効にし、Oracleからのマクロを常に信頼するオプションを選択します。

Excel 2007の使用時に、Offline clientが正しく開かない場合は、次の操作を実行します。

- **互換性エラーが発生する場合：Microsoft**
Excelを開きます。Excelウィンドウで、[開く] をクリックし、アプリケーションウィンドウでオフラインクライアントを選択します。
- **画面にランタイムエラーが表示される、またはOffline clientは開くが、参照できない：次の操作を実行します。**
 - a Offline clientを閉じます。
 - b 画面の上部にあるメインの [Excel] メニューをクリックします。
 - c [Excel のオプション] を選択します。
[Excel のオプション] ウィンドウが開きます。
 - d ナビゲーションペインで [セキュリティ センター] を選択します。
 - e [セキュリティ センターの設定] をクリックします。
[セキュリティ センターの設定] ウィンドウが開きます。
 - f ナビゲーションペインで [ActiveX Settings] をクリックします。
 - g [確認メッセージを表示せずに、すべてのコントロールを制限なしに有効にする] を選択します。
 - h ナビゲーションペインの [マクロの設定] をクリックします。
 - i [デジタル署名されたマクロを除き、すべてのマクロを無効にする] を選択します。
 - j [OK] をクリックして、Microsoft Excelを閉じます。
 - k Offline clientを開きます。

Offline Clientの設定

このトピックでは、[システム情報] ページを使用してOffline On Demandのダウンロード設定を設定する方法について説明します。

Offline Clientのシステム情報を設定するには

- 1 Offline clientを開きます。
- 2 [ヘルプ]、[情報] の順にクリックして、[システム情報] ページを開きます。
- 3 次の情報を使用して、システム要件を設定します。
 - **ユーザーのサインイン ID。**最後に成功したダウンロードまたはアップロード時に使用されたOracle CRM On Demandサインインです。このフィールドは自動的に移入されます。
 - **シングルサインオン ID。**シングルサインオンIDを入力します。このフィールドは、企業がOracle CRM On Demandにシングルサインオンを使用している場合にのみ移入します。
 - **認証タイプ。**Offline clientが使用する必要のある次のいずれかのサインインタイプを選択します。
 - **ユーザーのサインイン。**ユーザーは、Offline clientによって標準Oracle CRM On Demandサインインとパスワード資格情報の入力を求められます。これはデフォルト設定です。
 - **ユーザーのサインイン/シングルサインオン。**ユーザーは、Offline clientによって各アップロードおよびダウンロードリクエストに使用するサインインタイプの選択を求められます。
 - **シングルサインオン。**ユーザーは、Offline clientによってシングルサインオンサインインの資格情報の入力を求められます。
 - **ダウンロード設定の保存。**Offline clientがプライマリレコードリストとアポイントおよびタスク設定を後続のダウンロードで保存するようにする場合は、メニューから[真]を選択します。[真]を選択した場合、設定は次に成功したダウンロード用に保存されます。[偽]を選択した場合は、データのダウンロードをリクエストするたびに、Offline clientによってプライマリレコードリストの選択を求められます。

注：保存したプライマリレコードタイプリストが名前変更または削除された場合は、Oracle CRM On Demandによって、次のダウンロードリクエストに対して新しいリストの選択が求められます。

 - **ダウンロードされたリスト。**これは、[オフラインクライアントにダウンロード] ウィンドウで選択した、最後に正常にダウンロードされたプライマリレコードタイプリストです。この設定は読取り専用です。
 - **ダウンロードされたアポイントとタスク。**これは、[オフラインクライアントにダウンロード] ウィンドウで選択した、最後に正常にダウンロードされたアポイントおよびタスク設定です。この設定は読取り専用です。
 - **ログの有効化。**カスタマーサポート用のログファイルを生成するには、データをダウンロードまたはアップロードする前に[真]を選択します。

注：[システム情報] ページのダウンロード時間、オンデマンドサーバー、プロトコル、オフラインバージョン、ビルドバージョン、オペレーティングシステム、Excelバージョン、プロキシサーバーログイン、プロキシサーバーパスワード、およびダウンロードタイムアウトのプロパティは読取り専用です。
- 4 [ホーム] をクリックして、Offline clientに戻ります。

Offline Clientの管理について

企業の管理者は、Offline On Demand (Offline client) の [オフラインクライアント編集アクセス権] をOracle CRM On Demandの [企業プロファイル] ページから設定できます。

この設定によって、ユーザーに対してレコードの編集アクセス権がいつ確認されるかが決まります。[オフラインクライアント編集アクセス権] 設定の3つのオプションは次のとおりです。

- **アップロード時に確認。**レコードがOffline On DemandからOracle CRM On Demandにアップロードされるときに、レコードの編集アクセス権が確認されます。この設定は、パフォーマンスを最適にする場合にお勧めします。
- **ダウンロード時に確認。**レコードが編集されるときに、レコードの編集アクセス権がOffline On Demandで確認されます。
- **なし。**このオプションが選択されている場合、Oracle CRM On Demandは、[ダウンロード時に確認] オプションと同じ方法で編集アクセス権を確認します。

[企業プロファイル] ページの詳細は、「[企業プロファイルとグローバルデフォルトの設定](#)」『1020ページ』を参照してください。

Offline Clientへのレコードのダウンロード

このトピックでは、レコードをOffline On Demand (Offline client) にダウンロードする方法とダウンロード設定を保存する方法について説明します。

作業前の準備：

- **Oracle CRM On Demand**で、自分のコンピュータにダウンロードする取引先レコード、担当者レコード、または商談レコードを制限するためのフィルター済みリストを設定します。手順については、「[リストの使用](#)」『72ページ』を参照してください。
- 一度にダウンロードできるのは、**250件の取引先、750件の担当者、または750件の商談**です。レコードがこの数を超えると、Oracle CRM On Demandでは、ダウンロードリクエストのレコード数を削減するように求められます。レコード数の削減には、フィルター済みリストを使用します。

注：企業の管理者は、ダウンロードに使用できるレコード数の増加をリクエストできます。ただし、レコード数が増加すると、ダウンロードプロセスの完了にかかる時間が長くなります。

- 日付と時刻は、コンピュータの地域の設定によって決まります。地域の設定で、日付と時刻のデフォルトの形式を変更できます。日付と時刻のセパレータを同じにすることはできません。同じにした場合は、Offline On Demand (Offline client) へのレコードのダウンロードが失敗します。たとえば、ダッシュ記号を、日付の日と月とのセパレータとして使用し、同時に時刻の時間と分とのセパレータとして使用することはできません。
- レコードをダウンロードまたはアップロードするには、インターネットに接続している必要があります。

Offline

clientをインストールした後は、オフライン作業中に使用するレコードをダウンロードします。ダウンロードできるすべてのレコードセットは、自分が所有しているレコードと、共有しているレコードで構成されます。

注：レコードのダウンロードを開始する前に、Office 2007の設定でマクロを有効にします。

レコードをダウンロードするには

- 1 Offline clientを開きます。
- 2 [ダウンロード] ボタンをクリックします。
- 3 Oracle CRM On Demandへのサインインを求めるメッセージが表示されたら、ユーザーIDとパスワードを入力します。
注：セキュリティに関する質問を含むOracle CRM On Demandのセキュリティ資格情報を適切に設定する必要があります。セキュリティ資格情報を設定しない場合、「ページが見つかりません」というエラーが表示されることがあります。
- 4 次の該当する操作を行います。
 - 取引先の場合、リストからダウンロードする取引先を選択します。
 - 担当者の場合、リストからダウンロードする担当者リストを選択します。
 - 商談の場合、リストからダウンロードする商談リストを選択します。**注：**自分またはマネージャが作成したすべてのリストがOffline clientのプライマリレコードリストに表示されます。
- 5 自分のプライマリレコードタイプに関連するアポイントとタスクをダウンロードする場合は、ダウンロードするアポイントとタスクを選択します。
 - **デフォルトのアポイントとタスク**
(個人)：過去60日のアポイントとタスク、および自分が所有者、委任元ユーザー、または活動レコード上のユーザーとなるこの先6か月のアポイントとタスクです。
 - **延長されたアポイントとタスク**
(個人)：前年のアポイントとタスク、および自分が所有者、委任元ユーザー、または活動レコード上のユーザーとなるこの先6か月のアポイントとタスクです。
 - **デフォルトのアポイントとタスク：**過去60日と、この先6か月のアポイントとタスクです。
 - **延長されたアポイントとタスク：**前年と、この先6か月のアポイントとタスクです。
 - **次の 7 日 (プラス過去の 60 日)：**次の7日と、過去60日のアポイントとタスクです。
 - **次の 14 日 (プラス過去の 60 日)：**次の14日と、過去60日のアポイントとタスクです。
 - **次の 21 日 (プラス過去の 60 日)：**次の21日と、過去60日のアポイントとタスクです。
 - **次の 31 日 (プラス過去の 60 日)：**次の31日と、過去60日のアポイントとタスクです。
 - **次の 60 日 (プラス過去の 60 日)：**次の60日と、過去60日のアポイントとタスクです。
 - **なし：**アポイントとタスクはダウンロードされません。**注：**選択したアポイントとタスクのリストにより、2次レベルの活動（つまり、選択したプライマリレコードタイプに直接関連するアポイントとタスク）のみがフィルター処理されます。3次レベルの活動については、デフォルト設定である今日より前の60日と、この先6か月のすべてのレコードが常にダウンロードされます。
注：アポイントとタスクのリストは製品に組み込まれているため、変更できません。
- 6 [ダウンロード] をクリックします。

プログレスバーは、次の3つのステップから成るダウンロードプロセスの進捗状況を示しています。

- a** サーバーがデータの取得を要求する
- b** Offline clientのデータを収集する
- c** Offline client内でデータを処理する

プロセスが完了すると、ダウンロードが成功したことを示すメッセージが表示されます。

ヒント : Offline

clientのエラーログを有効にすると、ダウンロード中に発生したエラーの確認に役立ちます。エラーログが有効なときに、エラーメッセージが表示された場合は、[オフライン] ディレクトリに移動して、エラーログファイルの特定のエラーメッセージを確認します。エラーログを有効にする方法については、「[Offline Clientの設定](#) 『654ページ』」を参照してください。

ダウンロード設定をOffline On Demandに保存するには

- 1** Offline clientを開きます。
- 2** [ヘルプ]、[情報]の順にクリックして、[システム情報] ページを開きます。
- 3** ダウンロード設定の保存メニューから[真]を選択します。

この設定によって、Offline On

Demandの使用時に、選択したリストを後続のダウンロードに保存できます。保存されるのは、プライマリレコードリストと、前のダウンロードのアポイントとタスクの設定値です。

Offline Clientへのレコードの追加と更新

Offline On Demand (Offline client) でレコードを追加および更新してから、そのレコードをOracle CRM On Demandにアップロードできます。

作業前の準備 : 使用しているラップトップコンピュータまたはデスクトップコンピュータのタイムゾーンが、Oracle CRM On Demandアプリケーションで使用されているタイムゾーンと同じであることを確認します。Oracle CRM On Demandでタイムゾーンを表示する方法については、「[個人詳細の更新](#) 『624ページ』」を参照してください。

Offline clientでのレコードの追加と更新は、会社のOracle CRM On Demandアプリケーションでの場合と同じです。

- 左のアクションバーの[作成] ボックスから、または、[新規] ボタンが表示されているどのページからでもレコードを追加できます。
- [編集] ボタンまたは[編集] リンクが表示されているどのページからでも、レコードを更新できます。

企業の管理者が[オフラインクライアント編集アクセス権] フィールドを[アップロード時に確認] に設定している場合は、すべてのレコードで[編集] ボタンまたはリンクが表示され、Oracle CRM On Demandでは、Offline clientからレコードを次回アップロードする際に編集アクセス権が確認されます。[オフラインクライアント編集アクセス権] 設定の詳細は、「[企業プロファイルとグローバルデフォルトの設定](#) 『1020ページ』」を参照してください。

特定のレコードを編集するための適切なアクセス権がない場合、Oracle CRM On

Demandでは、一部のレコードに対する変更権限がないことを示すエラーメッセージが表示されます。このエラーメッセージには、アップロードされたのは一部のレコードのみであることと、詳細についてはログファイルを参照するよう示されています。このエラーメッセージには、自動生成されたログファイルへのリンクがあり、そのログファイルには、アップロードに失敗したレコードが、トランザクション順、次にレコード順にリストされています。エラーメッセージが表示された場合、Oracle CRM On Demandでは、ユーザーに適切なアクセス権があるレコードのアップロードが続行されます。

ヒント： オフライン作業中に行った変更数は、左側のオフラインステータス情報に表示されます。

関連トピック

関連情報については、次のトピックを参照してください。

■ [Offline Clientからのレコードのアップロード](#) 『658ページ』

Offline Clientからのレコードのアップロード

Offline On Demand（各自のOffline client）でレコードを追加または更新した後に、その新しい情報を企業のOracle CRM On Demandアプリケーションにアップロードします。

注： レコードはOracle CRM On Demandで削除し、Offline clientでは削除しないでください。また、取引先の所有権を自分から他の従業員に移動する場合は、最初に、その取引先をOracle CRM On Demandにアップロードし、次にOracle CRM On Demandで所有者を変更します。

作業前の準備： レコードをアップロードするには、インターネットに接続されている必要があります。

レコードをアップロードするには

1 Offline clientで、[アップロード] ボタンをクリックします。

2 Oracle CRM On Demandにサインインします。

プログレスバーが表示され、その後、アップロードの正常終了を通知するメッセージが表示されます。エラーメッセージを受け取った場合は、アップロードプロセスは続行されますが、競合する変更内容を含むレコードは無視されます。

3 アップロードが終了すると、ダウンロードの実行を求めるメッセージを受け取ります。

注： 新しいデータセットをダウンロードする必要があります。ダウンロードしない場合は、Offline clientが読み取り専用設定されます。

4 [はい] をクリックし、ダウンロードを続行します。

関連トピック

関連情報については、次のトピックを参照してください。

■ [Offline Clientへのレコードの追加と更新](#) 『657ページ』

■ [Offline Clientを使用した競合の解決について](#) 『659ページ』

Offline Clientを使用した競合の解決について

同じレコードの同じフィールドをOracle CRM On DemandとOffline On Demand (Offline client) の両方で更新すると、フィールドレベルで競合が発生します。たとえば、Offline clientで電子メールアドレスを更新しているときに、別の従業員がOracle CRM On Demandで同じ電子メールアドレスを更新することがあります。この電子メールアドレスは、同期中に競合として認識されます。

デフォルトでは、Oracle CRM On Demandでのフィールドの変更が競合において優先されます。ただし、このルールによってエラーを解決できない場合は、個々の問題に手動で対処する必要があります。エラーを確認するには、Offline On DemandディレクトリのUploadErrorファイルを開くか印刷します。

エラーは、Offline clientと同じディレクトリにあるログファイルに保存されています。ログファイル名 (UploadErrorYYYY-MM-DD.html) のフォーマットにより、UploadErrors2009-10-22.htmlのように、変更された日付が示されます。

ヒント: エラーを訂正するには、ログファイルを印刷し、Oracle CRM On Demandで変更を加えます。

PIMとの同期

Oracle CRM On Demandと次に示すPIMの間では、担当者、アポイント、およびタスクを同期することができます。

- Microsoft Outlook
- Lotus Notes

したがって、両方のアプリケーションで担当者レコードの更新、アポイントのスケジュール、および予定リストの維持ができ、その後に情報を同期できます。

注: 企業の管理者は、Oracle PIM Sync On Demandへのアクセスを設定して有効化します。

複数ユーザーの同期について

PIM Sync

clientでは、同じコンピュータからの複数ユーザーの同期、または複数のコンピュータからの同じユーザーの同期がサポートされます。各ユーザーが自分のコンピュータから同期する必要はありませんが、単一のユーザーIDを複数のコンピュータから同時に同期することはできません。この操作を行うとデータが破壊されます。

注: ユーザーは、同期を実行するコンピュータのWindowsにログインしている必要があります。

Unicodeのサポートについて

PIM Sync clientでは、Oracle CRM On Demandでサポートされている言語のサブセットがサポートされます。PIM Sync clientユーザーインターフェイスは、ドイツ語、イタリア語、英語（英国）、英語（米国）、スペイン語、フランス語、日本語、簡体字中国語、韓国語、ポルトガル語、繁体字中国語で使用できます。さらに、これらの言語でのデータ同期もサポートされます。

担当者について

新しい担当者レコードと更新された担当者レコードは、PIMとOracle CRM On Demandとの間で同期されます。

チーム担当者の同期：PIM Sync

clientでは、所有している担当者がデフォルトで同期されます。チームを介してアクセスする担当者、つまり、他のユーザーが所有している担当者も同期する場合は、[チーム担当者の同期を有効にする] チェックボックス（個人設定の[追加情報]の下にあります）がオンになっていることを確認してください。

担当者の削除：担当者を削除する場合、PIMアプリケーションではなくOracle CRM On Demandから削除します。そうしないと、次の同期時に、Oracle CRM On Demandの担当者がPIMアプリケーションに再度追加されます。

住所情報：PIMアプリケーションの勤務先住所のフィールドはOracle CRM On Demandの住所（2）のフィールドにマップされます。自宅住所情報は同期されません。

取引先情報の一致：PIMアプリケーション内の担当者には、取引先または企業が関連付けられていることがあります。同期時に、PIMアプリケーションはこの取引先または企業を、Oracle CRM On Demandの既存の取引先に一致させようとします。PIMアプリケーションは、あいまい一致を使用して取引先を検索します。

注：あいまい一致は、新しい企業に対してOracle CRM On Demandが最初に設定されるときにデフォルトで有効になります。ユーザーの役割に適切な権限がある場合は、企業プロファイルであいまい一致を無効にできます。あいまい一致を無効にするには、[企業プロファイル] ページの[企業セキュリティ設定] セクションの[PIM Sync詳細取引先関係の無効化] チェックボックスをオンにします。企業プロファイル設定を変更する方法の詳細については、「[企業プロファイルとグローバルデフォルトの設定『1020ページ』](#)」を参照してください。

あいまい一致が無効になっている場合、PIM Sync clientは要求に完全に一致する取引先を検索し、次の操作を実行します。

- 1件の取引先だけが見つかった場合、PIM Sync clientは要求された取引先と見つかった取引先を関連付けます。
- 複数の取引先が見つかった場合、PIM Sync clientは、場所を指定されていない検索結果から得られた取引先に、要求された取引先を関連付けます。
- 複数の取引先が見つかり、すべての取引先に場所が指定されている場合、PIM Sync clientは要求された取引先の代わりに新しい取引先を作成し、それを使用します。

注意：あいまい一致の無効化はお勧めしません。無効にした場合、完全一致でないレコードがすべてPIM Sync clientによって重複作成されます。

あいまい一致が有効になっている場合、PIM Sync clientは次の操作を実行します。

- 完全に一致する取引先を検索します。これは、あいまい一致が無効になっている場合に実行される操作と同じです。
- 完全一致が返されない場合、PIM Sync clientは検索文字列に類似する一致が検索できるように、ワイルドカードを埋め込んで検索を実行します。

たとえば、取引先名にアンダースコア、カンマ、ピリオドなどの特殊文字が含まれている場合、PIM Sync clientはこれらの文字をアスタリスクなどのワイルドカード文字と置き換えます。この場合、「I.B.M. Hardware Division」という取引先をPIM Sync clientで検索すると、「Italian BM Hardware Division 132426」のような取引先が一致する取引先として返されます。

名前に特殊文字が含まれていない場合、PIM Sync clientは要求された取引先の末尾にワイルドカード文字を1つ追加します。この場合、「IBM Hardware Division」という取引先をPIM Sync clientで検索すると、「IBM Hardware Division (Global Operation)」のような取引先が一致する取引先として返されます。

- 類似した一致が返されない場合、**PIM Sync client**は要求された取引先の代わりに新しい取引先を作成し、それを使用します。

企業プロフィールで **[PIM**

Sync取引先関係の無効化] チェックボックスがオンの場合、取引先一致の検索は無効になります。代わりに、**PIM Sync client**は担当者レコードの **[PIM企業名]** フィールドに値を入力します。

注： あいまい一致では大文字小文字が区別されます。あいまい一致が有効な場合、ユーザーは要求した取引先が一致した取引先に正しく関連付けられていることを確認する必要があります。

アポイントとタスクについて

新しく作成された、更新された、または削除されたアポイントレコードとタスクレコードは、**PIMアプリケーション**と**Oracle CRM On Demand**との間で同期されます。

再確認： 15分前にアポイントを通知したり、締切日を過ぎたタスクを通知したりする**PIM**のアラームのような機能は、**Oracle CRM On Demand**にはありません。したがって、**Oracle CRM On Demand**で作成した新しいアポイントやタスクについては、**PIMアプリケーション**でアラームを手動で設定し、同期時に**PIMアプリケーション**にコピーする必要があります。

リンクされたレコード： アポイントまたはタスクが**Oracle CRM On Demand**の担当者、取引先、商談、見込み客、キャンペーン、またはサービスリクエストにリンクされている場合は、このレコードタイプを**Microsoft Outlook**の本文フィールドの最初の行で指定します。例：

関連先：担当者：Maria Sanchez；取引先：XYZ Corporation；サービスリクエスト：アップグレードの提供

アポイントまたはタスクにリンクされたレコードは **[関連先]** の行に表示されるので、その情報に対する変更は**Oracle CRM On Demand**には影響を与えません。本文のフィールドに表示されるその他の情報とは異なり、**[関連先]** の行は**Oracle CRM On Demand**の **[説明]** フィールドにはコピーされません。

注：PIM Sync

clientでは、アポイントレコードや他のアポイント参加者の担当者は同期されません。同期されるのは、アポイントの所有者のみです。

グループミーティング： 社内の従業員は、**PIMアプリケーション**でグループミーティングを設定し、同期時にこれを**Oracle CRM On Demand**に追加できます。このミーティングを**Oracle CRM On Demand**で削除し、再度**PIMアプリケーション**と同期すると、次のいずれかになります。

- レコードの所有者（ミーティングの設定者）の場合は、**PIMカレンダー**からアポイントが削除されます。ただし、グループミーティングは、参加者の**PIMカレンダー**に残ります。
- グループミーティングの所有者ではなく、参加者の1人である場合は、アポイントは**PIMカレンダー**でも削除されます。ただし、その名前は、他のユーザーの**PIMカレンダー**の参加者リストに残ります。

繰返しアポイントおよびタスク： 繰返しアポイントは、**PIMアプリケーション**を使用して管理する必要があります。同期時に、繰返しアポイントは**Oracle CRM On Demand**にアップロードされ、カレンダーに表示されます。**PIMアプリケーション**で行ったすべての更新と削除は、2つのアプリケーション間で継続して同期されます。

繰返しタスクの各インスタンスも**Oracle CRM On Demand**の個別のタスクとして表示されます。**Oracle CRM On Demand**で個々のタスクレコードを変更すると、その変更は保持され、以降の同期時に上書きされません。

レコードの最大数： 同期時間を短縮するために、**Oracle CRM On Demand**で作成された繰返しアポイントおよびタスクの数には、次の表に示す上限があります。

繰返しの頻度	最大レコード数
毎日	31
毎週	53
毎月	13
四半期ごと	5
毎年	2
その他	50

たとえば、**Microsoft Outlook**に毎日のアポイントがある場合に**3月1日**に同期を行うと、**Oracle CRM On Demand**で毎日のアポイントが**31**個作成されます（**3月1日**から**3月31日**まで）。1週間後（**3月8日**）にもう一度同期を行うと、**31**日間の毎日のアポイントが再度作成されますが、今回は**3月8日**から**4月7日**までになります。

同期エンジンとフィールドのマッピングについて

このトピックでは、同期エンジンによる一致するレコードの識別方法および同期を実行する際に必要なフィールドのマッピングについて説明します。

一致するレコードの識別

Oracle CRM On Demandと**PIM**アプリケーションの間で初期同期を実行する場合、同期エンジンは**Oracle CRM On Demand**と**PIM**アプリケーションのレコードを照合するために特定のキーフィールドを確認します。

新規担当者を追加したり、既存の担当者の取引先名を更新すると、**Oracle PIM Sync On Demand**（**PIM Sync client**）によって、取引先名および担当者名に対してあいまい一致が実行されます。新しい企業に対して**Oracle CRM On Demand**を最初に設定したときに、あいまい一致はデフォルトで有効になっています。**PIM Sync client**では、一致を判断する際に、句読点や大文字小文字の相違が無視されます。あいまい一致の詳細は、「[PIMとの同期](#)」『659ページ』を参照してください。

2つの名前が同一であるかどうかを判断するには、次のルールが使用されます。

- 大文字小文字の相違を無視します。
- 句読点を無視します。
- 空白を無視します。

たとえば、**Microsoft Outlook**での担当者は「**John Smith**」、**Oracle CRM On Demand**での担当者は「**JOHN SMITH**」である場合、同期エンジンは、これらを1つのレコードとして処理します。さらに、同期エンジンは、（担当者にリンクされている）特定取引先名のバリエーションを一致として処理します。そのため、**TYC**、**T.Y.C.**、**tyc**は同一レコードです。

注意：**Oracle PIM Sync On Demand**を使用している場合、次の「企業プロファイル」設定が**Oracle CRM On Demand**で設定されていると（つまり、あいまい一致が無効）、**PIM Sync client**で一致を判断する際に、句読点や大文字小文字の相違が無視されません。その結果、完全一致でないレコードがすべて重複作成されます。

- PIM Sync 詳細取引先関係の無効化

- PIM Sync 取引先関係の無効化

次の表では、同期の際にキーフィールドとなるフィールド、必須のフィールド、およびOracle CRM On DemandとOutlookまたはLotus Notes間でのフィールドのマッピング方法について説明します。

フィールドのマッピングは固定されており、変更できません。この表に含まれないフィールドはマップされず、それらの情報はどのアプリケーションからも取得されません。

Oracle CRM On Demandの担当者フィールド	Microsoft Outlookの担当者フィールド	Lotus Notesの担当者フィールド
アシスタント名	アシスタント名	アシスタント
アシスタント電話番号	秘書の電話	アシスタントの電話
取引先	企業名 (これは、同期の際のキーフィールドです。レコードの一意性を識別するために使用されます。)	会社名
担当者住所 - 市	市町村 (会社住所)	市区町村
担当者住所 - 国	国 (会社)	国/地域
担当者住所 (都道府県)	都道府県 (会社住所)	都道府県
担当者の住所1	番地 (会社住所)	番地
担当者住所 - 郵便番号	郵便番号 (会社住所)	郵便番号 (会社)
部門	部門	部門
説明	本文	コメント
電子メール	電子メール	Email アドレス
敬称	タイトル	タイトル
名前 (名) (必須)	名前 (名) (必須)	名前 (名)
ミドルネーム	ミドルネーム (これは、同期の際のキーフィールドです。レコードの一意性を識別するために使用されます。)	ミドルネーム
名前 (姓) (必須)	名前 (姓) (必須)	名前 (姓)

Oracle CRM On Demandの担当者フィールド	Microsoft Outlookの担当者フィールド	Lotus Notesの担当者フィールド
勤務先電話	会社電話	電話番号（会社）
勤務先FAX番号	会社FAX	FAX（会社）
携帯電話番号	携帯電話	携帯電話
肩書	肩書	肩書
個人	個人	個人

Oracle CRM On Demandのアポイントフィールド	Microsoft Outlookのアポイントフィールド	Lotus Notesのアポイントフィールド
説明	本文	説明
終了時刻（日付部分のみ） （必須）	終了日	終了日
終了時刻（時刻部分のみ） （必須）	終了時刻	終了時刻
場所	場所	場所
プライベートフラグ	プライベートフラグ	プライベート
開始時刻（日付部分のみ） （必須）	開始日 （これは、同期の際のキーフィールドです。レコードの一意性を識別するために使用されます。）	開始日
開始時刻（時刻部分のみ） （必須）	開始時刻	開始時刻
主題 （必須）	主題 （これは、同期の際のキーフィールドです。レコードの一意性を識別するために使用されます。）	主題

Oracle CRM On Demandのタスクフィールド	Microsoft Outlookのタスクフィールド	Lotus Notesのタスクフィールド
-------------------------------	----------------------------	----------------------

Oracle CRM On Demandのタスクフィールド	Microsoft Outlookのタスクフィールド	Lotus Notesのタスクフィールド
終了フラグ	終了フラグ	完了
説明	本文	説明
締切日 (必須)	締切日	締切日
優先順位 (必須)	優先順位	優先順位
個人	個人	プライベート
Status	状態	
主題 (必須)	主題 (これは、同期の際のキーフィールドです。レコードの一意性を識別するために使用されます。)	主題

注：必須フィールドに情報を入力しないと、同期中にレコードが作成されません。この情報はログファイルに記録されます。

Oracle CRM On DemandとPIM間のデータの同期のプロセス

Oracle CRM On DemandとPIM間でデータの同期を開始するには、次のタスクを実行します。

- 1 Oracle CRM On Demandがシステム要件を満たしていることを確認します。サポートされるPIMアプリケーションとバージョンの詳細は、「[Oracle CRM On Demandシステム要件 http://crmondemand.oracle.com/en/products/system-requirements/index.htm](http://crmondemand.oracle.com/en/products/system-requirements/index.htm)」を参照してください。
- 2 Oracle PIM Sync On Demand (PIM Sync client) をダウンロードおよびインストールします。PIM Sync clientをダウンロードして使用するには、ユーザーの役割に [PIM Sync へのアクセスの有効化] 権限が必要です。[設定 (個人)] の [データ & 統合ツール] に使用可能なOracle PIM Sync On Demandオプションが表示されない場合は、企業の管理者に問い合わせてください。詳細は、「[Oracle PIM Sync On Demandのインストールとアンインストール](#) 『667ページ』」を参照してください。
- 3 PIM Sync clientを設定します。「[PIM Sync Clientの同期の設定](#) 『668ページ』」を参照してください。
- 4 PIM Sync clientプロファイルを定義します。「[PIM Sync Clientの同期の設定](#) 『668ページ』」を参照してください。
- 5 同期したデータがどのように処理されるかを確認します。「[同期の結果の確認](#) 『674ページ』」を参照してください。

- 6 初期同期を実行します。「[Oracle PIM Sync On Demandとの初期同期の実行](#)『673ページ』」を参照してください。

PIM との初期同期の実行

Oracle CRM On

DemandとPIMアプリケーション間の初期同期を実行するには、次の3つのステップを実行する必要があります。

- 1 Oracle PIM Sync On Demandのインストール（「[Oracle PIM Sync On Demandのインストールとアンインストール](#)『667ページ』」を参照）

- 2 [PIM Sync Clientの同期の設定](#)『668ページ』

注：このステップでフィルターを作成できます。

- 3 [Oracle PIM Sync On Demandとの初期同期の実行](#)『673ページ』

データの同期時にフィルターを使用して、指定した条件に基づいて同期するレコードを制限できます。たとえば、国内の特定の地域を訪問する計画があり、訪問する都道府県の担当者を同期する場合は、または重要な顧客の担当者情報だけを伝える場合は、レコードを制限するためのフィルターを作成できます。

作業前の準備：

- インターネットに接続します。
- 自分のコンピュータが、Oracle CRM On DemandのOracle PIM Sync On Demandに対するシステム要件を満たしていることを確認します。システム要件の確認方法については、「[他のアプリケーションとの連携](#)『649ページ』」を参照してください。
- PIM Sync clientでフィルターを選択して、初期同期を実行する前に個人データを除外します。除外しておかないと、Oracle CRM On Demand内でそれらのレコードに「個人」というマークが付けられ、PIMアプリケーションから削除されます。
- アプリケーション内で異なるユーザーと担当者を共有し、担当者の詳細を携帯電話と同期する場合は、「[チーム担当者の同期を有効にする] チェックボックス（[個人設定] の [追加情報] の下）がオンになっていることを確認してください。
- 個人のレコードをOracle CRM On Demandに追加しないフィルターを作成する場合は、PIMアプリケーションの個人のタスク、アポイント、および担当者の「個人」チェックボックス（レコードの詳細の右下隅）がオンになっていることを確認してください。
- データはそれぞれのアプリケーションの特定のフィールドにマップされるので、該当するフィールドでデータが正しく設定されていることを確認します。たとえば、Outlookの「都道府県」フィールドに国名が含まれている場合は、Oracle CRM On Demandのドロップダウンオプションに一致しないので、Oracle CRM On Demandのレコードには追加されません。以降の同期では、このタイプの不一致は競合として処理されます。
- PIMアプリケーションとOracle CRM On Demand間でデータを同期すると、商標やユーロ記号などの特殊記号が正しく表示されない場合があります。
- Oracle CRM On Demandで設定されているタイムゾーンが、PIMアプリケーションで設定されているタイムゾーンに対応していることを確認します。Oracle CRM On Demandでのタイムゾーンの設定方法については、「[個人詳細の更新](#)『624ページ』」を参照してください。

注意： タイムゾーンを変更する場合（たとえば、コンピュータの時計を、出張先の地域のタイムゾーンに合わせる場合）、**PIM Sync client**をいったん閉じてから開いてください。**PIM Sync client**をいったん閉じて開くことにより、**Oracle CRM On Demand**は現在のタスクとアポイント用に設定されている時刻を正確に同期します。

Oracle PIM Sync On Demandのインストールとアンインストール

Oracle PIM Sync On DemandとサポートされているPIMアプリケーションの間で情報を同期するには、Oracle PIM Sync On Demandをインストールする必要があります。このトピックでは、Oracle PIM Sync On Demand（PIM Sync client）のインストールとアンインストールの方法について説明します。

注：PIM Sync

clientをインストールして実行するには、コンピュータにソフトウェアをインストールするための管理者権限があることを確認します。**Oracle PIM Sync On Demand**のリモートでのインストールは、現在オラクル社によってサポートまたは認定されていません。

Oracle PIM Sync On Demandをインストールするには

- 1 Oracle CRM On Demandにサインインします。
- 2 任意のページの上部にある「設定（個人）」リンクをクリックします。
- 3 「個人ホームページ」で、「データ&統合ツール」リンクをクリックします。
- 4 「データ&統合ツール」ページで、「Oracle PIM Sync On Demand」リンクをクリックします。
- 5 Oracle PIM Sync On Demandページの情報を読んで、「Oracle PIM Sync On Demandをダウンロード」をクリックします。
- 6 2つ目のOracle PIM Sync On Demandページで、追加情報を読んで、「Oracle PIM Sync On Demandをダウンロード」をクリックします。
- 7 表示されたウィンドウで、次のいずれかの操作を実行できます。
 - 「保存」をクリックしてファイルをハードドライブにコピーします。これによって後からインストールをオフラインで実行できます（推奨）。
 - 「オープン」をクリックして、インストールを開始します。インストールを続行するには、インターネットに接続したままにする必要があります。
- 8 ZIPファイルを抽出します。
- 9 ZIPファイルを抽出したフォルダを開き、**Setup.exe**をクリックしてインストールウィザードを起動します。
- 10 画面の指示に従ってインストールを終了します。

注：コンピュータに、あるバージョンのOracle PIM Sync On

Demandがすでにインストールされている場合は、新しいバージョンをインストールする前に以前のバージョンをアンインストールする必要があります。

Oracle PIM Sync On Demandをアンインストールするには

- [スタート] メニューから、[すべてのプログラム]、[Oracle CRM On Demand]、[Oracle PIM Sync On Demandのアンインストール] の順に選択します。

PIM Sync Clientの同期の設定

このトピックでは、フィルターの作成方法を含め、Oracle PIM Sync On Demandの同期設定を設定する方法について説明します。

セットアップウィザードを使用して同期設定を設定するには

- 1 [スタート] メニューから、[Oracle CRM On Demand]、[Oracle PIM Sync On Demand]、[Oracle PIM Sync On Demand] の順に選択します。
- 2 [Oracle PIM Sync On Demand] ウィンドウで、[セットアップ] をクリックします。
- 3 Oracle PIM Sync On Demandウィンドウで、Oracle CRM On Demandにサインインするときに使用するユーザーログインとパスワードを入力し、[アプリケーションセットアップ] をクリックします。
- 4 Oracle PIM Sync On Demandのセットアップウィンドウで、同期するレコードタイプを選択し、セットアップウィザードをクリックします。

Oracle PIM Sync On Demandのセットアップウィザードが開始します。このウィザードを使用して、すべてのレコードタイプを設定するオプションを指定し、選択したレコードタイプに対してOracle PIM Sync On Demandを設定します。
- 5 デスクトップアプリケーションウィンドウで、使用可能なアプリケーションのリストからPIMアプリケーションタイプを選択し、[次へ] をクリックします。
- 6 同期対象ウィンドウで、同期する情報タイプを選択し、[次へ] をクリックします。
- 7 同期方法ウィンドウで、Oracle CRM On DemandとPIMアプリケーションの間でデータを同期する方向を選択します。
Oracle PIM Sync On Demandを使用している場合は、データ同期の方向を2通りの方法で設定できます。
 - **2方向同期。** このオプションでは、データは2方向に移動します。Oracle CRM On DemandのデータはPIMアプリケーションにコピーされ、PIMアプリケーションで追加、編集または削除したデータはOracle CRM On Demandにアップロードされます。
 - **1方向同期。** このオプションでは、データは1方向にのみ移動し、データを1方向にインポートまたはエクスポートできます。エクスポートでは、データはOracle CRM On DemandからPIMアプリケーションにのみ転送されます。インポートでは、データはPIMアプリケーションからOracle CRM On Demandにのみ転送されます。ターゲットアプリケーションのすべてのデータを置換する場合は、ターゲットアプリケーションのすべてのデータを置換するチェックボックスをオンにします。このオプションは、1方向同期でのみ使用できます。

注：2方向同期と1方向同期を切り替えると、同期エンジンは以前の同期履歴を破棄し、新しい同期を実行します。
この場合、同期エンジンは、キーフィールドを使用して、PIMアプリケーションとOracle CRM On

Demandの両方の類似レコードが同じレコードかどうかを判断します。いずれかのキーフィールドが一致しない場合、同期エンジンは**PIMアプリケーション**と**Oracle CRM On Demand**の両方に新規レコードを作成します。この新規レコードには、新しい同期中に見つかった差異が含まれ、その結果、**PIMアプリケーション**または**Oracle CRM On Demand**に重複レコードが作成される可能性があります。

- 8 [次へ] をクリックします。
 - 9 同期タイミングのウィンドウで、**Oracle CRM On Demand**と**PIMアプリケーション**間でデータを手動と自動のどちらで同期するかを選択し、[次へ] をクリックします。
 - 10 [アポイント] オプションウィンドウで、アポイントデータの同期中に使用する**Oracle CRM On Demand**のユーザープロファイルと日付範囲を選択し、[次へ] をクリックします。
注：デフォルト設定の[将来の項目のみ転送]を使用することをお勧めします。
 - 11 **Oracle CRM On Demand**でのデータの交換で使用する適切な設定を選択します。
注：ログイン条件の詳細は、企業の管理者に問い合わせてください。
 - 12 [次へ] をクリックしてから、[終了] をクリックします。
- 次の手順では、追加の同期設定を設定する方法について説明します。

追加の同期設定を設定するには

- 1 **Oracle PIM Sync On Demand**ウィンドウで、**Oracle CRM On Demand**にサインインするときに使用するユーザーログインとパスワードを入力し、[アプリケーションセットアップ] をクリックします。
- 2 **Oracle PIM Sync On Demand**のセットアップウィンドウで、同期するレコードタイプをハイライト表示し、[設定] をクリックします。
- 3 設定ウィンドウで、同期するデスクトップアプリケーションを選択し、[詳細] をクリックします。
- 4 同期方法タブで、**Oracle CRM On Demand**と**PIMアプリケーション**間でデータを同期する方向を選択します。
- 5 同期タイミングのタブで、**Oracle CRM On Demand**と**PIMアプリケーション**間でデータを自動と手動のどちらで同期するかを選択します。
- 6 情報タイプタブ（[アポイント] タブなど）で、次のオプションを選択します。
 - a [確認] オプションについては、削除、変更、またはその両方を行ったレコード数を示す確認ダイアログボックスを表示するかどうかを選択します。
 - b [コンフリクト解決策] オプションを選択し、衝突の解決方法を選択します。
 データ競合は、2つのレコードのキーフィールドに同じ値が含まれる場合に発生します。このオプションの詳細は、「**PIMを使用した競合の解決について**『675ページ』」を参照してください。

- c [フィルター] オプションを選択して、同期するデータの範囲を制限します。デフォルトオプションである [選択なし] を維持するか、**Oracle CRM On Demand**とPIMアプリケーション間でマッピングされたフィールドに基づいて新しいフィルターを作成します。

一致するレコードの識別の詳細は、「[同期エンジンとフィールドのマッピングについて](#)」『662ページ』を参照してください。

注意： [個人データを除く] フィルターを選択すると、以降の同期時に個人レコードを削除できます。個人レコードを除外するには、**Outlook**の [プライベート] フィールドに基づいて新しいフィルターを作成します。

- d フォルダマッピングを選択して、同期する情報タイプとフォルダを指定します。 [フォルダのマッピング] をクリックして、マッピング設定ウィンドウにアクセスします。

- 7 **Oracle CRM On Demand**タブで、**Oracle CRM On Demand**とPIMアプリケーション間でデータを同期するためのアクセス設定を入力します。

- 8 いつでも [OK] をクリックして変更を保存し、 [設定] ウィンドウに戻ることができます。

- 9 最初のセットアップウィンドウに戻るには、 [OK] をもう一度クリックします。

- 10 他のレコードタイプについて、ステップ2からステップ9を繰り返します。

- 11 [閉じる] をクリックして [セットアップ] ウィンドウを終了します。

フィルターの作成手順について、次の手順で説明します。

フィルターを作成するには

- 1 **Oracle PIM Sync On Demand**の設定ウィンドウに移動します。
 - a **Oracle PIM Sync On Demand**ウィンドウで、**Oracle CRM On Demand**にサインインするときに使用するユーザーログインとパスワードを入力し、 [アプリケーションセットアップ] をクリックします。
 - b **Oracle PIM Sync On Demand**の設定ウィンドウで、同期する情報タイプをハイライト表示し、 [設定] をクリックします。
 - c [設定] ウィンドウで、同期する**PIM**アプリケーション (**Microsoft Outlook**など)を選択し、 [詳細] をクリックします。
- 2 [担当者] などの情報タイプタブをクリックします。
- 3 [フィルター] オプションを選択します。
- 4 [新規] をクリックします。
- 5 フィルターの名前を入力します (たとえば、「取引先担当者のみ」)。
- 6 フィルターの条件を設定します。
 - a [フィールド] ボタンをクリックし、リストからカテゴリー (たとえば、 [企業名]) を選択します。

b 演算子（たとえば、[次で始まる]）を選択します。

c 必要に応じて、一致を調べる最初の値を入力します。

たとえば、[企業名]に基づいて[次を含む]という条件でフィルターを設定した場合は、フィルターで最初に表示する企業名（「Oracle」など）を入力します。

d [リストに追加]をクリックします。

e （オプション）このステップを繰り返して、このフィルターに値または条件を追加します。

7 フィルターのルールを設定します。

a [ルール] タブをクリックします。

b 次のいずれかのオプションを選択します。

- すべての条件を満たす必要があります
- 1つ以上の条件を満たす必要があります

c [OK] をクリックします。

設定した新しいフィルターがリストで選択されます。

8 （オプション）[フィルター] リストで、[フィルターに一致しないデータをOracle CRM On Demandから削除する] チェックボックスをオンにします。

同期エンジンは、フィルター条件が満たされるか、フィルターが削除または無効化されるまで、これらのレコードを無視します。この設定は、同期中に重複レコードが生成された場合に使用できます。

9 [高度な設定] ウィンドウで [OK] をクリックします。

10 最初のセットアップウィンドウに戻るには、[OK] をもう一度クリックします。

11 [閉じる] をクリックして [セットアップ] ウィンドウを終了します。

12 このフィルターを使用し、この時点で同期プロセスを実行するには、[今すぐ同期] ボタンをクリックします。

フィルターが選択されていない場合は、すべてのレコードが同期されます。情報タイプごとに1つのフィルターを指定できますが、フィルターには複数の条件を指定できます。

注： フィルターは、PIMアプリケーションとOracle CRM On

Demandの両方のレコードを評価し、これらのレコードに適用されます。したがって、フィルタリングにはマップされたフィールドのみを使用でき、定義した条件を満たすレコードのみが2つのアプリケーション間で同期されます。

Oracle PIM Sync On Demandの管理について

企業の管理者は、Oracle CRM On Demandの[企業プロファイル] ページから、次のOracle PIM Sync On Demand設定を設定できます。

- 代替PIM SyncダウンロードURL

- PIM Sync ダウンロードページへのアクセス無効
- PIM Sync詳細取引先関係の無効化
- PIM Sync取引先関係の無効化

これらの設定と [企業プロフィール] ページの詳細は、「[企業プロフィールとグローバルデフォルトの設定](#)」『1020ページ』を参照してください。

同期セッションの発生タイミングの定義

Oracle CRM On

Demandが同期セッションを自動的に実行するか、手動で（[同期] をクリックしたときのみ）実行するかを指定できます。

同期セッションを自動的に実行するには

- 1 [スタート] メニューから、[Oracle CRM On Demand]、[Oracle PIM Sync On Demand] の順に選択します。
- 2 [Oracle PIM Sync On Demand] ウィンドウで、[セットアップ] をクリックします。
- 3 [アプリケーションセットアップ] をクリックします。
- 4 [Oracle PIM Sync On Demand Setup (Oracle PIM Sync On Demandのセットアップ)] ウィンドウで、[Settings (設定)] をクリックします。
- 5 [Settings (設定)] ウィンドウで [Advanced (詳細)] をクリックします。
- 6 [詳細] ウィンドウで、同期タイミングのタブを選択します。
- 7 次の情報を使用して、ユーザーの同期要件を入力します。
 - **分単位の同期時間。** [毎] を選択し、上向き矢印と下向き矢印を使用して、時間間隔を選択します。または、指定する時間間隔を時間のフィールドに手動で入力します。このオプションのデフォルト設定は30分ごとです。
 - **日単位の同期時間。** : [毎] を選択して上向き矢印と下向き矢印を使用して曜日、平日、週末、週、および月を指定します。上向き矢印と下向き矢印でその間隔で同期するタイミングを指定します。
- 8 [OK] をクリックします。

注：一部のPIMアプリケーションでは、ユーザー名とパスワードが必要です。ユーザー名とパスワードが自動的に提供されない場合、同期は自動的に実行できません。

次の手順では、手動で同期セッションを実行する方法について説明します。

手動で同期セッションを実行するには

- 1 [スタート] メニューから、[Oracle CRM On Demand]、[Oracle PIM Sync On Demand] の順に選択します。
- 2 [Oracle PIM Sync On Demand] ウィンドウで、[セットアップ] をクリックします。

- 3 [アプリケーションセットアップ] をクリックします。
- 4 [Oracle PIM Sync On Demand Setup (Oracle PIM Sync On Demandのセットアップ)] ウィンドウで、[Settings (設定)] をクリックします。
- 5 [Settings (設定)] ウィンドウで [Advanced (詳細)] をクリックします。
- 6 [Advanced (詳細)] ウィンドウで、[When to sync (同期タイミング)] タブを選択します。
- 7 [Sync only when I click the Sync button] を選択します。
- 8 自動化同期オプションをクリアします。
- 9 [OK] をクリックします。

Oracle PIM Sync On Demandとの初期同期の実行

このトピックでは、Oracle PIM Sync On Demandで初期同期を実行する方法について説明します。

初期同期を実行するには

- 1 [スタート] メニューから、[Oracle CRM On Demand]、[Oracle PIM Sync On Demand]、[Oracle PIM Sync On Demand] の順に選択します。
 - 2 [Oracle PIM Sync On Demand] ウィンドウで、[今すぐ同期] をクリックします。
- レコードタイプごとに確認ボックスが開き、そのタイプのレコードに対する変更のリストが表示されます。変更の確認、同期の取り消し、または変更の承認を行って同期を完了できます。

同期設定の変更

データの同期前に、同期設定を変更できます。たとえば、同期に時間がかかる場合、1セッション中に同期されるデータセットを減らすことができます。

作業前の準備：インターネットに接続します。

同期設定を変更するには

- 1 [スタート] メニューから、[Oracle CRM On Demand]、[Oracle PIM Sync On Demand] の順に選択します。
- 2 [Oracle PIM Sync On Demand] ウィンドウで、[セットアップ] をクリックします。
- 3 ユーザーログインとパスワードを変更するには、新しい情報を [Oracle PIM Sync On Demand] ウィンドウに入力します。
- 4 [Oracle PIM Sync On Demand] ウィンドウで、[アプリケーションセットアップ] をクリックします。

- 5 [Oracle PIM Sync On Demand Configuration (Oracle PIM Sync On Demandの設定)] ウィンドウで、設定に対して新しいオプションを変更および指定するレコードタイプを選択します。
詳細については、「[PIM との初期同期の実行](#)『666ページ』」を参照してください。
- 6 [Oracle PIM Sync On Demand] ウィンドウで、[保存] をクリックします。

追加の同期セッションの実行

担当者、タスク、またはアポイントを更新、追加、または削除した場合は、レコードの同期を行う必要があります。そのためには、インターネットに接続する必要がありますが、Oracle CRM On Demandにサインインする必要はありません。

注意： タイムゾーンを変更する場合（たとえば、出張先の地域の時間に合わせて自分のコンピュータの時間を設定する場合は）、必ずOracle PIM Sync On Demand (PIM Sync client) をいったん終了してから再起動してください。これにより、アプリケーションは、タスクとアポイントに設定した時間と正確に同期します。

作業前の準備： インターネットに接続します。

追加の同期セッションを実行するには

- 1 [スタート] メニューから、[Oracle CRM On Demand]、[Oracle PIM Sync On Demand]、[Oracle PIM Sync On Demand] の順に選択します。
- 2 [Oracle PIM Sync On Demand] ウィンドウで、[今すぐ同期] をクリックし、設定したレコードタイプとアプリケーションを同期します。
[今すぐ同期] ボタンは、設定が作成されるまで使用できません。
- 3 [閉じる] ボタンをクリックします。
同期が終了すると、レコードタイプごとに確認ボックスが表示され、各レコードタイプに対する変更のリストが表示されます。この変更は、確認して受理するか、同期を取り消すことができます。

同期の結果の確認

同期が終了すると、結果の確認を求めるメッセージが表示されます。また、同期の完了時には、次のログファイルを開いて最新の結果を確認することもできます。

- 1 つのログファイルには、Oracle CRM On Demandのエラー、警告、および高レベルの変更が記録されます。このファイルはサーバー上に置かれ、Oracle CRM On Demandからアクセスできます。
- もう1つのログファイルには、Microsoft OutlookまたはLotus Notesに対して実行した詳細レベルの変更が記録されます。これらのファイルは、使用しているコンピュータに保存されます。

ログファイルは、同期セッションを実行するたびに上書きされるので、最新の同期に関するデータだけを保存しています。

Oracle CRM On Demandの同期の結果を確認するには

- 1 Oracle CRM On Demandにサインインします。
- 2 任意のページの上部にある「設定（個人）」リンクをクリックします。
- 3 「個人ホームページ」で、「データ&統合ツール」リンクをクリックします。
- 4 「データ&統合ツール」ページで、「Oracle PIM Sync On Demand」リンクをクリックします。
- 5 「Oracle PIM Sync On Demand」ページで、「同期ログを表示」リンクをクリックします。
- 6 ファイルを保存するか、直接開きます。
デフォルトのファイル名はpim_sync_log.txtです。

次の手順では、Microsoft OutlookまたはLotus Notesに対する同期の結果を確認する方法について説明します。

Microsoft OutlookまたはLotus Notesに対する同期の結果を確認するには

- ユーザーのコンピュータで、次のファイルを開きます。
 - PTrace.log : C:\Documents and Settings\<windowユーザー>\Application Data\Siebel PIM Sync On Demand\Configurations
 - PushSyncStatus.log : C:\Documents and Settings\<windowsユーザー>\Application Data\Siebel PIM Sync On Demand\Configurations
 - 各同期ログ : C:\Documents and Settings\<windowsユーザー>\Application Data\Siebel PIM Sync On Demand\Configurations\Conf_Intellisync XML_<Oracle CRM On Demand LOGIN ID>
 - pim_sync_log_Appointments.log
 - pim_sync_log_Contacts.log
 - pim_sync_log_ToDo's.log

PIMを使用した競合の解決について

同じレコードの同じフィールドをOracle CRM On DemandとPIMの両方で更新した場合は、フィールドレベルで競合が発生します。たとえば、Oracle CRM On Demandで電子メールアドレスを更新し、同じ電子メールアドレスをPIMで更新すると、同期時にこの電子メールアドレスは競合として認識されます。

競合を解決するためのオプションを次に示します。

- 競合する項目をすべて追加

各システムに新しいレコードを追加し、各システムで同期相手のシステムのレコードからマップされた値が含まれるようにします。元の競合するレコードはそのままの状態に維持されます。

通常、「競合する項目をすべて追加」を選択すると、データ競合が原因で、競合するレコードが各システムに追加されます。ただし、両方のシステムでテキストフィールドを変更したときに、1つのフィールドに含まれるテキストが

他のフィールドに含まれるテキストを切り捨てたものである場合は、短い方のテキストが長い方のテキストによって上書きされます。

■ 競合する項目をすべて無視

競合をそのままにします。いずれのシステムも変更されません。

■ 競合発生時に通知（デフォルト）

競合が発生したときに通知を受け取ります。検出された各競合の詳細が含まれるウィンドウが開き、その競合を解決するためのオプションが表示されます。

■ Oracle CRM On Demandを優先

最新のデータが確実にOracle CRM On Demandの方に含まれる場合は、このオプションを使用します。

■ Microsoft OutlookまたはLotus Notesを優先

最新のデータが確実にPIMの方に含まれる場合は、このオプションを使用します。

競合を解決するためのデフォルトの設定（通知）を受け入れると、レコードの各競合を処理する方法を求めるメッセージが表示されます。競合を解決すると、同期が続行されます。

自動同期中に、メッセージは表示されません。自動同期が終了すると、ユーザーには、システムトレイのOracle PIM Sync On Demandアイコンの近くに表示されるヒントで通知されます。

注：重複するアポイントは、同期時にデータ競合として処理されません。

Microsoft OutlookおよびLotus Notesからの電子メールの追加

Oracle Outlook Email Integration On Demand（Outlook Email Integration client）およびOracle Notes Email Integration On Demand（Notes Email Integration client）は、Microsoft OutlookおよびLotus NotesからOracle CRM On

Demandに電子メールを追加できるようにするモジュールです。これらの電子メールは、取引先とのすべてのやり取りの履歴になり、セールスチーム全体が利用できます。

電子メール（受信済み電子メールまたは送信電子メール）をアプリケーションに追加すると、次の操作を行えます。

■ Oracle CRM On

Demandの取引先レコード、担当者レコード、見込み客レコード、商談レコード、またはサービスレコードにリンクされたタスクレコード（完了済み活動）として電子メールを追加する

■ 担当者、見込み客、商談、またはサービスリクエストとして電子メール受信者をOracle CRM On Demandに追加する

■ Oracle CRM On Demandで電子メールからフォローアップタスクまたはアポイントを作成する

■ Oracle CRM On DemandレコードをOutlookまたはNotesから直接更新する（新しい電子メールアドレスも含む）

■ Oracle CRM On Demandを検索して受信者の情報を探す（Outlook Email Integration clientのみ）

Outlook Email Integration clientまたはNotes Email Integration

clientを使用するには、ラップトップまたはデスクトップコンピュータにこれらをインストールします。

注：Outlook Email Integration clientまたはNotes Email Integration clientを使用するには、ユーザー役割として「Outlook/Notesの電子メールの統合」アクセス権限が必要です。

Oracle Outlook Email Integration On Demandのインストール

Outlook Email Integration

clientをインストールするには、InstallShieldウィザードを実行するセットアッププログラムをダウンロードして実行します。このウィザードにより、Outlookツールバーに次のアイコンまたはラベルを追加するOutlookプラグインが作成されます。

- CRM On Demandに追加：受信トレイのツールバーに表示されます。
- CRM On Demandに送信および追加：メッセージウィンドウのツールバーに表示されます。
- CRM On Demand検索：このアイコンは、メッセージウィンドウのツールバーに表示されます。

Outlook Email Integration clientのインストール前の準備：

- コンピュータがOracle CRM On DemandのOracle Outlook Email Integration On Demandに指定されているシステム要件を満たしていることを確認します。システム要件を確認する方法については、「他のアプリケーションとの連携」『649ページ』を参照してください。
- Microsoft Outlook 2003を使用している場合は、Microsoft Wordが電子メールのエディタとして選択されていないことを確認してください。確認するには、Outlookのメニューバーの「ツール」をクリックし、「オプション」を選択します。「メール形式」タブで、このフィールドのチェックボックス「電子メールの編集に Microsoft Word を使用する」をオフにします。

Outlook Email Integration clientをインストールするには

- 1 Microsoft Outlookを終了し、開いているすべてのウィンドウを閉じます。
- 2 Oracle CRM On Demandにサインインします。
- 3 任意のページの上部にある「設定（個人）」リンクをクリックします。
- 4 「個人ホームページ」で、「データ&統合ツール」リンクをクリックします。
- 5 「データ&統合ツール」ページで、「Oracle Outlook Email Integration On Demand」リンクをクリックします。
- 6 「Oracle Outlook Email Integration On Demand」ページで、表示された情報を読んだ後、「Oracle Outlook Email Integration On Demandをダウンロード」リンクをクリックします。
- 7 次の「Oracle Outlook Email Integration On Demand」ページで、表示された情報を読んだ後、「Oracle Outlook Email Integration On Demandをダウンロード」リンクをクリックします。
- 8 このウィンドウでは、次の操作を行えます。
 - 「保存」をクリックして、Oracle_OEI_OnDemand.exeファイルをハードドライブにコピーし、オフラインでインストールします（推奨）。
 - 「実行」をクリックして、インストールを開始します。インストールを続行するには、インターネットに接続したままにする必要があります。
- 9 画面の指示に従ってインストールを終了します。

Oracle Notes Email Integration On Demandのインストール

Lotus Notes EmailとOracle CRM On Demandの統合プロセスは、次の2つの手順で構成されます。

- Lotus Notesテンプレートの変更
- ユーザーのコンピュータへのNotes Email Integration clientのインストール

Lotus Notesテンプレートの変更

Lotus Notes管理者はLotus Notesテンプレートを会社レベルで変更し、必要なコードと、Notes Email Integration clientとのインターフェイスを提供するUI要素を公開します。

次の手順では、Oracle Notes Email Integration On Demandファイルをダウンロードする方法について説明します。

Oracle Notes Email Integration On Demandファイルをダウンロードするには

- 1 ページの右上隅にある [トレーニングおよびサポート] リンクをクリックして、My Oracle Supportにサインインします。

Oracle.comアカウントがすでにある場合、My Oracle Supportには、登録せずにサインインできます。Oracle.comアカウントがない場合は、新規ユーザーとして登録する必要があります。
- 2 My Oracle Supportページで、[ダウンロード] リンクをクリックし、該当するOracle CRM On DemandのバージョンのOracle Notes Email Integration On Demandファイルをダウンロードするためのリンクをクリックします。

Notes Email Integration Clientのインストール

Notes Email Integration

clientをインストールするには、InstallShieldウィザードを実行するセットアッププログラムを実行します。このウィザードにより、Lotus Notesのフォルダとメモビューに次のボタンを追加するNotes Email Integration clientがインストールおよび登録されます。

- Oracle CRM On Demandに追加：このボタンは [受信箱] ビューと [送信済みアイテム] フォルダビューに表示されます。
- Oracle CRM On Demandに送信および追加：このボタンは [新規メモ] ビューと [メモに返信] ビューに表示されます。

Notes Email Integration clientのインストール前の準備：

- Notes Email Integration clientではルーティングサーバーを使用してユーザーのインスタンスURLを動的に取得します。Notes Email Integration clientのインストール環境と連動するようにルーターが設定されていることを確認してください。詳細は、カスタマーサポートに問い合わせてください。
 - 社内でNotes Email Integration clientが有効になっているかどうか、Oracle CRM On Demand管理者に確認します。Notes Email Integration clientを機能させるためには、Lotus Notes管理者は、Notes Email Integration clientを有効にするように社内のLotus Notesテンプレートを変更する必要があります。
- 注意：Notes Email Integration clientは、社内で有効になっていることを確認するまでインストールしないでください。有効になっていない状態でインストールした場合、Notes Email Integration clientを機能させるためには、アンインストールしてから再インストールする必要があります。**

■ Notes Email Integration

clientのインストールパッケージをダウンロードするには、任意のページの右上隅にある [トレーニングおよびサポート] リンクをクリックしてトレーニングおよびサポートセンターページを開きます。このページで、知識とトレーニングのリンクをクリックし、My Oracle Supportにサインインします。My Oracle Supportページで、[ダウンロード] リンクをクリックし、インストールパッケージをダウンロードします。

■ コンピュータがOracle CRM On DemandのOracle Notes Email Integration On

Demandに対して指定されているシステム要件を満たしていることを確認します。システム要件を確認する方法については、「[他のアプリケーションとの連携『649ページ』](#)」を参照してください。

Notes Email Integration clientをインストールするには

- 1 Lotus Notes を終了し、すべてのウィンドウを閉じます。
- 2 Oracle CRM On Demand管理者からNotes Email Integration clientのインストールファイル入手して、お使いのコンピュータのデスクトップに保存します。
- 3 デスクトップからインストールファイルを実行し、画面の指示に従ってインストールを完了します。

Oracle Outlook Email Integration On DemandまたはOracle Notes Email Integration On Demandのアンインストール

Oracle Outlook Email Integration On DemandまたはOracle Notes Email Integration On Demandは、Microsoft Windowsの [プログラムの追加と削除] ユーティリティを使用していつでもアンインストールできます。

Oracle CRM On Demandへの電子メール情報の追加

Oracle CRM On

Demandに電子メールを追加するときには、電子メールと添付ファイルを合わせたファイルサイズが5メガバイト (MB) を超えないようにしてください。Oracle Outlook Email Integration On DemandおよびOracle Notes Email Integration On Demandでは、.zip、.rar、.7z、.cabなどの圧縮ファイルは添付ファイルとしてサポートしていません。

注： Outlook 2007で電子メールを開いたり、作成したりすると、CRM On Demandのボタンが [メッセージ] タブのCRM On Demandボタン・グループに表示されます。

電子メール情報を追加するには

- 1 Oracle CRM On Demandに追加する電子メールを強調表示するか開きます。
- 2 Microsoft Outlookでは、[Add to CRM On Demand (CRM On Demandに追加)] をクリックします。Lotus Notesでは、[Add to Oracle (Oracleに追加)] をクリックします。
- 3 [サインイン] ウィンドウで、Oracle CRM On Demandにアクセスするために通常使用する電子メールアドレスとパスワードを入力します。

注： OutlookセッションまたはNotesセッションごとに一度だけサインインする必要があります。OutlookまたはNotesを閉じるまで、再びログインする必要はありません。Outlook Email Integration clientまたはNotes Email Integration clientとOracle CRM On Demandの間で送受信されるデータは、セキュリティ保護のため、常に暗号化されます。

- 4 [宛先]、[CC]、および[差出人]の各フィールドに入力された担当者名を使用して、このセッションで電子メールを自動的にリンクするには、[自動関連付け]で[はい]を選択します。

自動関連付け機能を使用すると、Oracle CRM On

Demandで電子メールが検索され、この電子メールが完了タスクとして自動的に追加されます。一致するものが見つかからない場合は、電子メールを手動で検索し、レコードにリンクするためのウィンドウが表示されます。

- 5 [サインイン] ボタンをクリックします。

Oracle CRM On

Demandでレコードが検索され、次の表で説明するように、結果がタスクの作成ウィンドウに表示されます。

エリア	表示されるレコード
選択されたレコード	<p>最初は、担当者レコードのうち、Oracle CRM On Demandでの電子メールアドレスがこの電子メールの[宛先]、[CC]、および[差出人]のフィールドに厳密に一致するものが表示されます。</p> <p>このウィンドウの他のエリアから[選択したレコード]にレコードを移動できます。このウィンドウで[保存]をクリックすると、このエリアに表示されたすべてのレコードと、そのレコードにリンクされた取引先レコードに電子メールが保存されます。</p> <p>注：この電子メールを保存するには、リンクされた取引先レコードが担当者に必要です。</p>
見つからない電子メール受信者	電子メールの[宛先]または[CC]フィールドに入力された名前のうち、Oracle CRM On Demandの既存の担当者にマップできないものが表示されます。
関連レコード	電子メール受信者に対応する担当者レコードにリンクされたOracle CRM On Demandのレコード（商談など）が表示されます。

- 6 [タスクの作成] ウィンドウからは、次の操作を行えます。

操作	手順
フォローアップタスクまたはアポイントをOracle CRM On Demandに追加する	<p>1 [保存後のオプション] エリアで、[新規タスクの作成]または[新規アポイントの作成]チェックボックスをオンにします。</p> <p>2 [保存]をクリックします。</p> <p>3 [新規タスク]または[新規アポイント]フォームで、情報を更新し、レコードを保存します。</p>
電子メール受信者にリンクされる新規商談またはサービスリクエストを追加する	<p>1 [選択されたレコード] エリアで、電子メール受信者の名前を右クリックします。</p> <p>2 [新規商談をOn Demandに追加]または[新規サービスリクエストをOn Demandに追加]を選択します。</p>

	<p>3 [新規商談] または [新規サービスリクエスト] フォームの情報を更新します。</p> <p>4 [保存] をクリックします。</p>
電子メール受信者を担当者または見込み客として追加する	<p>1 [見つからない電子メール受信者] エリアで、電子メール受信者の名前を右クリックします。</p> <p>2 [新規担当者をOn Demandに追加] (新しい担当者レコードの場合) または [新規見込み客をOn Demandに追加] (新しい見込み客レコードの場合) を選択します。</p> <p>3 [新規担当者] または [新規見込み客] フォームの情報を更新します。</p> <p>4 [保存] をクリックします。</p> <p>電子メール受信者の名前がウィンドウの [選択したレコード] エリアに移動します。</p>
この電子メールを完了タスクとして追加する	<p>1 [選択したレコード] エリアにレコードが表示されていることを確認します。</p> <p>2 [保存] をクリックします。</p> <p>電子メールは、[選択したレコード] エリアの各レコードにリンクされた完了タスクとして、これらのレコードにリンクされた取引先とともに保存されます。[活動詳細] に表示されるデフォルト値は、更新するまで使用されます。</p>
この電子メールを別のレコードにリンクする	<p>1 タスクの作成ウィンドウで、見つかったレコードをダブルクリックし、これらのレコードを [選択したレコード] エリアに移動します。</p> <p>2 (オプション) [活動詳細] エリアのデフォルト設定を更新します。</p> <p>3 [保存] をクリックします。</p> <p>この電子メールは、選択したレコードにリンクされたタスクとして、[活動詳細] エリアに表示される値とともに保存されます。</p>
[選択したレコード] エリアからレコードを削除する	<p>■ レコードをダブルクリックします。このレコードは、この電子メールにリンクされないようにウィンドウの左側に移動します。</p>
Oracle CRM On	<p>1 [検索] ドロップダウンリストで、レコードタイ</p>

Demandで、その他の担当者、取引先、商談、見込み客、またはサービスリクエストを検索する	<p>ブを選択します。</p> <p>2 検索する名前を入力します。</p> <p>3 [提出] をクリックします。</p> <p>その名前に一致するレコードが [検索結果] エリアに表示されます。</p>
レコードを更新する	<p>1 レコードを右クリックします。</p> <p>2 [編集] を選択します。</p> <p>3 [編集] フォームの情報を更新します。</p> <p>4 [保存] をクリックします。</p>
Oracle CRM On Demandの電子メールアドレスをこのメールから更新する	<p>1 [検索結果] エリアで、レコードを右クリックします。</p> <p>2 [電子メールアドレスを関連付ける] を選択します。</p> <p>3 [担当者を受信者と関連付ける] ウィンドウで、更新された電子メールアドレスをドロップダウンリストから選択します。</p> <p>4 [保存] をクリックします。</p> <p>新しい電子メールアドレスが担当者レコードに表示されます。</p>
レコード名、電子メールアドレス、関連するレコード名などのレコード情報を表示する	<p>■ レコードの上にマウスを移動し、ヒントが表示されるまでそのままにして、この情報を表示します。</p>

電子メールを送信し、その電子メールを**Oracle CRM On Demand**に追加するには

- 1** Microsoft Outlook の場合は、ツールバーの [新規作成] をクリックします。Lotus Notes の場合は、[新規メモ] ボタンまたは [返信] ボタンをクリックします。
- 2** (オプション) Oracle CRM On Demand担当者レコードから電子メール受信者を追加します。
 - a** メッセージウィンドウで、[CRM On Demand検索] フィールドに名前を入力します。
 - b** Enterキーを押します。
Oracle CRM On Demandで見つかった担当者がウィンドウに表示されます。
 - c** [宛先]、[CC]、または [BCC] のいずれかのオプションを選択します。

d [選択] をクリックします。

3 通常に電子メールを送信する場合と同様に、その他の情報を入力します。

4 Microsoft Outlookでは、[Send & Add to CRM On Demand (CRM On Demandに送信して追加)] をクリックします。Lotus Notesでは、[Send & Add to Oracle (Oracleに送信して追加)] をクリックします。

ウィンドウで[保存] をクリックすると、選択した受信者に電子メールが送信され、電子メール自体は、タスクの作成ウィンドウの情報に従って保存されます。

Oracle CRM On Demand Integration for Officeの使用

Oracle CRM On Demand Integration for Officeは、次のダウンロード可能なテンプレートファイルで構成されます。

- Mail Merge for Word
- Reports and Analysis for Excel
- Segmentation Wizard (セグメント化ウィザード)

これらのテンプレートファイルにより、Microsoft WordおよびMicrosoft Excelで特別なツールバーを使用できます。これらのツールバーを使用すると、Oracle CRM On DemandのデータをMicrosoft

WordやExcel内で操作して、ダイレクトメール、大量電子メール、または更新可能なオフラインレポートを作成したり、マーケティングキャンペーンで使用する担当者リスト（コールするセグメント）を作成することができます。

Oracle CRM On Demand Integration for Officeテンプレートを使用する方法について、次のセクションで説明します。

- [Mail Merge for Word の使用](#) 『684ページ の"[Mail Merge for Wordの使用](#)"参照』。Microsoft WordのOn Demand Integrationツールバーについて説明します。Mail Merge for Wordテンプレートを開くための適切な方法を示し、Oracle CRM On Demandのデータを使用してダイレクトメールや大量電子メールをMicrosoft Wordで作成する方法を説明します。
- [Reports and Analysis for Excelの使用](#) 『688ページ』。Microsoft ExcelのOn Demand Integrationツールバーについて説明します。Reports and Analysis for Excelテンプレートによるレポートの作成に関する背景情報を提供し、Reports and Analysis for Excelを使用して既存のレポートを実行したり新しいレポートを作成したりする方法について説明します。
- [Segmentation Wizard \(セグメント化ウィザード\) の使用](#) 『693ページ』。Microsoft ExcelのTarget Builder（ターゲットビルダ）ツールバーについて説明します。セグメントタイプに関する背景情報と、セグメントを作成、アップロード、およびエクスポートする方法について説明します。

注： Oracle CRM On Demand Integration for Officeを使用するには、管理者に依頼して、Oracle CRM On DemandでWebサービスを有効化する必要があります。

注： 認証されたプロキシを利用するネットワークはサポートされません。

Mail Merge for Wordの使用

Mail Merge for Wordを使用すると、Oracle CRM On DemandのデータをMicrosoft Wordにダウンロードし、ダイレクトメールまたは一括電子メールを作成できます。その前に、Mail Merge for Wordのテンプレートを設定する必要があります。

次に示した作業の手順を参照するには、該当するトピックをクリックしてください。

- [Mail Merge for Wordのテンプレートのダウンロード](#) 『685ページ』
- [Mail Merge for Wordのテンプレートの作成](#) 『686ページ』
- [Mail Merge for Wordでのダイレクトメールまたは一括電子メールの作成](#) 『687ページ』

関連トピック

関連情報については、次のトピックを参照してください。

- [Mail Merge for WordのOn Demand Integrationツールバーについて](#) 『684ページ』

Mail Merge for WordのOn Demand Integrationツールバーについて

Mail Merge for Wordには、Oracle CRM On Demandデータとのメールマージを作成するために使用するOn Demand Integrationツールバーがあります。

注：Microsoft Office 2007を使用している場合は、[アドイン] タブに**On Demand Integration**ツールバーが表示されます。[アドイン] タブをクリックすると、すべての**On Demand Integration**オプションが表示されます。

次の表では、Mail Merge for WordのOn Demand Integrationツールバーで利用できるオプションについて説明します。

ツールバーオプション	説明
1.オンデマンドデータの取得	Oracle CRM On Demandにサインインして、データをMicrosoft Wordにダウンロードできます。オプションは、[担当者]、[見込み客]、[取引先]、[商談]、[サービスリクエスト]、および[保存済みリストを使用する]です。[保存済みリストを使用する]を選択すると、リストとしてマシンに保存されている既存のデータソースを選択できます。
2.受取人の絞り込み	ダウンロードされたデータからやりとりする受取人を選択できます。

ツールバーオプション	説明
3.メッセージの絞り込み	次のオプションがあります。 <ul style="list-style-type: none"> ■ 自動テキスト：事前に指定されているフィールドをメッセージに挿入できます。[自動テキスト] オプションを使用して終わりの行を各メッセージに挿入できます。 ■ Oracleフィールドの挿入：Oracle CRM On Demandレコードのフィールドをメッセージに挿入できます。たとえば、Full_Nameを各メッセージの挨拶に挿入することができます。
4.プレビュー	各メッセージをプレビューできます。矢印を使って各メッセージにスクロールできます。
5.メッセージの印刷または送信	データをテンプレートにマージして印刷したり、個々のWordドキュメントのマージしたり、アドレスが指定された電子メールメッセージにマージして送信したりできます。
6.オンデマンド活動としてログを記録	連絡内容のレコードとしてOracle CRM On Demandに活動を作成できます。この単一の活動はメッセージの各受取人に関連付けられます。送信されるテンプレートのテキストは、この活動の説明に自動的に挿入されます。

Mail Merge for Wordのテンプレートのダウンロード

Mail Merge for Wordテンプレートを使用すると、On Demand IntegrationツールバーがMicrosoft Wordに追加されます。次の手順では、テンプレートをダウンロードする方法について説明します。

Mail Merge for Wordテンプレートをダウンロードするには

- 1 Oracle CRM On Demandの上部にある [トレーニングおよびサポート] リンクをクリックして、My Oracle Supportにサインインします。
Oracle.comアカウントがすでにある場合、My Oracle Supportには、登録せずにサインインできます。Oracle.comアカウントがない場合は、新規ユーザーとして登録する必要があります。
- 2 My Oracle Supportのナレッジページで、[ダウンロード] リンクをクリックし、Oracle Mail Merge for Wordテンプレートをダウンロードするためのリンクをクリックします。
- 3 Webページに表示された手順に従ってテンプレートをダウンロードします。

Mail Merge for Wordのテンプレートの作成

Mail Merge for WordのOn Demand

Integrationツールバーが各テンプレートファイルに添付されています。次の手順では、On Demand Integrationツールバーを使用してMail Merge for Wordテンプレートを作成する方法を説明します。このツールバーを使用してMail Merge for Wordテンプレートを作成すると、テンプレートに埋め込まれているパーソナライゼーションがOracle CRM On Demandデータでサポートされます。

Mail Merge for Wordテンプレートを開く方法

Mail Merge for

Wordが、作成または変更するテンプレートに添付されるようにするには、元のテンプレートファイルを常に開いておく必要があります。元のテンプレートファイルが開いているかどうかはタイトルバーで確認します。ドキュメントのタイトルには、.dot拡張子が付いています。

注： ファイルをダブルクリックして開かないでください。なぜなら、テンプレートファイルに基づいた新しいWordドキュメントが開くだけだからです。このモードで変更を保存すると、On Demand Integrationツールバーが添付されていない標準のWordドキュメントが保存されます。

Mail Merge for Wordテンプレートを作成または変更するには

- 1 ダウンロードしてローカルに保存したMail Merge for Wordテンプレートを右クリックして「開く」を選択します。
Microsoft Wordでファイルが開きます。

- 2 On Demand IntegrationツールバーとWord機能を使用して標準の連絡文書を作成します。

受信者の絞り込み、Oracle CRM On

Demandフィールドの挿入、プレビューなどを実行できます。ツールバーを使用して連絡文書を作成する方法の詳細については、「[Mail Merge for Wordでのダイレクトメールまたは一括電子メールの作成](#)」『687ページ』を参照してください。

- 3 テンプレートを保存する前に、次のようにテンプレートからデータソースのリンクを解除します。

a Microsoft Word Mail Mergeツールバーの「メイン文書の設定」ボタンをクリックします。

b 「メイン文書のタイプ」ダイアログボックスで、「標準のWord文書」ラジオボタンを選択します。

注： Microsoft Word Mail

Mergeツールバーが表示されない場合は、「Word」メニューバーの「表示」、「ツールバー」、「差し込み印刷」の順にクリックして表示します。Microsoft Office 2007を使用している場合は、「差し込み印刷」タブ、「差し込み印刷の開始」の順にクリックします。

注意： データソースを切断する前にテンプレートを保存および公開する場合、ファイルは、使用時にローカルマシン上のデータソースに接続しようとします。

- 4 次の該当する操作を行います。

- 新しいテンプレートを保存している場合は、「ファイル」、「名前をつけて保存」の順に選択します。
- 既存のテンプレートに変更を保存している場合は、「ファイル」、「名前を付けて保存」の順に選択します。

Mail Merge for Wordでのダイレクトメールまたは一括電子メールの作成

Mail Merge for Wordを使用すると、Oracle CRM On DemandデータをダウンロードしてWordドキュメントにマージできます。次の手順では、担当者を例として使用していますが、見込み客、取引先、商談、およびサービスリクエストからOracle CRM On Demandデータを使用するか、またはローカルに保存した受取人リストを使用してメールマージを作成することもできます。

注：ダウンロードできるレコードの最大数は **4000**です。

Mail Merge for Wordを使用してダイレクトメールまたは一括電子メールを作成するには

- 1** ダイレクトメールに使用するWordテンプレートファイルを開きます。
- 2** On Demand Integrationツールバーで、[オンデマンドデータの取得]、[担当者]の順にクリックします。
- 3** Oracle On Demandの[サインイン]ダイアログボックスで、適切なフィールドに入力し、[サインイン]をクリックしてOracle CRM On Demandにサインインします。
- 4** [リストを定義]ダイアログボックスで、次の操作を行います。
 - a** [フィルター]タブで、Wordにダウンロードするデータの条件を定義します。
フィルターの作成の詳細については、「[リストの使用](#)『72ページ』」を参照してください。
 - b** [フィールド]タブで、ダウンロードする情報のフィールドを選択します。フィールドは、最大**40**まで選択できます。

現在のテンプレートがスキャンされ、必要な各フィールドが自動的に選択されます。テンプレートに挿入する追加フィールドを選択すると、さらに通信をパーソナライズできます。

注： 通信内容を送信するために必要な情報のフィールドも追加する必要があります。たとえば、一括電子メールを送信する場合は、受信者ファイルに電子メールアドレスを含める必要があります。
 - c** [OK]をクリックします。
- 5** [リストを保存]ダイアログボックスで、次の操作を行います。
 - a** その後の使用のためにリストをローカルに保存する場合は、[はい]をクリックします。[名前を付けて保存]ダイアログボックスで、適切なフィールドに入力してから[保存]をクリックします。
 - b** リストを一度だけ使用する場合は[いいえ]をクリックし、[OK]をクリックします。このオプションを選択すると、受取人リストは使用後に削除される一時ファイルとして自動的に保存されます。
- 6** [Mail Merge Recipients (差し込み印刷の宛先)]ダイアログボックスでは、次の操作を実行できます。
 - チェックボックスをオフにし、このフォローアップから受取人を削除します。
 - チェックボックスをオンにし、このフォローアップに受取人を含めます。

受取人の編集が完了したら、[OK] をクリックします。

注： On Demand Integration ツールバーで [受取人の絞り込み] をクリックすると、[Mail Merge Recipients (差し込み印刷の宛先)] ダイアログボックスを再び開くことができます。

- 7 [Refine Message (メッセージの絞り込み)] をクリックして Word ドキュメントに Oracle CRM On Demand のフィールドまたは定型句を挿入します。[Refine Message (メッセージの絞り込み)] ボタンの詳細については、「[Mail Merge for Word の使用](#)」『684 ページ』を参照してください。
- 8 [プレビュー] をクリックし、矢印ボタンを使用して各メッセージをスクロールし、印刷されるか、または電子メールで送信された場合にどのように表示されるかを確認します。
[プレビュー] ボタンの詳細については、「[Mail Merge for Word の On Demand Integration ツールバーについて](#)」『684 ページ』を参照してください。
- 9 [印刷] または [Send Message (メッセージの送信)] をクリックし、次のいずれかを行います。
 - a 別の Word ドキュメントに送信する場合は、[Merge to Document (文書へ差し込み)] を選択します。
 - b 印刷する場合は、[Merge to Printer (プリンタに差し込み)] を選択します。
 - c 一括電子メールとして配布する場合は、[Send as Email (電子メールとして送信)] を選択します。
 - d 一括ファックスとして配布する場合は、[Send as Fax (ファックスとして送信)] を選択します。

注： 一括ファックスとして配布する場合は、まず **Microsoft Office** を設定する必要があります。詳細については、**Microsoft Office** のヘルプファイルで「ファックス」を検索してください。
- 10 (オプション) [Log as On Demand Activity (On Demand 活動として記録)] をクリックし、メールマージ用に選択されたすべての取引先に関連付けられた単一の Oracle CRM On Demand 活動を作成します。活動の [説明] フィールドには、テンプレートのテキストが自動的に入力されます。[タスク] ダイアログボックスで、適切なフィールドに入力し、[保存] をクリックします。

Reports and Analysis for Excel の使用

Reports and Analysis for Excel を使用すると、Oracle CRM On Demand データを Microsoft Excel にダウンロードして、このデータを使用してレポートを作成できます。ここでは、次のトピックを扱います。

- [Reports and Analysis for Excel の On Demand Integration ツールバーについて](#) 『689 ページ』
- [Reports and Analysis for Excel によるレポートの作成について](#) 『689 ページ』
- [Reports and Analysis for Excel テンプレートのダウンロード](#) 『690 ページ』
- [Reports and Analysis for Excel を使用したレポートの作成](#) 『690 ページ』

Reports and Analysis for ExcelのOn Demand Integrationツールバーについて

Reports and Analysis for Excelには、Oracle CRM On Demandのデータを使用してレポートを作成できるOn Demand Integrationツールバーが含まれています。

注：Office 2007を使用している場合は、[アドイン] タブにOn Demand Integrationツールバーが表示されます。[アドイン] タブをクリックすると、すべてのOn Demand Integrationオプションが表示されます。

次の表では、Reports and Analysis for ExcelのOn Demand Integrationツールバーについて説明します。

ツールバーオプション	説明
Configure On Demand Report (On Demandレポートを設定)	Oracle CRM On Demandにサインインして、データをExcelにダウンロードできます。
Refresh On Demand Report (On Demandレポートを最新の状態に更新)	Excelに表示しているデータをOracle CRM On Demandの最新データで更新します。

Reports and Analysis for Excel によるレポートの作成について

Reports and Analysis for Excel を使用して、Oracle CRM On Demandデータをダウンロードし、そのデータをMicrosoft Excel で操作することができます。Reports and Analysis for Excel のOn Demand Integrationツールバーの[Configure On Demand Report (On Demandレポートを設定)] をクリックすると、[レポートを設定] ダイアログボックスが表示されます。[レポートを設定] ダイアログボックスを使用して、既存のレポートを編集したり、新しいレポートを作成したり、既存のレポートを削除したりできます。次の表では、[レポートを設定] ダイアログボックスで使用可能なオプションについて説明します。

ボタン	コメント
レポートを編集	クリックして、選択したレポートに含まれているフィルター設定やフィールドを変更します。
新規レポート	クリックして、選択したレポートタイプのカスタムレポートを作成します。選択したレポートタイプの標準フィールドやカスタムフィールドそれぞれに対して、フィルター条件を設定できます。リストでのフィルター基準設定については、「 リストの使用 『72ページ』」を参照してください。
レポートを削除	クリックして、Excelブックのレポートを削除します。
実行レポート	クリックして、現在選択しているレポートを実行します。このレポートは、実行後に新しいワークシートとしてブックに追加されます。
終了	クリックして、[レポートを設定] ダイアログボックスを閉じます。

Reports and Analysis for Excelテンプレートのダウンロード

Reports and Analysis for Excelテンプレートにより、Microsoft ExcelにOracle CRM On Demand Integrationツールバーが追加されます。次の手順では、このテンプレートをダウンロードする方法について説明します。

Reports and Analysis for Excelテンプレートをダウンロードするには

- 1 Oracle CRM On Demandの上部にある [トレーニングおよびサポート] リンクをクリックします。
- 2 [サポート] タブをクリックします。
- 3 [My Oracle Supportログイン] をクリックします。
- 4 [サインイン] をクリックし、サインインの資格情報を入力します。
- 5 ナレッジベースの検索フィールドで、433624.1と入力し、検索を開始します。
- 6 Oracle Reports and Analysis for Excelテンプレートのリンクをクリックします。
- 7 Webページ上の指示に従って、テンプレート（zipファイル）をダウンロードします。
- 8 ZIPファイルをローカルディレクトリに解凍します。

Reports and Analysis for Excelを使用したレポートの作成

このセクションでは、次のトピックについて説明します。

- 既存のレポートの実行
- 新規レポートの作成

既存のレポートの実行

次の手順では、Reports and Analysis for

Excelを使用して既存のレポートを実行する方法について説明します。また既存のレポートを編集する方法を説明するオプションステップも含まれています。レポートを実行した後、ワークブックでデータを使用できます。ピボット表、ピボットチャート、チャートやグラフを作成して、レポートワークシートに含まれる情報からフィールドを計算することができます。

注： 追加するピボット表、ピボットチャート、グラフおよびチャートは新しいワークシートで作成する必要があります。そうでない場合、レポートを更新すると、上書きされる可能性があります。

既存のレポートを実行するには

- 1 Excelテンプレートファイルを開きます。
- 2 On Demand Integrationツールバーで、[Configure On Demand Report (On Demandレポートを設定)] をクリックします。

- 3 [CRM On Demand - Sign-in (CRM On Demand - サインイン)] ダイアログボックスで、必要なフィールドに入力し、[サインイン] をクリックして、Oracle CRM On Demandにサインインします。
- 4 [レポートを設定] ダイアログボックスの[レコードタイプを選択] ドロップダウンリストから、レポートに必要なレコードタイプを選択します。レコードタイプには、取引先、担当者、商談、見込み客、サービスリクエスト、解決策があります。
 [Available Reports (使用可能なレポート)] リストには、選択したレコードタイプについて使用可能なレポートが表示されます。既存のレポートを編集したり、既存のレポートを削除したり、新しいレポートを作成したりできます。[レポートを設定] ダイアログボックスの詳細については、「[Reports and Analysis for Excelによるレポートの作成について](#)『689ページ』の"Reports and Analysis for Excelによるレポートの作成について"参照」を参照してください。新しいレポートの作成については、「新規レポートの作成」を参照してください。
- 5 [Available Reports (使用可能なレポート)] リストから既存のレポートを選択します。
- 6 (オプション) [レポートを編集] をクリックして、フィルター設定を変更し、現在選択されているレポートに含まれているフィールドを変更します。
 a [Define Report (レポートを定義)] ダイアログボックスの[フィルター] タブで、ダウンロードするデータの条件を定義します。
 フィルターの作成の詳細については、「[リストの使用](#)『72ページ』」を参照してください。
 b [フィールド] タブで、ダウンロードする情報の特定フィールドを選択し、[OK] をクリックします。
注： レポートに含めるフィールドは最大100個まで選択できます。
- 7 [実行レポート] をクリックします。
 要求されたデータが、レポート名のラベルの付いた新しいワークシートとしてExcelワークブックに挿入されます。
- 8 [レポートを設定] ダイアログボックスで[編集] をクリックして、Excel上でデータの編集を開始します。
- 9 [Refresh On Demand Report (On Demandレポートを最新の状態に更新)] をクリックして、Microsoft Excelで編集するデータをOracle CRM On Demandの最新データで更新します。
注： [Refresh On Demand Report (On Demandレポートを最新の状態に更新)] をクリックすると、ワークブック内の各レポートワークシートが最新のOracle CRM On Demandデータで上書きされます。

新規レポートの作成

次の手順では、Reports and Analysis for Excelを使用して新しいレポートを作成して実行する方法について説明します。

新しいレポートを作成するには

- 1 レポートの作成に使用するExcelテンプレートファイルを開きます。

- 2 On Demand Integration ツールバーで、[Configure On Demand Report (On Demand レポートを設定)] をクリックします。
- 3 [CRM On Demand - Sign-in (CRM On Demand - サインイン)] ダイアログボックスで、必要なフィールドに入力し、[サインイン] をクリックして、Oracle CRM On Demand にサインインします。
- 4 [レポートを設定] ダイアログボックスの [レコードタイプを選択] ドロップダウンリストから、レポートに使用するレコードタイプを選択します。レコードタイプとしては、取引先、担当者、見込み客、商談、サービスリクエスト、解決策があります。

選択したレコードタイプで利用できるレポートが [Available Reports (使用可能なレポート)] リストに表示されます。
- 5 [新規レポート] をクリックして、独自のクエリーを作成します。

注： 新しいレポートを作成すれば、選択したレコードタイプに対するカスタムレポートを作成できます。そのレコードタイプの標準フィールドとカスタムフィールドのそれぞれに対してフィルター条件を設定できます。
- 6 [Define Report (レポートを定義)] ダイアログボックスで、以下のことを行います。
 - a [フィルター] タブで、ダウンロードするデータの条件を定義します。

フィルターの作成の詳細については、「[リストの使用](#) [72ページ]」を参照してください。
 - b [フィールド] タブで、ダウンロードする情報の特定フィールドを選択し、[OK] をクリックします。

注： レポートに含めるフィールドは最大100個まで選択できます。
- 7 [Save Reports (レポートを保存)] ダイアログボックスで、後でできるようにレポート名を [レポート名] フィールドに入力して、[保存] をクリックします。
- 8 [レポートを設定] ダイアログボックスで、作成したばかりのレポートを選択し、[実行レポート] をクリックします。

作成したばかりのレポートは、指定した名前のラベルが付いたワークシートとして Excel 上に表示されます。
- 9 必要なレポートをすべて追加した後、[終了] をクリックし、[レポートを設定] ダイアログボックスを閉じ、ワークシート内でのデータの使用を開始します。
- 10 [Refresh On Demand Report (On Demand レポートを最新の状態に更新)] をクリックして、Microsoft Excel で編集するデータを Oracle CRM On Demand の最新データで更新します。

[Refresh On Demand Report (On Demand レポートを最新の状態に更新)] をクリックして、ワークブック内のすべてのレポートワークシートを更新します。

Segmentation Wizard (セグメント化ウィザード) の使用

セグメント化ウィザードを使用して、複数のレコードタイプに基づいた担当者セグメントを定義できます。セグメントとは、Oracle CRM On Demandから抽出する担当者リストのことです。ここでは、次のトピックを扱います。

- [Segmentation Wizard \(セグメント化ウィザード\) のTarget Builder \(ターゲットビルダー\) ツールバーについて](#) 『693ページ』
- [Segmentation Wizard \(セグメント化ウィザード\) について](#) 『693ページ』
- [Segmentation Wizard \(セグメント化ウィザード\) のダウンロード](#) 『694ページ』
- [セグメントの作成](#) 『695ページ』
- [セグメントのアップロード](#) 『697ページ』
- [セグメントのエクスポート](#) 『698ページ』

Segmentation Wizard (セグメント化ウィザード) のTarget Builder (ターゲットビルダー) ツールバーについて

Segmentation Wizard (セグメント化ウィザード) には、Oracle CRM On Demandのデータを使用して担当者セグメントを作成するときに使用できるTarget Builder (ターゲットビルダー) ツールバーが含まれています。

次の表では、Segmentation Wizard (セグメント化ウィザード) のTarget Builder (ターゲットビルダー) ツールバーについて説明します。

ツールバーオプション	説明
Manage Segments (セグメントを管理)	Oracle CRM On Demandデータを使用してセグメントを作成および更新したり、セグメントをCSVファイルとしてエクスポートしたりできます。
Refresh Segment (セグメントを更新)	Microsoft Excelに表示されているデータをOracle CRM On Demandの最新データで更新します。
Upload Segments (セグメントをアップロード)	Segmentation Wizard (セグメント化ウィザード) からセグメントのリストをOracle CRM On Demandにアップロードします。

Segmentation Wizard (セグメント化ウィザード) について

Segmentation Wizard (セグメント化ウィザード) を使用して、Oracle CRM On Demandの取引先フィールド、担当者フィールド、商談フィールド、サービスリクエストフィールドの任意の組み合わせに

基づいて、担当者のセグメント（つまり、担当者リスト）を生成することができます。生成されるセグメントは、ターゲット企業の多次元顧客リストになります。

次のセグメントタイプを作成できます。

- **動的セグメント**：動的セグメントは、適宜更新できるセグメントです。動的セグメントを更新すると、そのセグメントで保存されていたフィルターがOracle CRM On Demandのレコードに再適用され、そのセグメントは新しいレコードで更新されます。新しいセグメントは前のセグメントを上書きします。
- **静的セグメント**：静的セグメントは、スナップショットとして保持されます。また、静的セグメントでは、リストに含める担当者を手動で選択できます。静的セグメントは更新できません。
- **外部セグメント**：外部セグメントは、外部システムまたは外部ソースのデータに基づくセグメントです。Segmentation Wizard（セグメント化ウィザード）は、外部のデータリストと合致するOracle CRM On Demandレコードを検出して、リンクされている担当者を返します。

また、Segmentation Wizard（セグメント化ウィザード）では、次のことも実行できます。

- セグメントをキャンペーン受取人としてOracle CRM On Demandにアップロードする
- セグメントをCSVファイルとしてエクスポートする

Segmentation Wizard（セグメント化ウィザード）を使用するシナリオ

マーケティングチームは、ドイツで、自動車セクターのエグゼクティブ対象のマーケティングイベントを開催する予定にしています。このイベントは、自社のエグゼクティブが、この四半期末前に、有効な大型の商談をまとめることができるようにするためのものです。

このビジネスをサポートするためのセグメントを生成するには、次のフィルターを適用します。

- 担当者肩書を「社長」に設定します。
- 取引先所在地を「ドイツ」に設定します。
- 取引先の業種を「自動車」に設定します。
- 商談セールスステージを「Negotiation Opportunity（交渉商談）」に設定します。
- 売上を€1,000,000より大きいと設定します。

結果生成されるセグメントは、定義した条件をすべて満たすOracle CRM On Demandの担当者リストになります。

たとえば、担当者レコードは、肩書が社長であり、加えて、条件を持たず取引先レコードと商談レコードに関連付けられているレコードのみがリストに含まれます。

Segmentation Wizard（セグメント化ウィザード）のダウンロード

Segmentation Wizard（セグメント化ウィザード）には、Oracle CRM On Demandのデータを使用して担当者セグメントを作成するときに使用するTarget Builder（ターゲットビルダー）ツールバーが含まれています。次の手順では、Segmentation Wizard（セグメント化ウィザード）（Excelファイル）をダウンロードする方法について説明します。

Segmentation Wizard (セグメント化ウィザード) をダウンロードするには

- 1 Oracle CRM On Demandの上部にある [トレーニングおよびサポート] リンクをクリックして、My Oracle Supportにサインインします。
Oracle.comアカウントをすでに持っている場合は、登録せずにMy Oracle Supportにサインインできます。Oracle.comアカウントを持っていない場合は、新規ユーザーとして登録する必要があります。
- 2 My Oracle Support ページで、[ダウンロード] をクリックして、セグメント化ウィザードをクリックします。
- 3 Webページ上の指示に従って、テンプレート (zipファイル) をダウンロードします。
- 4 ZIPファイルをローカルディレクトリに解凍します。

セグメントの作成

セグメントを作成する際、最初に、作成するセグメントのタイプを指定します。次に、セグメントを定義するフィルターを設定し、セグメント名を入力し、Oracle CRM On Demandレコードからセグメントを生成します。

次の手順では、セグメントの作成手順について説明します。

作業前の準備：入力するフィルター値が、セグメントに含めるレコードの値と一致していることを確認してください。Oracle CRM On Demandでのリストのフィルター処理の詳細については、「[リストの使用](#)」を参照してください。

注：セグメント化ウィザードでは、複数選択ピックリストフィールドはサポートされません。

セグメントを作成するには

- 1 Segmentation Wizard (セグメント化ウィザード) (Excel) テンプレートファイルを開きます。
- 2 Target Builder (ターゲットビルダー) ツールバーで、[Manage Segments (セグメントを管理)] をクリックします。
- 3 要求されれば、オプションを選択してマクロを有効にします。
- 4 要求されれば、Oracle CRM On Demandの電子メールアドレスとパスワードを使用してサインインします。
- 5 [Manage Segments (セグメントを管理)] ウィンドウで、[New (新規)] をクリックします。
- 6 [New Segment (新規セグメント)] ウィンドウで、セグメントのタイプを選択します。
 - **[Dynamic (動的)]** : セグメントの条件を保存して、Oracle CRM On Demandの最新情報でセグメントを更新します。
 - **[Static (静的)]** : 担当者リストを初期フィルター処理した後、セグメントに含める担当者を指定できます。
 - **[External (外部)]** : このセグメントタイプでは、外部データリスト (外部CSVファイル) を使用して、Oracle CRM On

Demandから担当者リストを取得できます。購入したり、その他の内部データシステムから抽出したサードパーティファイルに基づいてセグメントを作成できます。

Segmentation Wizard（セグメント化ウィザード）は、**Oracle CRM On Demand**内のレコードと**CSV**ファイル内のレコードとを合致させることにより、セグメントを生成します。レコードの突合せに使用するフィールドを指定できます。

- 7** （動的セグメントタイプまたは静的セグメントタイプのみ） **[Set Segment Filters**（セグメントフィルターを設定）] ウィンドウで、レコードタイプに適用するフィルターを設定します。

注：数値フィールドに対するフィルター値は、千単位の区切り記号なし、および小数点ありで入力する必要があります。たとえば、米国通貨フィールドに**1000**と**50**セントを指定する場合は「**1000.50**」と入力します。

- a** 最初のフィルターのレコードタイプに対応するタブをクリックします。
任意のレコードタイプにフィルターを設定すると、その条件を満たすレコードタイプにリンクされている担当者がセグメントに含まれます。
- b** [フィールド]、[条件]、および[フィルター値]を選択して、最初のフィルターを定義します。
- c** このセグメント用の全フィルターを定義し終わるまで、手順**a**と**b**を繰り返します。
- d** **[Save Segment**（セグメントを保存）] をクリックします。

- 8** （外部セグメントタイプのみ）セグメントを次のように設定します。

- a** **[External List**（外部リスト）] ウィンドウで、外部リストに含まれるレコードタイプを指定して、追加担当者フィルターを適用するかどうかを指定します。
- b** **[Find External List**（外部リストを検索）] ウィンドウで、**CSV**ファイルを選択します。
- c** **[External List**（外部リスト）] ウィンドウで、**Segmentation Wizard**（セグメント化ウィザード）により**CSV**ファイルと**Oracle CRM On Demand**フィールド間の突合せに使用するフィールドを選択し、**CSV**ファイルのフィールドを、対応する**Oracle CRM On Demand**フィールドにマップして、**[保存]** をクリックします。

- 9** **[Save Segment**（セグメントを保存）] ウィンドウで、セグメント名を入力し、**[保存]** をクリックします。

Segmentation

Wizard（セグメント化ウィザード）は、設定したすべての条件を満たすレコードの担当者リストを生成します。リストは、セグメント名として使用したラベルで、新しく作成されたワークシート内に表示されます。

注：**Segmentation Wizard**（セグメント化ウィザード）によりセグメントが生成される際、そのユーザーが**Oracle CRM On Demand**でアクセスできるレコードのみが返されます。

- 10** （オプション、静的セグメントのみ） **[List Members**（メンバーをリスト）] ウィンドウで担当者を選択または選択解除して、**[保存]** をクリックします。

次の手順では、動的セグメントを更新する方法について説明します。

注：動的セグメントを更新すると、セグメントは上書きされ、復元できません。

動的セグメントを更新するには

- 1 Segmentation Wizard (セグメント化ウィザード) (Excel) テンプレートファイルを開きます。
- 2 Target Builder (ターゲットビルダー) ツールバーで、[Refresh Segment (セグメントを更新)] をクリックします。
- 3 [Refresh Dynamic Segments (動的セグメントを更新)] ウィンドウで、セグメントを選択します。
- 4 [Refresh (更新)] をクリックします。

次の手順では、動的または静的セグメントの更新方法について説明します。

動的または静的セグメントを更新するには

- 1 Segmentation Wizard (セグメント化ウィザード) (Excel) テンプレートファイルを開きます。
- 2 Target Builder (ターゲットビルダー) ツールバーで、[Manage Segments (セグメントを管理)] をクリックします。
- 3 更新する動的または静的セグメントを選択します。
- 4 [Edit (編集)] をクリックします。
- 5 次の該当する操作を行います。
 - 静的セグメントに対しては、[Select Segment Members (セグメントメンバーを選択)] ウィンドウで担当者を選択または選択解除します。
 - 動的セグメントに対しては、フィルターを更新します。
- 6 [保存] をクリックします。

Segmentation Wizard (セグメント化ウィザード) が、新しく定義された条件を使用してセグメントを生成します。

セグメントのアップロード

Segmentation Wizard (セグメント化ウィザード) で作成するセグメントをOracle CRM On Demandにアップロードできます。セグメントをアップロードすると、Oracle CRM On Demandは、リスト内の担当者をOracle CRM On Demand内のキャンペーンにリンクします。担当者は、[キャンペーン詳細] ページの[受取人] セクションに表示されます。

次の手順では、セグメントをOracle CRM On Demandにアップロードする方法について説明します。

作業前の準備 : Oracle CRM On Demandで、セグメントをリンクするキャンペーンを作成しておきます。

セグメントをアップロードするには

- 1 Segmentation Wizard (セグメント化ウィザード) (Excel) テンプレートファイルを開きます。
 - 2 Target Builder (ターゲットビルダー) ツールバーで、[Upload Segments (セグメントをアップロード)] をクリックします。
 - 3 [Upload Segments (セグメントをアップロード)] ウィンドウで、次の操作を行います。
 - a アップロードするセグメントを選択します。
 - b このセグメントに対するキャンペーンを選択します。
 - c アップロードしている受取人の配送状況を選択します。
選択する値は、[キャンペーン詳細] ページの [受取人] セクションの [配送状況] カラムに表示されます。
 - d [Upload (アップロード)] をクリックします。
- 注: 1つのキャンペーンに対して合計30,000の受取人をアップロードできます。

セグメントのエクスポート

セグメントはCSVファイルとしてエクスポートして、サードパーティに配布することができます。次の手順では、セグメントをエクスポートする方法について説明します。

セグメントをエクスポートするには

- 1 Segmentation Wizard (セグメント化ウィザード) (Excel) テンプレートファイルを開きます。
- 2 Target Builder (ターゲットビルダー) ツールバーで、[Manage Segments (セグメントを管理)] をクリックします。
- 3 [Manage Segments (セグメントを管理)] ウィンドウで、エクスポートするセグメントを選択して、[エクスポート] をクリックします。
- 4 含めるフィールドを、[Selected Fields (選択したフィールド)] エリアに移動して、必要に応じて順番を調整し、[エクスポート] をクリックします。
- 5 [Save As (名前をつけて保存)] ウィンドウで、ファイル名を入力し、目的の場所に保存します。

14 レポート

[レポートホームページ] では、ビジネスデータに関するレポートとチャートを作成して表示できます。[レポートホームページ] には、使用できるレポートのカタログが表示されます。レポートの実行、印刷、および保存は、このページから開始します。[カスタムレポートの管理] 権限が役割に含まれている場合は、このページからカスタムレポートを作成し、社内の従業員がそのレポートを使用できるようにすることもできます。

様々なレコードまたはブックに関連する表示を変更するには、ブックセクタを使用します。レコードに関連する表示および使用可能なレコードの詳細は、「[分析のレコードの表示について](#) **『700ページ』**」を参照してください。

注：個人プロフィールページの [デフォルト言語]、[通貨] および [国] の各フィールドに対する変更は、サインアウトして、再度サインインするまでは、すべてのレポートと分析に反映されません。また、企業のデフォルト言語によっては、レポート内の特定の項目が、個人のデフォルト以外の言語で表示されることがあります。

タイムゾーンに加えた変更がレポートに反映されない場合であっても、ユーザーが次回ログインするとき、ユーザーのタイムゾーン値に基づくセッション変数には異なる値のセットが初期化されます。

初めて使用するユーザーへの注：一部のレポートは夜間に更新されるため、サインイン後**24時間**はレポートのデータを表示できないことがあります。たとえば、セールス効果レポートには、初回の更新期間の後でないとデータが表示されません。

レポートには、次の2つのタイプがあります。

■ **カスタムレポート**：カスタムレポートは、自分または同僚が作成したレポートです。これらのレポートは、[レポートホームページ] の [カスタムレポートおよび分析] セクションに表示されます。以前作成したレポートにアクセスするには、[分析 (個人)] リンクを使用します。自分および同僚が作成した共有レポートにアクセスするには、[共有カスタム分析] リンクを使用します。既存のカスタムレポートへのアクセス方法の詳細は、「[レポートフォルダの設定](#) **『712ページ』**」を参照してください。独自のカスタムレポートを作成するには、[分析をデザイン] リンクをクリックします。独自のカスタムレポートの作成方法の詳細は、「[Answersの概要 \(カスタムレポート\)](#) **『722ページ』**」を参照してください。

■ **組み込みレポート**：Oracle CRM On Demandには、組み込みレポートが用意されています。これらのレポートは、[レポートホームページ] の [クイックリスト]、[パイプライン分析]、[セールス効果]、[顧客]、[サービス]、および [マーケティングの効果] の各セクションにあります。組み込みレポートは、編集または削除できません。ただし、別の名前で開いて編集し、保存することはできます。組み込みレポートを使用すると、新規のカスタムレポートの基礎を形成できます。組み込みレポートの詳細は、「[組み込みレポートについて](#) **『706ページ』**」を参照してください。

関連トピック

関連する情報については、次のトピックを参照してください。

[分析のレコードの表示について](#) **『700ページ』**

[組み込みレポートについて](#) **『706ページ』**

[Oracle CRM On Demand Answersのカスタム会計カレンダーについて](#) 『710ページ』

[レポートの管理](#) 『711ページ』

[Answersの概要（カスタムレポート）](#) 『722ページ』

[レポートの制限について](#) 『724ページ』

[ダッシュボード](#) 『985ページ』

[実績の最適化](#) 『979ページ』

分析のレコードの表示について

分析の複数の設定によって表示が制御されます。これらの設定は、次の順序で適用されます。

- 1 （役割の権限の） [分析内のすべてのデータへのアクセス] 設定
- 2 ユーザープロファイルの [レポートサブジェクトエリア] 設定
- 3 ユーザープロファイルの [履歴サブジェクトエリア] 設定
- 4 ブックおよびブックセレクト
- 5 ユーザーの委任
- 6 （企業プロフィールとユーザープロフィールの） [役割ベースですべてのレコードを読み取れます] 設定

これらの設定を使用する企業の管理者は、実行するレポートに表示するレコードを制御できます。たとえば、マネージャは、自身の商談と直属の従業員の商談を表示できますが、セールス要員の設定で表示可能な商談は自身の商談に限定されます。

[分析内のすべてのデータへのアクセス] 設定

[分析内のすべてのデータへのアクセス] 権限が役割の設定に含まれるユーザーは、個人とマークされたレコードを含む、組織全体のすべてのデータを表示できます。通常、この権限は、企業の管理者に付与されます。この権限は、すべての分析表示設定に優先します。

ユーザー役割に [分析内のすべてのデータへのアクセス] 権限が含まれていない場合は、企業プロフィールまたはユーザープロフィールに指定された分析表示設定によって、ユーザーがレポートに表示できるデータが決定されます。

[レポートサブジェクトエリア] 設定

通常、この設定は、企業の管理者を除く組織内のすべてのユーザーに使用されます。この設定は、企業プロフィールとユーザープロフィールの両方で使用可能です。ユーザープロフィールでこの設定が定義されていない場合は、企業プロフィールの設定が適用されます。この設定の値次に示します。

- **マネージャ表示**：自身のデータ、および個人とマークされたレコードを含む、部下が直接所有しているすべてのデータを表示できます
- **チーム表示**：自身のデータ、および取引先チームと商談チームおよびグループ割当を通じて共有されるすべてのデータを表示できます

履歴サブジェクトエリア

通常、この設定は、企業の管理者を除く組織内のすべてのユーザーに使用されます。この設定は、企業プロファイルとユーザープロファイルの両方で使用可能です。ユーザープロファイルでこの設定が定義されていない場合は、企業プロファイルの設定が適用されます。

この設定に使用できる値を次に示します。

- **マネージャ表示**：自身のデータ、および個人とマークされたレコードを含む、部下が直接所有しているすべてのデータを表示できます
- **チーム表示**：自身のデータ、および取引先チームと商談チームおよびグループ割当を通じて共有されるすべてのデータを表示できます
- **フル表示**：マネージャ表示とチーム表示を組み合わせて、自分と部下が所有しているデータ、および自分と部下が共有しているデータを表示します。

ブックおよびブックセレクト

〔フル表示〕設定では、ブック機能を使用して、レポートに表示するデータを詳細に制御できます。〔レポート〕ページにあるブックセレクトを使用すると、ブックおよびそのサブブック（存在する場合）に含まれているデータのみ表示できます。この機能を使用できるのは、1つ以上のブックに割り当てられていて、（レポートサブジェクトエリアではなく）分析サブジェクトエリアを使用している場合のみです。〔分析内のすべてのデータへのアクセス〕権限が指定されている場合は、選択されたブックに関係なくすべてのデータを引き続き表示できます。また、分析内では、〔役割ベースですべてのレコードを読み取れます〕の表示がブックの表示に優先します。

企業の管理者は、各ユーザーについて、〔レポート〕ページのブックセレクトのデフォルトブックを設定できます。この設定は、ユーザープロファイルの〔分析のデフォルトブック〕フィールドで行います。

注：プロファイルにデフォルトブックとして設定されているブックにデータを含めることができない場合、またはそのブックにアクセスできない場合は、アクセスが拒否されたことを示すエラーが表示されます。

ユーザーの委任

ユーザーの委任機能を使用すると、レポートに表示するデータを詳細に制御できます。ブックセレクトを使用すると、自分を委任ユーザーリストに追加しているすべてのユーザーのデータを表示できます。ブックセレクトでユーザーの名前を選択して、そのユーザーのレポートデータを表示できます。レポートには自分のデータが表示されなくなり、選択したユーザーのデータのみ表示されます。ただし、分析表示設定は引き続き有効です。たとえば、Ryanが委任ユーザーリストにユーザーを追加し、Ryanの分析表示設定が〔マネージャ表示〕の場合は、そのユーザーの設定も〔マネージャ表示〕でないかぎり、Ryanと同じデータをレポートに表示する必要はありません。

〔役割ベースですべてのレコードを読み取れます〕設定

このコントロールは、企業プロファイルとユーザープロファイルの両方にあります。このコントロールでは、レコードタイプの役割の〔すべてのレコードを読み取れますか?〕設定をOracle CRM On Demand

Answersで考慮するかどうかを指定します。このコントロールが企業プロファイルで〔はい〕に設定されている場合、またはユーザープロファイルで〔はい〕または〔null〕に設定されている場合は、レコードタイプの〔すべてのレコードを読み取れますか?〕フラグもチェックされ、ユーザーはそのレコードタイプのすべてのレコードをレポートに表示できます。これらの条件を満たさない場合、Oracle CRM On Demand

Answersでは、レポートサブジェクトエリアと分析サブジェクトエリアで定義されたデフォルトの表示設定が適用されます。

ユーザーの「役割ベースですべてのレコードを読み取れます」設定が有効な場合、Oracle CRM On Demand

Answersでは、役割定義で「すべてのレコードを読み取れますか?」が指定されているレコードタイプの表示設定を無視します。その他のレコードタイプについて、Oracle CRM On Demand

Answersでは、レポートサブジェクトエリアと履歴サブジェクトエリアのデフォルトの表示設定に基づく表示を適用します。たとえば、プロファイルで「役割ベースですべてのレコードを読み取れます」が有効な場合、レポートサブジェクトエリアの表示設定は「マネージャ表示」に設定され、担当者レコードタイプではなく商談レコードタイプに対して「すべてのレコードを読み取れますか?」が設定されます。したがって、レポートを実行すると、自分および自分の部下が所有する担当者のみすべての商談が表示されます。

分析内で「役割ベースですべてのレコードを読み取れます」タイプの設定を使用する際の企業および企業の管理者の考慮事項は次のとおりです。

- 役割ベースのレコードタイプの表示は、ブックの表示に優先します。役割ベースのレコードタイプの表示が有効で、役割のレコードタイプで「すべてのレコードを読み取れますか?」設定が定義されているブックをブックセクタで選択すると、選択したブックに含まれているレコードだけでなく、そのレコードタイプのすべてのレコードが表示されます。
- 役割ベースのレコードタイプの表示は、分析内のユーザー階層およびユーザーの委任の表示に優先します。役割ベースのレコードタイプの表示が有効で、役割のレコードタイプで「すべてのレコードを読み取れますか?」設定が定義されているユーザーをブックセクタで選択すると、選択したユーザーのレコードだけでなく、そのレコードタイプのすべてのレコードが表示されます。
- 2つ以上のレコードタイプがあるレポートの場合、表示の制限が最も大きいレコードタイプに基づいてレコードが表示されます。たとえば、商談レコードタイプではなく担当者レコードタイプで役割ベースのレコードタイプの表示が有効であり、両方のレコードタイプがレポートに含まれている場合、分析に表示されるのは、ユーザーがアクセス可能な商談とそれらに関連付けられている担当者のみです。
- 履歴サブジェクトエリアでは、常にマネージャ表示に基づいて従業員レコードタイプへのアクセスが行われます。ただし、この制限はリアルタイムサブジェクトエリアには適用されません。役割ベースのレコードタイプの表示はこの制限には影響しません。
- リアルタイムサブジェクトエリアと履歴サブジェクトエリアでは、常にマネージャ表示に基づいてユーザー目標へのアクセスが行われます。役割ベースのレコードタイプの表示はこの動作には影響しません。

分析サブジェクトエリアとレポートサブジェクトエリアでのセキュリティおよびデータ表示

レポートに表示されるデータは、レコードタイプに対して定義されたセキュリティとデータ表示、および分析サブジェクトエリアとレポートサブジェクトエリアに対して定義されたデフォルトの表示設定に基づいています。ほとんどのレコードタイプは各サブジェクトエリアで保護されていますが、関連レコードタイプをユーザーが明示的に共有または所有していない場合でも、これらの関連レコードタイプのレポート作成ニーズをサポートするために、このルールには例外があります。たとえば、取引先レコードタイプは、取引先が主要ドライビングレコードタイプであるサブジェクトエリアでのみ保護され、他のサブジェクトエリアでは制限されません。

レコードタイプをサブジェクトエリアで制限なしにする目的は、レコードタイプ間の関連付けに関するレポートを作成できるようにすることです。たとえば、見込み客履歴サブジェクトエリアでは、自分が所有または共有している見込み客、およびそれらの見込み客の対応する取引先に関するレポートを、これらの関連取引先を所有または共有していない場合でも作成できます。

次の表に、分析サブジェクトエリアのレコードタイプの表示を示します。

レコードタイプ	サブジェクトエリア	マネージャ表示	チーム表示	フル表示
取引先	取引先住所	保護	保護	保護
	取引先競合会社履歴	保護	保護	保護
	取引先とパートナーの履歴	保護	保護	保護
	取引先と関連取引先の履歴	保護	保護	保護
	取引先担当者履歴	保護	保護	保護
	取引先履歴	保護	保護	保護
	取引先チーム履歴	チーム表示に基づいて保護	チーム表示に基づいて保護	チーム表示に基づいて保護
	その他のサブジェクトエリア	制限なし	制限なし	制限なし
取引先競合会社	すべて	制限なし	制限なし	制限なし
取引先パートナー	すべて	制限なし	制限なし	制限なし
取引先の関連取引先	すべて	制限なし	制限なし	制限なし
活動	すべて	保護	保護	保護
資産	すべて	取引先レコードタイプに基づいて保護	取引先レコードタイプに基づいて保護	取引先レコードタイプに基づいて保護
コール活動	すべて	保護	保護	保護
キャンペーン	すべて	制限なし	制限なし	制限なし
担当者	担当者チーム履歴	チーム表示に基づいて保護	チーム表示に基づいて保護	チーム表示に基づいて保護
	その他のサブジェクトエリア	保護	保護	保護
担当者の関心事	すべて	保護	保護	保護
担当者売上	すべて	保護	保護	保護
自動車ディーラー	自動車ディーラー履歴	保護	保護	保護
	その他のサブジェクト	制限なし	制限なし	制限なし

レコードタイプ	サブジェクトエリア	マネージャ表示	チーム表示	フル表示
	エリア			
従業員	すべて	保護	保護	保護
世帯	すべて	保護	保護	保護
医学教育	すべて	保護	保護	保護
商談	すべて	保護	保護	保護
商談競合会社	すべて	制限なし	制限なし	制限なし
商談パートナー	すべて	制限なし	制限なし	制限なし
ポートフォリオ	すべて	保護	保護	保護
製品売上	すべて	保護	製品売上の商談レコードタイプに基づいて保護	マネージャ表示に対する商談レコードタイプに基づいて保護、およびチーム表示に対する製品売上の商談レコードタイプに基づいて保護
目標	すべて	マネージャ表示に基づいて保護	マネージャ表示に基づいて保護	マネージャ表示に基づいて保護
関係の担当者	すべて	制限なし	制限なし	制限なし
サービスリクエスト	すべて	保護	保護	保護

次の表に、レポートサブジェクトエリアのレコードタイプの表示を示します。

レコードタイプ	サブジェクトエリア	マネージャ表示	チーム表示
取引先	取引先	保護	保護
	競合会社取引先	保護	保護
	パートナー取引先	保護	保護
	取引先と関連取引先	保護	保護
	カスタムオブジェクト 1、2、3と取引先	保護	保護
	その他のサブジェクト	制限なし	制限なし

レコードタイプ	サブジェクトエリア	マネージャ表示	チーム表示
	エリア		
取引先競合会社	すべて	制限なし	制限なし
取引先パートナー	すべて	制限なし	制限なし
取引先の関連取引先	すべて	制限なし	制限なし
活動	共有アクティビティ	チーム表示に基づいて保護	チーム表示に基づいて保護
	その他のサブジェクトエリア	保護	保護
資産	すべて	取引先に基づいて保護	取引先に基づいて保護
キャンペーン	すべて	制限なし	制限なし
担当者	すべて	保護	保護
カスタムオブジェクト 1-15	すべて	保護	保護
従業員	すべて	制限なし	制限なし
世帯	すべて	保護	保護
見込み客	すべて	保護	保護
商談	すべて	保護	保護
商談競合会社	すべて	制限なし	制限なし
商談パートナー	すべて	制限なし	制限なし
製品売上	すべて	保護	製品売上の商談レコードタイプに基づいて保護
目標	すべて	マネージャ表示に基づいて保護	マネージャ表示に基づいて保護
関係の担当者	すべて	制限なし	制限なし
サービスリクエスト	すべて	保護	保護

注：

1. 役割ベースのレコードタイプの表示は、すべてのレコードタイプで有効です。

2. Oracle CRM On Demand

Answersのブックの表示は、取引先、活動、資産（取引先に基づく）、担当者、世帯、見込み客、商談、製品売上、サービスリクエスト、カスタムオブジェクト**1**から**15**の各レコードタイプに対して有効です。レポートサブジェクトエリアのブックの表示では、現在のブック内のレコードが表示されますが、分析サブジェクトエリアでは、サブブックに含まれているレコードも表示されます。

組み込みレポートについて

Oracle CRM On

Demandには、様々な組み込みレポートが用意されています。組み込みレポートの編集や削除はできません。ただし、組み込みレポートを開いて編集し、別名で保存できます。これらのレポートを使用して、新しいカスタムレポートのベースを作成できます。これらのレポートは、[レポートホームページ] で次のセクションに分類されています。

- クイックリスト
- パイプライン分析
- セールス効果
- 顧客
- サービス
- マーケティングの効果
- 使用状況追跡

クイックリスト

次の表にレポートの詳細を示します。

レポート名	説明
取引先別商談	すべての商談のリストを取引先別に表示します
セールスステージ別商談	すべての商談のリストをセールスステージ別に表示します
商談別活動	すべての活動のリストを商談別に作成し、評価します
セールス要員別取引先	すべての取引先のリストをセールス要因別に表示します
担当者メーリングリスト	すべての担当者のメーリングリストを取引先別に表示し、印刷します
従業員リスト	企業内のOracle CRM On

レポート名	説明
	Demandの全ユーザーのリストを表示します

パイプライン分析

次の表にレポートの詳細を示します。

レポート名	説明
パイプライン分析	パイプライン分析を行って、商談と目標を識別します
商談売上分析	商談売上を分析します
パイプライン品質分析	取引の質を評価し、即座に特定および確定できる最も重要な取引を識別します
パイプライン分析 (チーム)	取引をチーム別に分析します
商談上位 10 件	上位10件の取引を表示および分析します
時系列パイプライン分析	時系列でパイプライン分析を行い、過去の予測と比較して今期の実績を評価します
四半期別時系列予想売上分析	履歴予想売上と今期の売上とを四半期別に比較します
四半期別時系列商談売上分析	履歴商談売上と今期の売上とを四半期別に比較します
四半期別確定売上分析	前四半期の確定売上と今期の売上とを比較します
商談、予想売上、確定売上の比較	1つのビューで四半期別の売上実績を把握できます
セールスステージ履歴分析	パイプライン活動およびセールスステージ履歴の他の基準を分析します

セールス効果

次の表にレポートの詳細を示します。

レポート名	説明
トップ実績者リスト	地域や業種などにおけるトップ実績者を表示、分析、確認できます
四半期別セールス効果分析	四半期および部下別にセールス効果を分析します
セールス効果分析 (チーム)	チーム別にセールス効果を分析します
活動分析 (チーム)	チーム活動を分析してチームの生産性を改善します

レポート名	説明
成功率分析 (チーム)	チームの成約率の効果を評価します
平均セールスサイクル分析 (チーム)	チームの平均セールスサイクルの効果を分析します

顧客

次の表にレポートの詳細を示します。

レポート名	説明
取引先商談分析の件数	商談あり取引先の総数の人口統計分析を実行します
取引先分析の件数	取引先の総数の人口統計分析を実行します
商談別担当者分析	複数の条件に基づいて商談あり担当者の総数を分析します
取引先別担当者分析	取引先条件に基づいて担当者の総数を分析します
顧客上位 10 件	上位10件の取引先を表示および分析します
取引先分析	取引先と顧客を分析します
取引先別確定売上分析	確定売上の取引先人口統計分析を実行します

サービス

次の表にレポートの詳細を示します。

レポート名	説明
サービス分析	サービスに関する重要な問題を識別し、担当分野のサービストレンドを追跡します。
サービスレポートリスト	重要なサービスリクエストのリストを確認します。このデータは毎日更新されます。
現在のサービスリクエストの推移分析	サービスリクエストの推移を分析および管理します。
オープンサービスリクエスト分析	オープンサービスリクエストを評価および分析します。
サービスリクエスト分析の数	サービスリクエストの総数を評価および分析します。
サービス分析 (チーム)	サービスリクエストをチームメンバー別に分析します。

マーケティングの効果

次の表にレポートの詳細を示します。

レポート名	説明
有効なキャンペーン状況	有効なキャンペーンの実績を分析します。
完了キャンペーン結果	完了キャンペーンの実績をグラフにして比較します。
キャンペーン名別キャンペーンの効果	完了キャンペーンの選択された実績を評価します。
キャンペーンタイプ別キャンペーンの効果	完了キャンペーンの選択された実績をキャンペーンタイプ別に評価します。
見込み客フォローアップ分析	見込み客の推移、フォローアップおよび情報のトレンドを分析します。
プライマリ情報源分析	情報源別に見込み客の量のトレンドを分析します。
クローズ日別商談情報源分析	商談のクローズ日に基づいて、商談の見込み客情報源のトレンドを追跡します。
作成日別商談情報源分析	商談の作成日に基づいて、商談の見込み客情報源のトレンドを追跡します。
予想売上	将来の確定売上を予想します。この予想は過去の実績に基づいて行われます。

使用状況追跡

使用状況追跡レポートは、[使用状況追跡] 権限を持つユーザーが利用できます。次の表にレポートの詳細を示します。

レポート名	説明
アプリケーションオブジェクト使用状況分析	アプリケーションのレコードタイプ使用状況を、選択した年のカレンダー四半期別に分析します。
ユーザー採用分析	ユーザーログインに基づいて、アプリケーションのユーザー採用を分析します。
セットアップおよび設定の概要	企業のアプリケーションセットアップおよび設定詳細の概要を表示します。
役割別ユーザーログイン	役割別ユーザーログインを、カレンダー年および月別に表示し、分析します。
上位 25 名のユーザー別ユーザーログイン	上位ユーザーログインを、カレンダー年および月別に表示し、分析します。
ページビュー上位 10 件	アプリケーションのページビューの上位10件の実績を表示し、分析します。
Analytics 実績	レポート作成、分析クエリーおよびダッシュボードの実績の分析を表示します。

レポート基準

前述の一部のレポートには、次の基準が表示されます。

- **平均取引サイズ**。商談売上に基づく平均取引サイズです。ユーザーのデフォルト通貨に変換されます。
- **クローズしたセールスごとの費用**。費用を成約数で割った数字です。
- **見込み客1件あたりの費用**。費用を見込み客数で割った数字です。
- **ROI（投資対効果）**。投資対効果比は、キャンペーン（利益）とその実費用合計（費用）から求められる商談売上合計を使用して計算されます。式は「（利益-費用）/費用」です。
- **商談成約率**。商談が成約に至った割合（%）です。

Oracle CRM On Demand Answersのカスタム会計カレンダーについて

Oracle CRM On Demand Answersでは、複数の形式のカレンダーオプションをサポートしています。

- **カレンダー四半期**：会計年度を任意の日付および月から開始できる会計カレンダータイプ。各会計年度の12か月は、4つの四半期（それぞれが3か月）で構成されます。各月は丸1月で、開始日および終了日は毎月同じ日付になります。
- **5-4-4モデル**：会計年度を任意の日付および月から開始できる会計カレンダータイプ。各会計年度の12か月は、4つの四半期（それぞれが3か月）で構成されます。最初の月の長さは5週間、2番目と3番目の月の長さは4週間です。
- **4-4-5モデル**：会計年度を任意の日付および月から開始できる会計カレンダータイプ。各会計年度の12か月は、4つの四半期（それぞれが3か月）で構成されます。最初と2番目の月の長さは4週間、3番目の月の長さは5週間です。
- **カスタム会計カレンダー**：毎年開始日と終了日が固定している会計カレンダータイプ。企業では、53週（うるう週）に設定されている年を独自に扱うこともできます。

カスタム会計カレンダータイプを除くすべてのカレンダータイプには、20年（2000から2020年）の日付のディメンションがすでに生成されています。そのため、カレンダー四半期、4-4-5または5-4-4のカレンダータイプを使用する企業では、2000から2020年の範囲内の日付のデータの会計基準を分析できます。この範囲外の日付のディメンションでアクセスまたは結合されたデータを会計期間別およびカレンダー期間別に分析することはできません。

カスタム会計カレンダーを使用する企業では、Oracle CRM On Demandで定義された年の日付のディメンションのみの会計基準を分析できます。たとえば、2000から2010年の会計カレンダーを定義する場合は、その11年間の会計基準のみ分析できます。作成日、開始日または終了日がこの範囲外のレコードは、日付のディメンションテーブルを使用してアクセスまたは結合されていないかぎり、Oracle CRM On Demand Answersのレポートに表示されます。

企業でカスタム会計カレンダーを使用するときは、次の点に注意してください。

- 会計カレンダータイプを標準のカレンダーまたは通常の会計カレンダー（カレンダー四半期、4-4-5モデル、5-4-4モデル）からカスタム会計カレンダーに変更する場合、変更は即時に行われません。変更を完了するには、完全なETL（抽出、変換およびロード）をリクエストする必要があります。

- 会計カレンダーを標準のカレンダーまたは通常の会計カレンダーからカスタム会計カレンダーに変更する場合、カスタム会計カレンダーに定義されていない会計年度の時系列パイプラインスナップショットの分析を**Oracle CRM On Demand Answers**で行うことはできません。時系列のスナップショットを新しいカレンダー定義に合わせることはできません。
- 既存の年のカスタム会計カレンダー定義を変更する場合、完全な**ETL**が実行されるまで変更は反映されません。
- 新しい企業のカスタム会計カレンダー定義と既存の企業の新しい会計年度のカレンダー定義は、夜間の更新時に処理されます。
- 日付のディメンションの会計カレンダーコードフィールドを使用すると、標準のカレンダーまたは通常の会計カレンダーで企業の会計カレンダー定義をデコードできます。ただし、カスタム会計カレンダーを使用している企業の場合、このコードの一貫性が保証されないため、正確なデコードができません。
- カスタム会計カレンダーを使用する企業では、会計カレンダー定義を入力する場合に、指定可能な最も古い年から開始し、会計年度の定義をギャップなく継続して入力する必要があります。必要に応じて過去の年のカレンダー定義を行うことはできますが、その際は、完全な**ETL**のリクエストが必要になります。

レポートの管理

レポートを管理するには、次のタスクを実行します。

- [レポートフォルダの設定](#) 『712ページ』
- [共有レポートフォルダへのユーザー参照の設定](#) 『713ページ』
- [レポートデータの確認](#) 『715ページ』
- [レポートの印刷](#) 『716ページ』
- [レポートの実行](#) 『717ページ』
- [レポートのダウンロード](#) 『719ページ』
- [レポートの削除](#) 『720ページ』
- [レポートの名前変更](#) 『720ページ』
- [レポートのコピーと移動](#) 『721ページ』

[カスタムレポートの管理] 権限が役割に含まれている場合は、次に示すその他の手順を実行できます。

- [Answersの概要 \(カスタムレポート\)](#) 『722ページ』
- [カスタムレポートの公開](#) 『936ページ』

関連トピック

関連情報については、次のトピックを参照してください。

- [レポート](#) 『699ページ』

レポートフォルダの設定

レポートフォルダを設定し、そのフォルダへのユーザー参照を制限できます。制限すると、特定のフォルダの表示を許可されたユーザーのみが、[レポートホームページ] でそのフォルダを表示できます。

レポートフォルダの一般的な設定手順は、次のとおりです。

- 1 フォルダおよびサブフォルダを作成します (Oracle CRM On Demand Answers)。
- 2 フォルダへのユーザー参照を割り当てます (Oracle CRM On Demandの管理ページから)。
ユーザー参照の設定方法については、「[共有レポートフォルダへのユーザー参照の設定](#)」を参照してください。
- 3 フォルダにレポートを挿入します (Oracle CRM On Demand Answers)。

注：この手順を行うには、ユーザーの役割に [カスタムレポートの管理] 権限が含まれている必要があります。

レポートフォルダを作成するには

- 1 Oracle CRM On Demandで、[レポート] タブをクリックします。
- 2 [レポートホームページ] の [カスタムレポートおよび分析] セクションで、[分析をデザイン] をクリックしOracle CRM On Demand Answersを開きます。
- 3 Oracle CRM On Demand Answersで、[分析を管理] をクリックします。
- 4 [分析を管理] ウィンドウで、次のオプションのうちの1つを選択します。
 - フォルダ (個人)。プライベートフォルダディレクトリに新しいフォルダを保存します。
 - 共有フォルダ。全社共有フォルダに新しいフォルダを保存します。
- 5 フォルダを別のフォルダのサブフォルダとして作成する場合は、親フォルダを開きます。
- 6 新規フォルダの作成
- 7 フォルダの名前と説明を入力します。

注：レポートのフォルダ名に使用できるのは、255文字までです。255文字を超える名前の共有レポートフォルダは、表示できません。

- 8 [フォルダを作成] をクリックします。

フォルダが作成されると、[レポートホームページ] に表示されます。[共有カスタム分析] フォルダへのアクセス権を持つすべてのユーザーが新しく作成される全社共有フォルダを表示できます。必要な場合は、ユーザーの役割を共有フォルダにリンクすることによって、共有フォルダへの参照を限定できます。どのユーザーの役割もこのフォルダにリンクされていない場合は、公開されたままになります。

マイフォルダに新規フォルダが作成されると、Oracle CRM On Demandの [レポート] タブからアクセスできる [分析 (個人)] フォルダに表示されます。このフォルダには個人レポートのみが含まれます。他のユーザーには表示されません。

詳細については、「[共有レポートフォルダへのユーザー参照の設定](#)」『713ページの「[共有レポートフォルダへのユーザー参照の設定](#)」参照』を参照してください。

フォルダの名前を変更するには

- 1 [分析を管理] ウィンドウで、名前を変更するフォルダの行を選択し、[名前変更] をクリックします。
- 2 新しい名前を入力します。
- 3 (推奨) [この項目の変更前の名前への参照を維持]を選択します。
- 4 [更新] をクリックします。

フォルダを削除するには

- [分析を管理] ウィンドウで、削除するフォルダの行を選択して [削除] をクリックし、その操作を確認します。

レポートフォルダにレポートを挿入するには

- 次の該当する操作を行います。
 - レポートを作成してフォルダに保存します。
 - 既存の保存されているレポートを、あるフォルダから別のフォルダにコピーまたは移動します。
レポートのコピーおよび移動に関する詳細は、「[レポートのコピーと移動](#)」『721ページ』を参照してください。

共有レポートフォルダへのユーザー参照の設定

デフォルトでは、すべてのユーザーの役割に、各共有フォルダへの参照が含まれています。個々のフォルダに特定の役割を手動でリンクさせることによって、デフォルト設定を変更できます。ただし、ユーザーの役割をフォルダに手動でリンクさせると、Oracle CRM On

Demandでは、リンクさせた役割以外のすべてのユーザーの役割（管理者の役割を除く）がそのフォルダを参照できなくなります。参照が必要な各役割は、継続して手動でリンクする必要があります。

サブフォルダのあるフォルダへ役割をリンクさせると、その役割はすべてのサブフォルダにもリンクします。これを変更するには、サブフォルダまで移動して、必要な変更を加えます。

管理者の役割には、常時、すべてのフォルダへの参照が含まれています。したがって、管理者の役割を手動でフォルダにリンクさせたり、フォルダから削除したりできません。管理者の役割をコピーしてカスタムの役割を作成した場合は、その役割がフォルダに対して手動でリンクされているか、リンクが削除されているかにかかわらず、すべてのフォルダへの常時参照を継承します。

作業前の準備：次の手順を実行するには、[内容を管理] 権限を含む役割が割り当てられている必要があります。

共有レポートフォルダへのユーザーの参照を設定するには

- 1 Oracle CRM On Demand (Oracle CRM On Demand Answersではなく) の任意のページの右上隅にある [管理] グローバルリンクをクリックします。
- 2 [管理ホームページ] の [コンテンツ管理] セクションで、[コンテンツ管理] リンクをクリックします。
- 3 [コンテンツ管理] ページの [レポートフォルダ] セクションで、[共有カスタム分析] リンクをクリックします。
[フォルダリスト] ページに、[共有カスタム分析] の親ページのすべてのサブフォルダが表示されます。
注： すべてのユーザーに [共有カスタム分析] のルートフォルダへの参照が設定されています。
- 4 フォルダを次のように選択します。
 - 参照を設定するフォルダが最上位フォルダの場合は、そのフォルダ名をクリックします。
 - 参照を設定するフォルダがサブフォルダの場合は、適切なフォルダに到達するまで、親フォルダの [サブフォルダ] リンクをクリックし、該当するフォルダ名をクリックします。
- 5 特定の役割にフォルダへの参照を付与するには
 - a [フォルダ詳細] ページで、[役割を追加] をクリックします。
 - b 各フィールドの横にある [ルックアップ] アイコンをクリックしてユーザーの役割にリンクします。
 - c [保存] をクリックします。
- 6 フォルダへの参照を付与していた役割を削除するには
 - a [フォルダ詳細] ページで、その役割のレコードレベルメニューから [削除] を選択します。
 - b フォルダから役割を削除することを確認します。
- 7 レポートフォルダへの参照をユーザーの役割から削除するには、[削除] をクリックします。
- 8 [保存] をクリックします。

ヒント： サブフォルダの参照を設定した場合は、[親フォルダ] フィールド内のフォルダ名をクリックすると、その親フォルダの [フォルダ詳細] ページに戻ることができます。

個人レポートの共有

ユーザーの [分析 (個人)] の個人レポートフォルダへの参照は、Oracle CRM On Demandセッションユーザーのみに限定されています。[分析 (個人)] フォルダには、ユーザーが作成し、個人用として保存したレポートが含まれています。[カスタムレポートの管理] 権限を持つユーザーは、個人レポートを [全社共有フォルダ] に保存すれば、ほかの人と共有できます

個人レポートを共有するには

- 1 Oracle CRM On Demandで、[レポート] タブをクリックします。

- 2 [レポートホームページ] の [カスタムレポートおよび分析] セクションで、[分析をデザイン] をクリックしOracle CRM On Demand Answersを開きます。
- 3 Oracle CRM On Demand Answersで、[オープン分析] をクリックします。
- 4 [オープン分析] ダイアログボックスで、分析に移動して選択し、[OK] をクリックします。
- 5 [分析の作成と表示] ページで、[保存] をクリックします。
- 6 [分析を保存] ダイアログボックスで、[共有フォルダ] フォルダ内の保存先フォルダ（[全社共有フォルダ] など）を選択し、[OK] をクリックします。

組み込みレポートの共有と非表示について

組み込みレポートは、企業のすべてのユーザーに共有されます。

[分析レポートへのアクセス - 事前に作成された分析の表示] 権限では、共有組み込み分析を特定の役割のユーザーに表示するかどうかを管理します。ユーザーの役割の [分析レポートへのアクセス - 事前に作成された分析の表示] を有効にした場合、すべての共有組み込み分析が [レポート] タブに表示されます。ユーザーの役割のこの権限を有効にしていなかった場合は、すべての組み込み分析が非表示になります。

特定の共有組み込みレポートを非表示にし、ほかのレポートは表示するには、[分析レポートへのアクセス - 事前に作成された分析の表示] をオフにします。クリアすると、すべての共有組み込みレポートが非表示になります。次に、特定の組み込みレポートを共有するには、Oracle CRM On Demand Answersに移動して共有するレポートを開き、[全社共有フォルダ] 内の共有フォルダに保存します。必要に応じて、共有フォルダの参照を設定してください。

注： [分析レポートへのアクセス - 事前に作成された分析の表示] 権限によって、組み込みレポートが [レポートホームページ] に表示されるかどうかが決まります。他のホームページや組み込みダッシュボードには影響しません。したがって、[分析レポートへのアクセス - 事前に作成された分析の表示] 権限をオンにした場合、組み込みレポートは [レポートホームページ] だけでなく、組み込みダッシュボードとその他のホームページにも表示されます。選択しなかった場合、[レポートホームページ] には表示されませんが、組み込みレポートは組み込みダッシュボードとその他のホームページには表示されます。

レポートデータの確認

レポートデータは、リスト、テーブル、チャート、またはグラフで表示されます。多くのレポートでは、様々なカテゴリーを選択して、同じデータを別の観点から再構成できます。たとえば、最初取引先を地域ごとにグループ化して表示し、次に選択を変更して、同じデータを業種ごとにグループ化して表示できます。

リストと表の場合、NULL値は空のフィールドとして表示されます。ただし、次の場合を除きます。

- 取引先IDや担当者IDなどのIDフィールド。NULL値は負の数値として表示されます。
- 取引先名、担当者氏名、顧客オブジェクト1の名前などのレコードタイプ名フィールド。NULL値は [不特定] として表示されます。

チャートとグラフの場合は、各セグメントをドリルダウンして、そのセグメントを構成するレコードを表示することもできます。

相対数と絶対数を比較するために、多くのチャートレポートには、サポートされているデータ基準の表も表示されます。

レポートの観点を変更するには

- ドロップダウンリストから別のカテゴリーを選択して、同じデータを別の観点から再構成します。

チャートまたはグラフのセグメントを構成するレコードを表示するには

- チャート上で、円グラフまたは棒グラフのセグメントをクリックします。
そのセグメントを構成する基になった商談、取引先、またはサービスリクエストのリストが表示されます。

レポートの印刷

レポートは、[レポートホームページ] から印刷できます。また、[カスタムレポートの管理] 権限が役割に含まれている場合は、Oracle CRM On Demand Answersから印刷することもできます。

ヒント： 横向き印刷では、レポートの外観が調整されます。

レポートホームページからレポートを印刷するには

- 1 Oracle CRM On Demandで、[レポート] タブをクリックします。
- 2 [レポートホームページ] で、印刷するレポートのリンクをクリックします。
 - 組み込みレポートを印刷するには、[レポートホームページ] でレポートのリンクをクリックします。
 - カスタムレポートを印刷するには、[分析 (個人)] フォルダまたは共有分析フォルダをドリルダウンし、カスタムレポートのリンクをクリックします。
- 3 レポートページの下部までスクロールし、[プリンタフレンドリー] をクリックして、目的の形式に応じてHTMLまたはPDFを選択します。
レポートが別のウィンドウに表示されます。
- 4 レポートウィンドウのブラウザのメニューで、[ファイル]、[印刷] の順に選択します。
- 5 印刷ウィンドウで、適切な設定を選択し、レポートを印刷します。
- 6 レポートウィンドウを閉じます。

Oracle CRM On Demand Answersからレポートを印刷するには

- 1 Oracle CRM On Demandで、[レポート] タブをクリックします。
- 2 [レポートホームページ] の [カスタムレポートおよび分析] セクションで、[分析をデザイン] をクリックしOracle CRM On Demand Answersを開きます。
- 3 Oracle CRM On Demand Answersページで、[オープン分析] をクリックします。

- 4 [オープン分析] ダイアログボックスで、印刷する分析を探して選択し、[OK] をクリックします。
- 5 [分析の作成と表示] ページのタイトルバーで [プレビュー分析] をクリックします。
- 6 レポートの下部までスクロールし、[プリンタフレンドリー] をクリックして、HTMLまたはPDFを選択します。
レポートが別のウィンドウに表示されます。
- 7 レポートウィンドウのブラウザのメニューで、[ファイル]、[印刷] の順に選択します。
- 8 印刷ウィンドウで、適切な設定を選択し、レポートを印刷します。
- 9 レポートウィンドウを閉じます。

レポートの実行

レポートは、アプリケーション内のさまざまなページで表示できますが、[レポートホームページ] からはすべての組み込みレポートと公開カスタムレポートにアクセスできます。

レポートを実行するには

- 1 Oracle CRM On Demandで、[レポート] タブをクリックします。
[レポートホームページ] では、レポートが次のカテゴリーにグループ化されます。

カテゴリー	説明
カスタムレポートおよび分析	社内のユーザーによって作成されるすべてのカスタムレポート。一部またはすべての従業員にリリースされるレポートは [共有カスタム分析]、個人レポートは [分析 (個人)] です。[分析をデザイン] リンクを使用してカスタムレポートを作成できるのは、[カスタムレポートの管理] 権限がある役割のユーザーのみです。
クイックリスト	インタラクティブ分析やグラフィカル分析ではなく、標準リストレポートで 사용되는レポート。
パイプライン分析	セールス効果やチーム効果の評価に役立つレポート。
セールス効果	時系列パイプラインや現行パイプラインのトレンドと実績の評価に役立つレポート。
顧客	取引先や担当者の質と人口統計の評価に役立つレポート。
サービス	サービス組織の効果の評価に役立つレポート。
コミュニケーション	各ワークグループやプロジェクトに基づいた、Oracle Contact On Demandの使用に関する統計の評価に役立つレポート。 [コミュニケーション] セクションは、ユーザー役割にこのダッシュボードを表示する権限が含まれている場合に表示されます。

カテゴリー	説明
マーケティングの効果	キャンペーン活動や見込み客管理活動の効果の評価に役立つレポート。

- 2 [レポートホームページ] で、実行したい組み込みレポートのリンクをクリックするか、フォルダをドリルダウンして、実行したいカスタムレポートへのリンクをクリックします。

レポートページにレポート情報が表示されます。

- 3 レポートの内容に応じて、レポートページから次の操作を行うことができます。

- データを別の観点から表示するには、ドロップダウンリストから他のオプションを選択する。
- チャートまたはグラフ内のセグメントの正確な集計値を表示するには、セグメント上にポインタを置く。
- セグメントに属するレコードを表示するには、セグメントをクリックする。レコードのリストがデータとともに表示されます。
- レポートレベルでフィルターするには、[レポートレベル] ドロップダウンリストからオプションを選択します。

レポートレベル	説明
(全選択項目)	Oracle CRM On Demand Answers でセッションユーザーに表示されるすべてのユーザーが所有するデータに基づいてレポートを実行する。
0	セッションユーザーのみが所有するデータに基づいてレポートを実行する。
1	組織階層において、セッションユーザーの1レベル下のユーザー、および選択したレベルより上のすべてのレベルのユーザーが所有するデータに基づいてレポートを実行する。
2	組織階層において、セッションユーザーの2レベル下のユーザー、および選択したレベルより上のすべてのレベルのユーザーが所有するデータに基づいてレポートを実行する。

- レポートをダウンロードするには、レポートページの下部までスクロールし、[ダウンロード] をクリックします。適用するオプションを選択し、画面の指示に従ってレポートをダウンロードする。
- 現在のリアルタイムデータでレポートを更新する（利用できるレポートは限られる）には、ページの下部にある[更新] ボタンをクリックする。
- レポートを印刷するには、ページの下部にある[プリンタフレンドリー] リンクをクリックする。

関連トピック

関連する情報については、次のトピックを参照してください。

- [レポート](#) 『699ページ』
- [レポートデータの確認](#) 『715ページ』

レポートのダウンロード

レポートは、[レポートホームページ] からダウンロードできます。また、[カスタムレポートの管理] 権限が役割に含まれている場合は、Oracle CRM On Demand Answersからダウンロードすることもできます。

レポートホームページからレポートをダウンロードするには

- 1 [レポート] タブをクリックします。
- 2 [レポートホームページ] で、ダウンロードするレポートのリンクをクリックします。
- 3 レポートページの下部までスクロールし、[ダウンロード] リンクをクリックして、ドロップダウンリストから次のいずれかのオプションを選択します。
 - Microsoft Excel (Excel 2002以降) にダウンロードする
 - Excel 2000にダウンロードする

注 : Excel 2000へのチャートのダウンロードはサポートされません。データのみダウンロードできます。

 - データ (.csv) をダウンロードする
 - データ (.txt) をダウンロードする
 - Web ページ (MHTML) をダウンロードする
- 4 画面の指示に従ってレポートをダウンロードします。
- 5 [レポートホームページに戻る] をクリックして、[レポートホームページ] に戻ります。

Oracle CRM On Demand Answersからレポートをダウンロードするには

- 1 [レポート] タブをクリックします。
- 2 [レポートホームページ] で、[カスタムレポートおよび分析] セクションの [分析をデザイン] をクリックします。

他のOracle CRM On Demandページからは独立したページに、Oracle CRM On Demand Answersが表示されます。
- 3 [既存の分析を開く] セクションから [オープン分析] をクリックします。
- 4 [オープン分析] ダイアログボックスで、ダウンロードする分析を探して選択し、[OK] をクリックします。
- 5 [分析の作成と表示] ページのタイトルバーで [プレビュー分析] をクリックします。
- 6 レポートの下部までスクロールし、[ダウンロード] リンクをクリックして、次のいずれかのオプションを選択します。
 - Microsoft Excel (Excel 2002以降) にダウンロードする
 - Excel (2000) にダウンロードする
 - データ (.csv) をダウンロードする

- データ (.txt) をダウンロードする
- Web ページ (MHTML) をダウンロードする

- 7 画面の指示に従ってレポートをダウンロードします。
- 8 レポートの右上隅の [ウィンドウを閉じる] をクリックして、Oracle CRM On Demand Answers ページに戻ります。
- 9 Oracle CRM On Demand Answers ページの [ウィンドウを閉じる] ボタンをクリックして、[レポートホームページ] に戻ります。

ダウンロードしたレポートのインポート

Excel 内で、[ファイル]、[開く] の順に選択してダウンロードしたレポートをインポートします。データが1つの列に表示される場合、その列を選択し、[データ]、[区切り位置] の順に選択します。Excel の一部のバージョンでは、ダウンロードしたファイルのアイコンを Windows エクスプローラでダブルクリックして、ダウンロードしたレポートをインポートすることもできます。Excel のバージョンとの互換性の詳細については、社内の IT サポートチームに問い合わせてください。

レポートの削除

自分で作成したレポートは削除できます。他のユーザーが作成したレポートは削除できません。

作成したレポートを削除するには

- 1 [レポート] タブをクリックします。
- 2 [レポートホームページ] で、[カスタムレポートおよび分析] セクションの [分析をデザイン] をクリックします。
- 3 [Oracle CRM On Demand Answers] ページで、[分析を管理] セクションの [分析を管理] ボタンをクリックします。
- 4 [分析を管理] ウィンドウで、レポートが保存されているフォルダを選択します。
- 5 レポート行で、[削除] をクリックし、[はい] を選択して削除を確認します。
- 6 ページの上部にある [はじめに] をクリックして、[Answers の概要] ページに戻ります。

レポートの名前変更

作成したレポートの名前を変更できます。自分で作成したレポートの名前は変更できますが、他のユーザーが作成したレポートの名前は変更できません。

作成したレポートの名前を変更するには

- 1 [レポート] タブをクリックします。
- 2 [レポートホームページ] で、[カスタムレポートおよび分析] セクションの [分析をデザイン] をクリックします。
- 3 [Oracle CRM On Demand Answers] ページで、[分析を管理] セクションの [分析を管理] ボタンをクリックします。
- 4 [分析を管理] ウィンドウで、名前を変更するレポートが保存されているフォルダを選択します。
- 5 レポート行で、[名前変更] をクリックします。
- 6 [名前] フィールドを更新します。
- 7 必要に応じて、[説明] フィールドを更新します（最大2,000文字の入力が可能）。
公開レポートの場合は、[名前] フィールドと [説明] フィールドに入力したテキストがそのまま従業員の [レポートホームページ] に表示されます。
- 8 [更新] をクリックします。
- 9 ページの上部にある [はじめに] をクリックして、[Answers の概要] ページに戻ります。

レポートのコピーと移動

次の2つの方法で、レポートをあるフォルダから別のフォルダにコピーできます。

- Oracle CRM On Demand Answersの [分析の作成と表示] ページでレポートを開き、別のフォルダに保存する方法
注： レポートをマイフォルダから共有フォルダにコピーする場合は、この方法を使用してください。
- Oracle CRM On Demand Answersの [分析を管理] ウィンドウでコピー/移動機能を使用する方法
注： レポートをマイフォルダから共有フォルダにコピーする場合は、この方法を使用しないでください。

Oracle CRM On Demand

Answersの [分析を管理] ウィンドウでコピー/移動機能を使用して、レポートをあるフォルダから別のフォルダに移動することもできます。

次の手順では、レポートをマイフォルダから共有フォルダにコピーする方法について説明します。

レポートをマイフォルダから共有フォルダにコピーするには

- 1 Oracle CRM On Demandで、[レポート] タブをクリックします。
- 2 [レポートホームページ] の [カスタムレポートおよび分析] セクションで、[分析をデザイン] をクリックしOracle CRM On Demand Answersを開きます。
- 3 Oracle CRM On Demand Answersで、[オープン分析] をクリックします。

- 4 [オープン分析] ダイアログボックスで、共有するレポートに移動して選択し、[OK] をクリックします。
- 5 [分析の作成と表示] ページで、[保存] をクリックします。
- 6 [分析を保存] ダイアログボックスで、レポートをコピーまたは移動するフォルダに移動します。
- 7 [OK] をクリックします。

次の手順では、レポートをあるフォルダから別のフォルダにコピーする方法について説明します。

[分析を管理] ウィンドウを使用して、レポートをあるフォルダから別のフォルダにコピーするには

- 1 Oracle CRM On Demandで、[レポート] タブをクリックします。
- 2 [レポートホームページ] の [カスタムレポートおよび分析] セクションで、[分析をデザイン] をクリックしOracle CRM On Demand Answersを開きます。
- 3 Oracle CRM On Demand Answersで、[分析を管理] をクリックします。
- 4 [分析を管理] ウィンドウのフォルダ行で、[コピー/移動] をクリックします。
- 5 レポートディレクトリで、レポートをコピーまたは移動するフォルダを選択します。
- 6 [コピー] または [移動] をクリックします。

Answersの概要（カスタムレポート）

注：カスタムレポートを作成するには、ユーザーの役割に [カスタムレポートの管理] 権限または [個人レポートの管理] 権限が含まれている必要があります。

[Answers の概要] ページには、次のアクションを実行するためのリンクがあります。

- **既存の分析を開く**：個人フォルダまたは共有フォルダに格納されている既存の分析を開くには、このリンクをクリックします。詳細は、「[レポートの管理](#) [711ページ]」を参照してください。
- **分析を管理**：既存の分析を削除したり、名前を変更するには、このリンクをクリックします。詳細は、「[レポートの管理](#) [711ページ]」を参照してください。
- **新規分析を作成**：このセクションには、カスタムレポートの基礎を形成するサブジェクトエリアへのリンクが含まれています。

新規分析の作成（カスタムレポート）

[新規分析を作成] セクションには、レポートで使用できる分析サブジェクトエリアとレポートサブジェクトエリアの2つのサブジェクトエリアがリストされます。ほとんどのレポートでは、単一のサブジェクトエリアのデータが使用されます。2つのサブジェクトエリアのデータを使用してレポートを作成できますが、高度なタスクになります。

各サブジェクトエリアには、データフィールド（複数のディメンションに編成）とその関連基準が含まれています。

分析サブジェクトエリアでは、夜間にコンパイルされたデータが使用されます。これらのサブジェクトエリアには、通常、時系列データまたはトレンドデータがあるか、レポートサブジェクトエリアよりも複雑な計算式が含まれます。分析サブジェクトエリアで作成されたレポートでは、最後に更新された日時がページの下部に表示されます。初回のサインインの場合、最初の24時間は、時系列分析にデータが表示されません。

レポートサブジェクトエリアでは、リアルタイム分析が提供されます。これらのレポートのデータは、勤務時間中に変化する可能性があります。レポートサブジェクトエリアで作成されたレポートには「更新」ボタンがあるため、レポートをリアルタイムで更新できます。サブジェクトエリアの詳細は、「[レポートのサブジェクトエリアについて](#)」『727ページ』を参照してください。

作業前の準備：次の操作を実行します。

- 使用するデータがすでに組み込みレポートで使用されていないことを確認します。
- レポートおよびレポートレコードタイプの制限に注意します。詳細は、「[レポートの制限について](#)」『724ページ』を参照してください。
- カスタムレポートに関する情報を確認します。新しいフィールドを追加した場合は、レポートでこれらのカスタムフィールドを使用できます。フィールドの表示名を変更した場合、レポートでは新しい表示名が使用されます。ただし、取引先などのレコードタイプの名前を変更した場合、新しい名前はレポートには反映されません。

注：データのインポート時に新しいピックリスト値を追加するオプションを選択した場合、これらの新しいピックリスト値は24時間レポートに表示されないことがあります。そのため、新しいピックリスト値は、この時間中フィルターとして使用できない場合があります。

カスタムレポートを作成するには、分析サブジェクトエリアまたはレポートサブジェクトエリアのいずれかをクリックします。**Oracle CRM On Demand**

Answersでは、カスタムレポートの設定と動的分析の実行のプロセスが順に示されます。このプロセスは次の一般的な手順で構成されています。

1 ステップ1：条件の定義 『859ページ』

カラムとフィルターを設定します。レポートに含めるデータを特定するためのフィルターを追加します（オプションの手順ですが実行することをお勧めします）。フィルターにより、表示されるデータが限定され、データセットのサイズが減り、パフォーマンスの問題を回避できます。

2 ステップ2：レイアウトの作成 『885ページ』

チャートまたはテーブルを追加して、データをグラフィカルに、または別の形式で表示します（オプション）。

3 ステップ3：プロンプトの定義（オプション） 『931ページ』

ユーザーがレポートを実行するときに、フィルター値を指定できるようにするプロンプトを追加します。

4 ステップ4：レポートのレビュー 『936ページ』

保存する前にレポート結果を表示します。

カスタムレポートを作成するには

- 1 ページの上部にある「レポート」タブをクリックします。
- 2 「レポートホームページ」で、「カスタムレポートおよび分析」セクションの「分析をデザイン」リンクをクリックします。

他のOracle CRM On Demandページからは独立したページに、Oracle CRM On Demand Answersが表示されます。

- 3 分析サブジェクトエリアまたはレポートサブジェクトエリアをクリックします。

レポートの制限について

レポートの制限事項を次の項に示します。

カスタムオブジェクトのレポート作成

Oracle CRM On Demand

Answersでは、カスタムオブジェクトのレポート作成が包括的にサポートされます。カスタムオブジェクト1、2、3およびそれらと取引先、担当者、商談およびサービスリクエストとの多対多リレーションシップのレポートを、専用のサブジェクトエリアを使用して作成できます。カスタムオブジェクト4-

15とカスタムオブジェクト1、2、3を含むその他の組み込みのオブジェクトとの間のリレーションシップのレポートを作成するには、高度なカスタムオブジェクトサブジェクトエリアを使用します。ただし、カスタムオブジェクトのレポート作成が現在サポートされているのは、リアルタイムサブジェクトエリアのみです。履歴サブジェクトエリアでは使用できません。

説明テキストの制限

レポートの説明テキストフィールドでは、印刷可能なテキストの文字数が次のように制限されています。

- 文字セットで1バイト文字を使用している場合は、バイトサイズの合計が4,000未満のときに最初の2,000文字が表示されます。
- 文字セットでマルチバイト文字を使用している場合は、バイトサイズの合計が2,000未満のときに最初の1,000文字が表示されます。

最大行数

表示可能な最大レコード数は次のとおりです。

- テーブルビュー：このビューで表示可能な最大レコード数は10,000です。この数で、ダウンロード可能な行数も制御されます。ただし、CSVファイルまたはテキストファイルをダウンロードする場合は、65,000行までサポートされます。
- ピボット表ビュー：このビューで表示可能な最大レコード数は20,000です。作成可能な最大セル数（行×カラム）は150,000です。この制限では、除外されたカラムと非表示のカラムは考慮されていません。
- ドロップダウンリスト：ドロップダウンリストに表示可能な値の最大数は1,000です。この数には、フィルター条件およびレポートとダッシュボードのプロンプトのドロップダウンリストが含まれています。

クエリー実行の時間制限

Oracle CRM On Demand Answersは、Oracle CRM On

Demandのパフォーマンスとのバランスを保ちながら、クエリーとレポートに最適なパフォーマンスを実現します。長時間実行クエリーまたはリソース集中型クエリーがOracle CRM On Demand

Answersの全体的なパフォーマンスに及ぼす悪影響を最小限に抑えるために、リアルタイムレポートと時系列レポートの両方に対して時間制限が有効になっています。クエリーが時間制限を超えると、タイムアウトエラーメッセージが表示されます

。制限は、通常、レポート（リアルタイム）サブジェクトエリアの場合は10分、分析（時系列）サブジェクトエリアの場合は180分ですが、実装によっては制限が低くなることもあります。クエリー実行時間の最適化については、「[レポートのパフォーマンスについて『978ページ』](#)」および「[実績の最適化『979ページ』](#)」を参照してください。

複数選択ピックリスト

リアルタイムレポートサブジェクトエリアでは、複数選択ピックリスト（MSP）の値はサポートされていません。次のサブジェクトエリアの履歴サブジェクトエリアでは、これらの値がサポートされています。

- 取引先
- 活動
- 担当者
- 自動車ディーラー
- 見込み客
- 商談
- サービスリクエスト

複合分析でのカラムフィルタープロンプト

カラムフィルタープロンプトを使用すると、リクエスト内のカラムの一般的なフィルタリングを行うことができます。ただし、このカラムフィルタープロンプトは複合分析リクエストでは使用できません。

ブックの表示

履歴サブジェクトエリアのブックセレクトで選択したブックには、そのブックとサブブックに含まれるレコードが表示されます。履歴サブジェクトエリアでサブブックに含まれるレコードを除外することはできません。一方、リアルタイムレポートサブジェクトエリアでは、サブブックに関連付けられたレコードではなく、現在のブックに関連付けられたレコードのみ表示されます。

為替レート

企業で有効な通貨を複数指定している場合は、企業の管理者が各通貨の為替レートを設定する必要があります。為替レートの変更は、夜間の分析データの更新後にレポートに表示されます。単一の為替レートは毎月決定され、その月におけるすべてのトランザクションにそのレートが使用されます。

一部のレコードタイプには複数の日付フィールドが用意されています。対象の月の為替レートの決定に使用される日付フィールドは1つのみです。資産の通貨を変換する場合は、使用する月が「購入日」フィールドによって決定されます。商談の場合は、為替レートの有効日に最も近い商談クローズ日が使用されます。

ローカライゼーションの設定

デフォルト言語を変更する場合は、新しく選択した言語でレポートの要素が表示されます。ただし、選択した言語に関係なく、レポートまたはダッシュボードのデータには企業のデフォルト言語が使用されます。

日付のサポート

Oracle CRM On Demand

Answersでは、カレンダー四半期または標準の会計カレンダーモデルを使用する企業は、**20年間（2000から2020年）**の日付のディメンション内の基準の日付分析を行うことができます。また、カスタム会計カレンダーを使用する企業は、**Oracle CRM On**

Demandで定義された年のみの基準の日付分析を行うことができます。この期間外に作成されたレコードも、日付のディメンション内で分析されていなければ表示可能です。

日付ディメンションは、分析（履歴）サブジェクトエリアでは、レポート（リアルタイム）サブジェクトエリアとは異なる方法で設定されます。分析サブジェクトエリアでは、日付ディメンションは**1つのみ（標準）**で、異なる日付を使用する基準セットが**1つまたは複数**あるため、これらの基準を必要な範囲内の任意の日付でレポートできます。レポートサブジェクトエリアでは、日付ディメンションは**1つまたは複数（ロールプレイング）**あり、基準セットが**1つのみ**であるため、これらの基準を異なる日付ディメンションを使用して分析できます。

たとえば、**1つ**の日付ディメンション（クローズ日）と**2つ**の基準セットが含まれている商談履歴分析サブジェクトエリアがあるとします。デフォルトの基準セットである商談基準はクローズ日に基づいていますが、オープン日別に商談を分析できる商談の基準（開始日別）という別の基準セットもあります。一方、商談レポートサブジェクトエリアには、**2つ**の日付ディメンション（オープン日およびクローズ日）と**1つ**の基準セット（商談基準）があります。分析サブジェクトエリアの日付ディメンションを使用する利点は、必要な範囲内の任意の日付を使用して、**1つ**のレポートで期間全体の様々な関連基準を分析できることです。

次の表に、分析サブジェクトエリアとレポートサブジェクトエリアの日付ディメンションの設定を示します。

特性	分析サブジェクトエリア	レポートサブジェクトエリア
日付ディメンション	1つ	1つまたは複数
基準セット	1つまたは複数	1つ

時間のサポート

レポートに表示される時間はすべて企業のタイムゾーンで提供されるため、レポートを使用するすべてのユーザーが一貫したデータを表示できます。

ユーザー目標

活動、活動履歴、商談、商談履歴、商談製品、商談製品履歴の各サブジェクトエリアでのレポート作成には、ユーザー目標を使用できます。ユーザー目標のレポートを作成するときは、次の点に注意してください。

- ユーザー目標と会計年度との関連付けは、会計年度の最終期が終了する年に基づいて行われます。たとえば、会計年度が**2008年7月**に始まる場合は、**2008年7月**から**2009年7月**の期間の会計年度について定義されたユーザー目標の値が**2009**会計年度に関連付けられます。
- 企業で会計カレンダー定義を変更する場合は、ユーザーの目標値の四半期ごと、および毎年のロールアップで**Oracle Contact On Demand**と**Oracle CRM On Demand** Answersのユーザー目標を照合するときに、ユーザー目標を削除して再作成する必要があります。ただし、**Oracle CRM On Demand** Answersでは、ユーザー目標と会計年度との関連付けは、引き続き会計年度の最終期が終了する年に基づいて行われません。
- ユーザー目標は、目標名、日付（月またはそれより長期の単位）およびユーザーに対して定義され、商談レベルでは定義されません。商談のディメンションフィールドを含む目標基準および商談基準のレポートを作成しようとすると、ODBC

エラーが発生することがあります。また、定義済みのレベルまたは使用可能なレベルよりも低いディメンションオブジェクトレベルでユーザー目標のレポートを作成すると、ODBCエラーが発生することがあります。たとえば、ユーザー目標が月レベルで定義されるとします。この場合、日付レベルでレポートを作成しようとすると、ODBCエラーが発生することがあります。

- ユーザー目標基準は、ユーザーの表示に関係なく、常に「マネージャ表示」を使用して生成されます。そのため、企業の管理者でないユーザーの表示が「チーム表示」に設定されている場合、商談基準のレポートとともにユーザー目標のレポートを作成することはできません。
- 不適切なディメンションを含むユーザー目標基準のレポートを作成すると、ODBCエラーが発生することがあります。たとえば、ユーザー目標基準は商談履歴サブジェクトエリアの商談のディメンションでは定義されないため、商談のディメンションフィールドを含むユーザー目標および商談基準のレポートを作成しようとすると、ODBCエラーが発生することがあります。
- 特定の年に複数の目標を定義する場合、レポートに表示されるユーザー目標値は、その年のすべての目標タイプの集合です。その年の選択した目標タイプのユーザー目標値をレポートに表示する場合は、基準によるフィルター機能を使用する必要があります。たとえば、2009会計年度の目標タイプがサービス目標とライセンス目標の2つである場合は、商談売上のレポートの作成時にサービス目標のみレポートに表示し、ユーザー目標値カラムでは次のフィルター基準式を使用します。

```
FILTER("Quota Metric"."QUOTA VALUE" USING (Quota."QUOTA NAME" = 'Service Quota'))
```

カスタムオブジェクト1、2、3の関連付け

Oracle CRM On Demand

Answersでは、カスタムオブジェクト1、2、3と次のオブジェクトとの多対多の関連付けのレポートは作成できません。

- 活動
- 資産
- 見込み客
- 製品

Oracle CRM On Demand

Answersでは、カスタムオブジェクト1、2、3および取引先、担当者、サービスリクエスト、商談についてのみ多対多リレーションシップが実装されます。この多対多リレーションシップは、カスタムオブジェクト1、2、3と活動、資産、見込み客、製品との間に実装されます。ただし、顧客は、高度なカスタムオブジェクトサブジェクトエリアを使用してこれらのオブジェクトとカスタムオブジェクト1、2、3との間の1対多リレーションシップのレポートを作成できます。

レポートのサブジェクトエリアについて

[Answers

の概要] ページには、サブジェクトエリアの2つのカテゴリ（分析とレポート）があります。分析カテゴリのサブジェクトエリアでは、毎夜更新されるデータに基づいて時系列で傾向分析を提示するレポートを生成できます。レポートカテゴリのサブジェクトエリアでは、最新データ分析とリアルタイム情報を提供します。

サブジェクトエリアは、特定のビジネス領域に合わせた情報または特定の参加者のニーズに合わせたレポートまたは分析を提示します。サブジェクトエリア名は、含まれる情報の種類に対応します（ディメンションオブジェクト（レコードタイプ）、ビジネスユーザーが分析しようとしているファクト基準など）。サブジェクトエリア名によって、この情報は各種のフォルダに編成分類されます。

分析サブジェクトエリア

次のトピックでは、ビジネスの目的、リレーションシップタイプ（1対1、1対多、多対多など）および使用可能なディメンションと基準のリストを含む、各サブジェクトエリアについて詳しく説明します。

- [取引先住所](#) 『733ページ の"[取引先住所分析サブジェクトエリア](#)"参照 』
- [取引先と競合会社の履歴](#) 『734ページ の"[取引先と競合会社の履歴分析サブジェクトエリア](#)"参照 』
- [取引先とパートナーの履歴](#) 『736ページ の"[取引先とパートナーの履歴分析サブジェクトエリア](#)"参照 』
- [取引先と関連取引先の履歴](#) 『739ページ の"[取引先と関連取引先の履歴分析サブジェクトエリア](#)"参照 』
- [取引先担当者履歴](#) 『742ページ の"[取引先担当者履歴分析サブジェクトエリア](#)"参照 』
- [取引先履歴](#) 『742ページ の"[取引先履歴分析サブジェクトエリア](#)"参照 』
- [取引先チーム履歴](#) 『744ページ の"[取引先チーム履歴分析サブジェクトエリア](#)"参照 』
- [活動履歴](#) 『745ページ の"[活動履歴分析サブジェクトエリア](#)"参照 』
- [資産履歴](#) 『747ページ の"[資産履歴分析サブジェクトエリア](#)"参照 』
- [コール活動履歴](#) 『748ページ の"[コール活動履歴分析サブジェクトエリア](#)"参照 』
- [キャンペーン履歴](#) 『750ページ の"[キャンペーン履歴分析サブジェクトエリア](#)"参照 』
- [キャンペーン応答履歴](#) 『752ページ の"[キャンペーン応答履歴分析サブジェクトエリア](#)"参照 』
- [担当者住所](#) 『753ページ の"[担当者住所分析サブジェクトエリア](#)"参照 』
- [担当者履歴](#) 『754ページ の"[担当者履歴分析サブジェクトエリア](#)"参照 』
- [担当者関心事履歴](#) 『755ページ の"[担当者関心事履歴分析サブジェクトエリア](#)"参照 』
- [担当者売上履歴](#) 『756ページ の"[担当者売上履歴分析サブジェクトエリア](#)"参照 』
- [担当者チーム履歴](#) 『757ページ の"[担当者チーム履歴分析サブジェクトエリア](#)"参照 』
- [取引交渉登録履歴](#) 『757ページ の"[取引交渉登録履歴分析サブジェクトエリア](#)"参照 』 （Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Editionのみ）
- [取引交渉登録製品売上履歴](#) 『759ページ の"[取引交渉登録製品売上履歴分析サブジェクトエリア](#)"参照 』 （Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Editionのみ）
- [自動車ディーラー履歴](#) 『762ページ の"[自動車ディーラー履歴分析サブジェクトエリア](#)"参照 』 （Oracle CRM On Demand Automotive Editionのみ）
- [世帯履歴](#) 『763ページ の"[世帯履歴分析サブジェクトエリア](#)"参照 』 （Oracle CRM On Demand Financial Services Editionのみ）
- [見込み客履歴](#) 『765ページ の"[見込み客履歴分析サブジェクトエリア](#)"参照 』
- [MDFリクエスト履歴](#) 『766ページ の"[MDFリクエスト履歴分析サブジェクトエリア](#)"参照 』 （Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Editionのみ）
- [医学教育イベント履歴](#) 『769ページ の"[医学教育イベント履歴分析サブジェクトエリア](#)"参照 』 （Oracle CRM On Demand Life Sciences Editionのみ）
- [商談と競合会社の履歴](#) 『770ページ の"[商談と競合会社履歴分析サブジェクトエリア](#)"参照 』
- [商談とパートナーの履歴](#) 『772ページ の"[商談とパートナー履歴分析サブジェクトエリア](#)"参照 』
- [商談履歴](#) 『774ページ の"[商談履歴分析サブジェクトエリア](#)"参照 』

- [商談製品売上履歴](#) 『776ページの"[商談製品売上履歴分析サブジェクトエリア](#)"参照』
- [パートナー履歴](#) 『777ページの"[パートナー履歴分析サブジェクトエリア](#)"参照』 (Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Editionのみ)
- [パイプライン履歴](#) 『779ページの"[パイプライン履歴分析サブジェクトエリア](#)"参照』
- [ポートフォリオ履歴](#) 『780ページの"[ポートフォリオ履歴分析サブジェクトエリア](#)"参照』 (Oracle CRM On Demand Financial Services Editionのみ)
- [製品履歴](#) 『782ページの"[製品履歴分析サブジェクトエリア](#)"参照』
- [セールスステージ履歴](#) 『783ページの"[セールスステージ履歴分析サブジェクトエリア](#)"参照』
- [サービスリクエスト履歴](#) 『784ページの"[サービスリクエスト履歴分析サブジェクトエリア](#)"参照』
- [特別価格製品履歴](#) 『786ページの"[特別価格製品履歴分析サブジェクトエリア](#)"参照』
- [使用状況追跡分析](#) 『788ページの"[使用状況追跡分析サブジェクトエリア](#)"参照』

レポートサブジェクトエリア

次のトピックでは、ビジネスの目的、リレーションシップタイプ (1対1、1対多、多対多など) および使用可能なディメンションと基準のリストを含む、各サブジェクトエリアについて詳しく説明します。

- [取引先売上](#) 『793ページの"[取引先売上レポートサブジェクトエリア](#)"参照』
- [取引先](#) 『794ページの"[取引先レポートサブジェクトエリア](#)"参照』
- [取引先と競合会社](#) 『796ページの"[取引先と競合会社レポートサブジェクトエリア](#)"参照』
- [取引先とパートナー](#) 『799ページの"[取引先とパートナーレポートサブジェクトエリア](#)"参照』
- [取引先と関連取引先](#) 『801ページの"[取引先と関連取引先レポートサブジェクトエリア](#)"参照』
- [活動](#) 『804ページの"[活動レポートサブジェクトエリア](#)"参照』
- [高度なカスタムオブジェクト](#) 『806ページの"[詳細カスタムオブジェクトレポートサブジェクトエリア](#)"参照』
- [資産](#) 『813ページの"[資産レポートサブジェクトエリア](#)"参照』
- [ビジネス計画](#) 『814ページの"[ビジネス計画レポートサブジェクトエリア](#)"参照』
- [キャンペーン](#) 『816ページの"[キャンペーンレポートサブジェクトエリア](#)"参照』
- [担当者関係](#) 『818ページの"[担当者関係レポートサブジェクトエリア](#)"参照』
- [担当者](#) 『819ページの"[担当者レポートサブジェクトエリア](#)"参照』
- [カスタムオブジェクト1と取引先](#) 『820ページの"[カスタムオブジェクトと取引先レポートサブジェクトエリア](#)"参照』
- [カスタムオブジェクト1と担当者](#) 『822ページの"[カスタムオブジェクトと担当者レポートサブジェクトエリア](#)"参照』
- [カスタムオブジェクト1と商談](#) 『824ページの"[カスタムオブジェクトと商談レポートサブジェクトエリア](#)"参照』
- [カスタムオブジェクト1とサービスリクエスト](#) 『826ページの"[カスタムオブジェクトとサービスリクエストレポートサブジェクトエリア](#)"参照』
- [カスタムオブジェクト1s](#) 『828ページの"[カスタムオブジェクトレポートサブジェクトエリア](#)"参照』
- [カスタムオブジェクト2と取引先](#) 『820ページの"[カスタムオブジェクトと取引先レポートサブジェクトエリア](#)"参照』

- [カスタムオブジェクト2と担当者](#) 『822ページの"[カスタムオブジェクトと担当者レポートサブジェクトエリア](#)"参照』
- [カスタムオブジェクト2と商談](#) 『824ページの"[カスタムオブジェクトと商談レポートサブジェクトエリア](#)"参照』
- [カスタムオブジェクト2とサービスリクエスト](#) 『826ページの"[カスタムオブジェクトとサービスリクエストレポートサブジェクトエリア](#)"参照』
- [カスタムオブジェクト2s](#) 『828ページの"[カスタムオブジェクトレポートサブジェクトエリア](#)"参照』
- [カスタムオブジェクト3と取引先](#) 『820ページの"[カスタムオブジェクトと取引先レポートサブジェクトエリア](#)"参照』
- [カスタムオブジェクト3と担当者](#) 『822ページの"[カスタムオブジェクトと担当者レポートサブジェクトエリア](#)"参照』
- [カスタムオブジェクト3と商談](#) 『824ページの"[カスタムオブジェクトと商談レポートサブジェクトエリア](#)"参照』
- [カスタムオブジェクト3とサービスリクエスト](#) 『826ページの"[カスタムオブジェクトとサービスリクエストレポートサブジェクトエリア](#)"参照』
- [カスタムオブジェクト3s](#) 『828ページの"[カスタムオブジェクトレポートサブジェクトエリア](#)"参照』
- [売上予想](#) 『830ページの"[売上予想レポートサブジェクトエリア](#)"参照』
- [世帯](#) 『834ページの"[世帯レポートサブジェクトエリア](#)"参照』 (Oracle CRM On Demand Financial Services Editionのみ)
- [見込み客](#) 『837ページの"[見込み客レポートサブジェクトエリア](#)"参照』
- [商談サブジェクトエリア](#) 『839ページの"[商談レポートサブジェクトエリア](#)"参照』
- [商談と競合会社](#) 『842ページの"[商談と競合会社レポートサブジェクトエリア](#)"参照』
- [商談とパートナー](#) 『844ページの"[商談とパートナーレポートサブジェクトエリア](#)"参照』
- [商談 - 製品](#) 『846ページの"[商談製品売上レポートサブジェクトエリア](#)"参照』
- [商談チーム](#) 『847ページの"[商談チームレポートサブジェクトエリア](#)"参照』
- [パートナー](#) 『848ページの"[パートナーレポートサブジェクトエリア](#)"参照』 (Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Editionのみ)
- [パーソナライズコンテンツ配信](#) 『850ページの"[パーソナライズコンテンツ配信レポートサブジェクトエリア](#)"参照』 (Oracle CRM On Demand Life Sciences Editionのみ)
- [サービスリクエスト](#) 『853ページの"[サービスリクエストレポートサブジェクトエリア](#)"参照』
- [共有アクティビティ](#) 『855ページの"[共有活動レポートサブジェクトエリア](#)"参照』

次の表では、Oracle CRM On Demandで使用されるサブジェクトエリアの5つのタイプについて説明します。

サブジェクトエリアのタイプ	説明
シンプル	<p>このサブジェクトエリアのタイプは、ドライビングレコードタイプのすべての基準を含む単一のファクトテーブルで構成されます。レポートは、常に納得できる結果を提供します。つまり、レポートに対して属性と基準のどのような組み合わせを選択しても、レポートは常にOracle CRM On Demandのデータを反映する結果を返します。</p> <p>シンプルサブジェクトエリアは、単一の基準セットを使用してレポートを作成する場合に適しています。この場合は、トランザクションデータの詳細にドリルダウンできます。</p>

サブジェクトエリアのタイプ	説明
マルチファクト	<p>このタイプのサブジェクトエリアは、異なるディメンションレベルの2つ以上のファクトテーブルで構成されます。ファクトテーブルは、準拠（共有）されたディメンションによって結合されます。マルチファクトにより、結合ファクト分析を実行できます。</p> <p>すべてのディメンションにすべてのファクトテーブルとのリレーションシップがあるわけではありません。たとえば、目標基準テーブルには、所有ユーザー、目標、日付の各ディメンションのリレーションシップのみがあります。これらのディメンションは、ディメンションモデルの用語で適合ディメンションとも呼ばれます。マルチファクトサブジェクトエリアで、ディメンションから属性、ファクトから基準を選択し、相互に直接のリレーションシップがない場合、レポートは正しく動作しません。基準フィールドが空になるか、またはレポートにエラーが発生する場合があります。</p> <p>マルチファクトのサブジェクトエリアは、複数の関連する基準セットに関するレポートを作成する場合に適しています。</p>
概要	<p>このサブジェクトエリアタイプは、単一の概要ファクトテーブルで構成されます。このタイプでは、キーディメンションを使用して基準の概要分析を実行できます。これは、取引先レコードタイプなどのOracle CRM On Demandの特定のディメンションまたはレコードタイプに関する概要情報を提供するので概要と呼ばれます。このサブジェクトエリアから、販売売上高、サービスリクエスト、活動、見込み客基準などのすべてのCRM機能に関する基準を取得できます。</p> <p>概要サブジェクトエリアは、他のディメンションを使用してこれらの基準を分析せずに、キーディメンションを使用して基準の概要を取得する場合に適しています。</p>
多対多（M:M）	<p>このサブジェクトエリアタイプは、2つのレコードタイプ間の多対多および1対多リレーションシップの両方を表します。このタイプには、ファクトテーブルを含めることもできますが、ファクトテーブルなしのサブジェクトエリアにすることもできます。</p> <p>カスタムオブジェクト1と取引先との間の1対多リレーションシップもこのサブジェクトエリアからレポートを作成できます。ただし、取引先とカスタムオブジェクト1の間の多対1リレーションシップのレポートを作成する場合は、このサブジェクトエリアを使用しないでください。シンプルデザインサブジェクトエリアであるカスタムオブジェクト1サブジェクトエリアを使用すると、すべての標準レコードタイプとカスタムオブジェクト1の間のすべての多対1リレーションシップのレポートを作成できます。</p> <p>多対多サブジェクトエリアは、複数のレコードタイプの間の多対多および1対多のリレーションシップに関するレポートを作成できる唯一のサブジェクトエリアです。</p>
フェデレート	<p>このサブジェクトエリアタイプでは、すべてのディメンションと基準のフォルダを単一のサブジェクトエリアに格納します。これによって、すべてのレコードタイプおよびその関連するレコードタイプに関するレポートを作成できるので、このサブジェクトエリアタイプに単一のドライビングレコードタイプはありません。新しいカスタムオブジェクト（カスタムオブジェクト4- カスタムオブジェクト12）とその他のレコードタイプの間の多対1と1対多の両方のリレーションシップに関するレポートを作成できますが、多対多リレーションシップのレポートは作成できません。</p>

サブジェクトエリアのタイプ	説明
	高度なカスタムオブジェクトサブジェクトエリアは、このタイプに属している唯一のサブジェクトエリアです。このタイプは、カスタムオブジェクト4-カスタムオブジェクト15とカスタムオブジェクト1、2および3を含む他の標準オブジェクトの間のリレーションシップに関するレポートを作成できる唯一のサブジェクトエリアでもあります。このサブジェクトエリアを使用すると、多対多リレーションシップを除くすべての種類のリレーションシップに関するレポートを作成できます。

これまで説明したシンプル、マルチファクト、概要、および多対多の最初の4つのサブジェクトエリアは、標準のサブジェクトエリアです。5番目のタイプのサブジェクトエリアは、新しいカスタムオブジェクトのためのフェデレートサブジェクトエリアです。

標準サブジェクトエリア

標準サブジェクトエリアは、カスタムオブジェクト1、2および3を含む標準レコードタイプの間のリレーションシップに関するレポートを作成することを目的にしています。標準レコードタイプおよびカスタムオブジェクト1、2および3では、次のリレーションシップが可能です。

- 1対多
- 多対1
- 多対多

Oracle CRM On

Demandには、標準レコードタイプとその他のレコードタイプの間の多対1リレーションシップのレポートを作成できる専用サブジェクトエリアがあります。たとえば、商談サブジェクトエリアでは、商談レコードタイプとその他のレコードタイプのリレーションシップのレポートを作成できます。専用サブジェクトエリアでは、2つのレコードタイプの間の多対多リレーションシップのレポートも作成できます。たとえば、商談とパートナー履歴サブジェクトエリアでは、商談レコードタイプとパートナーレコードタイプの間の多対多リレーションシップのレポートを作成できます。

フェデレートサブジェクトエリア

フェデレートサブジェクトエリアタイプでは、カスタムオブジェクト4からカスタムオブジェクト15までとカスタムオブジェクト1、2および3を含む他の標準オブジェクトのレポートを作成できます。高度なカスタムオブジェクトサブジェクトエリアは、このリリースに含まれるこのタイプの例外的なサブジェクトエリアで、カスタムオブジェクトとその関連オブジェクトのレポートを単一のサブジェクトエリアに結合します。

この方法によって、レコードタイプおよびその関連するレコードタイプにさらに完全な機能を提供します。単一のドライビングレコードタイプの概念はもはや適用されません。ドライビングレコードタイプが不足していると、レポートに常にデフォルト基準を追加する必要があります。フェデレートサブジェクトエリアには単一のドライビングオブジェクトがないため、オブジェクト間のリレーションシップパスを選択するためにレポートに必ず基準を含める必要があります。フェデレート以外のサブジェクトエリアでは、リレーションシップは暗黙のファクト基準を使用してレポジトリにすでに定義されているので、基準を選択する必要はありません。

高度なカスタムオブジェクトサブジェクトエリアでは、関連するすべてのレコードタイプの基準にアクセスできます。このサブジェクトエリアから、**Oracle CRM On Demand**のすべてのレコードタイプを含むすべての関連する基準に対する概要レポートを作成できます。

高度なカスタムオブジェクトサブジェクトエリアでは、すべてのレコードタイプの1対多と多対多のリレーションシップを表示するレポートを作成できます。多対多のデザインでは、1対多リレーションシップに対するレポートを作成する場合は取引

先とカスタムオブジェクト1サブジェクトエリアを使用し、他のレコードタイプとカスタムオブジェクト1の間の1対多リレーションシップに対するレポートを作成する場合はカスタムオブジェクト1サブジェクトエリアを使用する必要があります。高度なカスタムオブジェクトサブジェクトエリアを使用すると、両方のタイプのリレーションシップにアクセスできます。ただし、このサブジェクトエリアで多対多のレポートは使用できません。

次の表では、新しいカスタムオブジェクトのサブジェクトエリアについて説明します。

サブジェクトエリアの名前	サブジェクトエリアのタイプ
カスタムオブジェクトサブジェクトエリア	
詳細カスタムオブジェクト	詳細またはフェデレート

分析におけるレコードタイプ名の変更

Oracleでは、すべての標準レコードタイプに対する分析においてレコードタイプ名を変更できます。企業の管理者はOracle CRM On Demandのレコードタイプの名前を変更できます。新しい名前は、Oracle CRM On Demandの分析パートに反映されます。名前が変更されたレコードタイプは、新しい名前でサブジェクトエリア、レポートおよびダッシュボードに表示されます。たとえば、企業の管理者がOracle CRM On Demandで取引先レコードタイプ名を「医師」に変更すると、「取引先」という用語はすべての回答およびサブジェクトエリアで置き換えられます。したがって、サブジェクトエリア「取引先住所」は「医師住所」になり、サブジェクトエリア「取引先基準」は「医師基準」になります。ただし、レポート名とダッシュボード名に対するレコードタイプ名の変更は、現時点ではサポートされていません。

Row_IDとオブジェクトID

サブジェクトエリア内の各レコードタイプ（取引先、活動、資産など）に対して、データベースのRow_IDフィールドが<object> IDというフィールドにマップされます。たとえば、[取引先 ID]、[見込み客 ID]、[サービスリクエスト ID] のようになります。

取引先住所分析サブジェクトエリア

対象製品

このサブジェクトエリアは、すべてのエディションのOracle CRM On Demandで使用できます。

ビジネス上の目的

このサブジェクトエリアを使用すると、取引先と住所との間の多対多リレーションシップのレポートを作成できます。その他のサブジェクトエリアでは、取引先のプライマリ住所のレポートのみ作成できます。しかし、このサブジェクトエリアでは、取引先のすべての住所および複数の取引先で共有されている住所のレポートを作成できます。このサブジェクトエリアには基準はありません。

リレーションシップタイプ

多対多

ディメンション

このサブジェクトエリアには次のディメンションがあります。

- 取引先
- 住所

基準

なし

使用上の注意

なし

取引先と競合会社の履歴分析サブジェクトエリア

使用可能性

このサブジェクトエリアは、すべてのエディションのOracle CRM On Demandで使用できます。

ビジネスの目的

このサブジェクトエリアを使用すると、取引先と競合取引先との間の多対多リレーションシップのレポートを作成できます。このサブジェクトエリアは、取引先サブジェクトエリアとほぼ同じです。唯一の違いは、取引先レコードタイプとの多対多リレーションシップを持つ競合会社のディメンションがこのサブジェクトエリアに含まれるという点です。このサブジェクトエリアを使用すると、取引先のすべての競合会社を表示するレポートを作成できます。このサブジェクトエリアは取引先と競合取引先との間の多対多リレーションシップを表すので、少なくとも1つの競合取引先に関連付けられていない取引先のレポートは、このサブジェクトエリアでは作成できません。次の項目を含むレポートを作成する場合は、競合取引先のリレーションシップを定義する属性を使用できます。

- プライマリ担当者
- 役割
- 役割を逆転
- 開始日
- 終了日
- 強み
- 弱み
- 説明

リレーションシップタイプ

多対多

ディメンション

このサブジェクトエリアには次のディメンションがあります。

- 取引先競合会社
- 関係の担当者
- 取引先
- キャンペーン
- テリトリー
- 所有ユーザー
- 日付

基準

このサブジェクトエリアで使用するすべての基準を次に示します。

- 取引先基準
 - 取引先カスタム基準
 - 取引先数
 - 商談あり取引先数
 - 活動数
 - 担当者数
 - 見込み客数
 - アーカイブ済み見込み客数
 - 確認済み見込み客数
 - 拒否済み見込み客数
 - 商談が成立した見込み客数（定義：商談が成立済みの見込み客数）
 - 不成立商談となった見込み客数
 - 成約商談の見込み客数平均（定義：商談が成立済みで、セールスステージがクローズ済み/成立になっている見込み客数）
- SR数
 - キャンセルされたSR数
 - クローズしたSR数
 - オープンSR数
 - 保留中のSR数
 - 商談数
 - 成約数

- 見込売上
- 見込売上 (千単位)
- 平均見込売上
- 平均オープンサービスリクエスト期間
- SRクローズまでの平均日数
- SRクローズまでの平均分数
- 平均オープンサービスリクエスト期間 (分)
- 商談をクローズするまでの平均日数 (定義: 商談をクローズするまでの合計日数を成約数で割った数字)
- 確定売上
- 確定売上 (千単位)
- 確定売上平均
- 売上
- 売上 (千単位)
- 製品確定売上
- 平均売上
- 売上
- 製品売上 (000)
- 製品確定売上 (千単位)

使用上の注意

このサブジェクトエリアは、関連サブジェクトエリアのグループのうちの1つです。このグループのすべてのサブジェクトエリアの基準は同じであり、ほぼ同じディメンションを共有します。唯一の違いは、ディメンションリスト内の最初のディメンションがサブジェクトエリアごとに異なる点です。このグループのサブジェクトエリアは次のとおりです。

- 取引先と競合会社の履歴
- 取引先とパートナーの履歴
- 取引先と関連取引先の履歴

取引先とパートナーの履歴分析サブジェクトエリア

使用可能性

このサブジェクトエリアは、すべてのエディションのOracle CRM On Demandで使用できます。

ビジネスの目的

このサブジェクトエリアを使用すると、取引先とパートナー取引先との間の多対多リレーションシップのレポートを作成できます。このサブジェクトエリアは、取引先サブジェクトエリアとほぼ同じです。唯一の違いは、取引先レコードタイプとの多対多リレーションシップを持つパートナーのディメンションがこのサブジェクトエリアに含まれるという点です。このサブジェクトエリアを使用すると、取引先のすべてのパートナーを表示するレポートを作成できます。このサブジェクトエリアは取引先とパートナー取引先との間の多対多リレーションシップを表すので、少なくとも1つのパートナー取引先に関連付けられていない取引先のレポートは、このサブジェクトエリアでは作成できません。次の項目を含むレポートを作成する場合は、パートナー取引先のリレーションシップを定義する属性を使用できます。

- プライマリ担当者
- 役割
- 役割を逆転
- 開始日
- 終了日
- 強み
- 弱み
- 説明

リレーションシップタイプ

多対多

ディメンション

このサブジェクトエリアには次のディメンションがあります。

- 取引先パートナー
- 関係の担当者
- 取引先
- キャンペーン
- テリトリー
- 所有ユーザー
- 日付

基準

このサブジェクトエリアで使用するすべての基準を次に示します。

- 取引先基準
 - 取引先カスタム基準
 - 取引先数

- 商談あり取引先数
- 活動数
- 担当者数
- 見込み客数
- アーカイブ済み見込み客数
- 確認済み見込み客数
- 拒否済み見込み客数
- 商談が成立した見込み客数（定義：商談が成立済みの見込み客数）
- 不成立商談となった見込み客数
- 成約商談の見込み客数平均（定義：商談が成立済みで、セールスステージがクローズ済み/成立になっている見込み客数）
- SR数
- キャンセルされたSR数
- クローズしたSR数
- オープンSR数
- 保留中のSR数
- 商談数
- 成約数
- 見込売上
- 見込売上 (千単位)
- 平均見込売上
- 平均オープンSR期間
- SRクローズまでの平均日数
- SRクローズまでの平均分数
- 平均オープンSR期間 (分)
- 商談をクローズするまでの平均日数（定義：商談をクローズするまでの日数を成約数で割った数字）
- 確定売上
- 確定売上 (千単位)
- 確定売上平均
- 売上
- 売上 (千単位)
- 製品確定売上
- 売上平均

- 売上
- 製品売上 (000)
- 製品確定売上（千単位）

使用上の注意

このサブジェクトエリアは、関連サブジェクトエリアのグループのうちの1つです。このグループのすべてのサブジェクトエリアの基準は同じであり、ほぼ同じディメンションを共有します。唯一の違いは、ディメンションリスト内の最初のディメンションがサブジェクトエリアごとに異なる点です。このグループのサブジェクトエリアは次のとおりです。

- 取引先と競合会社の履歴
- 取引先とパートナーの履歴
- 取引先と関連取引先の履歴

取引先と関連取引先の履歴分析サブジェクトエリア

使用可能性

このサブジェクトエリアは、すべてのエディションのOracle CRM On Demandで使用できます。

ビジネスの目的

このサブジェクトエリアを使用すると、取引先と関連取引先との間の多対多リレーションシップのレポートを作成できます。このサブジェクトエリアは、取引先サブジェクトエリアとほぼ同じです。唯一の違いは、取引先レコードタイプとの多対多リレーションシップを持つ関連取引先のディメンションがこのサブジェクトエリアに含まれるという点です。このサブジェクトエリアを使用すると、取引先のすべての関連取引先を表示するレポートを作成できます。このサブジェクトエリアは取引先と関連取引先との間の多対多リレーションシップを表すので、少なくとも1つの関連取引先に関連付けられていない取引先のレポートは、このサブジェクトエリアでは作成できません。次の項目を含むレポートを作成する場合は、関連取引先のリレーションシップを定義する属性を使用できます。

- プライマリ担当者
- 役割
- 役割を逆転
- 開始日
- 終了日
- 強み
- 弱み
- 説明

リレーションシップタイプ

多対多

ディメンション

このサブジェクトエリアには次のディメンションがあります。

- 関連取引先
- 関係の担当者
- 取引先
- キャンペーン
- テリトリー
- 所有ユーザー
- 日付

基準

このサブジェクトエリアで使用するすべての基準を次に示します。

- 取引先基準
 - 取引先カスタム基準
 - 取引先数
 - 商談あり取引先数
 - 活動数
 - 担当者数
 - 見込み客数
 - アーカイブ済み見込み客数
 - 確認済み見込み客数
 - 拒否済み見込み客数
 - 商談が成立した見込み客数（定義：商談が成立済みの見込み客数）
 - 不成立商談となった見込み客数
 - 成約商談の見込み客数平均（定義：商談が成立済みで、セールスステージがクローズ済み/成立になっている見込み客数）
- SR数
 - キャンセルされたSR数
 - クローズしたSR数
 - オープンSR数

- 保留中のSR数
- 商談数
- 成約数
- 見込売上
- 見込売上 (千単位)
- 平均見込売上
- 平均オープンSR期間
- SRクローズまでの平均日数
- SRクローズまでの平均分数
- 平均オープンSR期間 (分)
- 商談をクローズするまでの平均日数（定義：商談をクローズするまでの日数を成約数で割った数字）
- 確定売上
- 確定売上 (千単位)
- 確定売上平均
- 売上
- 売上 (千単位)
- 製品確定売上
- 売上平均
- 売上
- 製品売上 (000)
- 製品確定売上 (千単位)

使用上の注意

このサブジェクトエリアは、関連サブジェクトエリアのグループのうちの1つです。このグループのすべてのサブジェクトエリアの基準は同じであり、ほぼ同じディメンションを共有します。唯一の違いは、ディメンションリスト内の最初のディメンションがサブジェクトエリアごとに異なる点です。このグループのサブジェクトエリアは次のとおりです。

- 取引先と競合会社の履歴
- 取引先とパートナーの履歴
- 取引先と関連取引先の履歴

取引先担当者履歴分析サブジェクトエリア

対象製品

このサブジェクトエリアは、すべてのエディションのOracle CRM On Demandで使用できます。

ビジネス上の目的

このサブジェクトエリアを使用すると、取引先と担当者との間の多対多リレーションシップのレポートを作成できます。レポートの作成が可能なのは、取引先に関連付けられているすべての担当者または複数の取引先で共有されている担当者です。担当者に関連付けられていない取引先または取引先にリンクされていない担当者のレポートは、このサブジェクトエリアでは作成できません。このサブジェクトエリアには基準はありません。

リレーションシップタイプ

多対多

ディメンション

このサブジェクトエリアには次のディメンションがあります。

- 取引先
- 担当者

基準

なし

使用上の注意

なし

取引先履歴分析サブジェクトエリア

使用可能性

このサブジェクトエリアは、すべてのエディションのOracle CRM On Demandで使用できます。

ビジネスの目的

このサブジェクトエリアでは、企業の取引先に対する重要な事業基準の概要ビューを確認できます。取引先レコードタイプが分析対象のレコードタイプです。取引先レコードタイプを使用して、取引先の実績に関する質問（サービスリクエスト数が最も多い企業はどれか、商談数が最も多い企業はどれかなど）に回答できます。このサブジェクトエリアを使用すると、取引先

、取引先テリトリーおよび日付のディメンション別にこれらの基準をグループ化し、任意のレベルにロールアップできます。他のビジネスエリアに関する詳細な分析では、他のサブジェクトエリアを使用する必要があります。

リレーションシップタイプ

概要

ディメンション

このサブジェクトエリアには次のディメンションがあります。

- 取引先
- キャンペーン
- テリトリー
- 所有ユーザー
- 日付

基準

このサブジェクトエリアで使用するすべての基準を次に示します。

- 取引先基準
 - 取引先カスタム基準
 - 取引先数
 - 商談あり取引先数
 - 活動数
 - 担当者数
 - 見込み客数
 - アーカイブ済み見込み客数
 - 確認済み見込み客数
 - 拒否済み見込み客数
 - 商談が成立した見込み客数（定義：商談が成立済みの見込み客数）
 - 不成立商談となった見込み客数
 - 成約商談の見込み客数平均（定義：商談が成立済みで、セールスステージがクローズ済み/成立になっている見込み客数）
- SR数
 - キャンセルされたSR数
 - クローズしたSR数

- オープンSR数
- 保留中のSR数
- 商談数
- 成約数
- 見込売上
- 見込売上 (千単位)
- 平均見込売上
- 平均オープンSR期間
- SRクローズまでの平均日数
- SRクローズまでの平均分数
- 平均オープンSR期間 (分)
- 商談をクローズするまでの平均日数 (定義: 商談をクローズするまでの日数を成約数で割った数字)
- 確定売上
- 確定売上 (千単位)
- 確定売上平均
- 売上
- 売上 (千単位)
- 製品確定売上
- 売上平均
- 売上
- 製品売上 (000)
- 製品確定売上 (千単位)

使用上の注意

なし

取引先チーム履歴分析サブジェクトエリア

対象製品

このサブジェクトエリアは、すべてのエディションのOracle CRM On Demandで使用できます。

ビジネス上の目的

このサブジェクトエリアを使用すると、取引先とチームユーザーとの間の多対多リレーションシップのレポートを作成できます。Oracle CRM On

Demandでは取引先と様々なチームメンバーとの関連付けが可能なので、ユーザーがチームメンバーとして追加されているチームの中で、1つまたはすべての取引先に関連付けられているすべてのチームメンバーのリストをこのサブジェクトエリアで作成できます。ユーザーに関連付けられていない取引先のレポートまたは取引先にリンクされていないユーザーのレポートは、このサブジェクトエリアでは作成できません。このサブジェクトエリアには基準はありません。

リレーションシップタイプ

多対多

ディメンション

このサブジェクトエリアには次のディメンションがあります。

- 取引先
- チームメンバー

基準

なし

使用上の注意

なし

活動履歴分析サブジェクトエリア

使用可能性

このサブジェクトエリアは、すべてのエディションのOracle CRM On Demandで使用できます。

ビジネスの目的

このサブジェクトエリアを使用すると、様々な活動基準を活動、取引先、商談、見込み客、キャンペーン、担当者、サービスリクエストおよび日付のディメンション別に分析できます。このサブジェクトエリアはこれらのレコードタイプに関連する個々の活動イベントおよびインタラクションを表すので、このサブジェクトエリアのレベルは、使用可能なレベルの中で最も下になります。つまり、このサブジェクトエリアを指定する活動ファクトテーブルが最も大きいテーブルです。このサブジェクトエリアでは、最も多くの種類のディメンションを使用して活動基準のロールアップと分析を行うことができます。このサブジェクトエリアは2つ以上のファクトテーブルで構成されており、活動基準に関連するユーザー目標のレポートの作成が可能です。

リレーションシップタイプ

シンプル

ディメンション

このサブジェクトエリアには次のディメンションがあります。

- 取引先
- 活動
- キャンペーン
- 担当者
- 日付
- 自動車ディーラー
- 見込み客
- 医学教育イベント
- 商談
- 所有ユーザー
- 目標
- サービスリクエスト

基準

このサブジェクトエリアで使用するすべての基準を次に示します。

- 活動基準
 - 活動カスタム基準
 - 作成日順に並べ替えた活動基準
 - 活動数（作成日）
 - アポイント数（作成日）
 - クローズした活動数（作成日）
 - オープン活動数（作成日）
 - タスク数（作成日）
 - 活動基準（その他の日別）
 - アポイント数（終了日）
 - アポイント数（開始日）
 - タスク数（締切日）
 - 活動あり取引先数

- 活動数
- スケジュール済みアポイント数
- ダイアル済みコール数
- 到達済みコール数
- クローズした活動数
- オープン活動数
- 目標基準
 - 目標値

使用上の注意

なし

資産履歴分析サブジェクトエリア

対象製品

このサブジェクトエリアは、すべてのエディションのOracle CRM On Demandで使用できます。

ビジネス上の目的

このサブジェクトエリアを使用すると、資産基準を取引先、資産および製品のディメンション別に分析できます。また、顧客または企業に販売された資産および製品を追跡できます。このサブジェクトエリアは、関連付けられている取引先レコードの表示に基づいて資産レコードが表示されるまれなサブジェクトエリアの1つです。

リレーションシップタイプ

シンプル

ディメンション

このサブジェクトエリアには次のディメンションがあります。

- 取引先
- 資産
- 日付
- 製品カテゴリー
- 製品

基準

このサブジェクトエリアで使用するすべての基準を次に示します。

■ 資産基準

■ 資産基準（購入日別）

- 資産数
- 購入価格
- 数量
- 平均購入価格
- 平均数量

■ 資産基準（出荷日別）

- 資産数
- 購入価格
- 数量
- 平均購入価格
- 平均数量

■ 資産数

- 購入価格
- 数量
- 平均購入価格
- 平均数量

使用上の注意

なし

コール活動履歴分析サブジェクトエリア

使用可能性

このサブジェクトエリアは、すべてのエディションのOracle CRM On Demandで使用できます。

ビジネスの目的

コール活動履歴サブジェクトエリアを使用すると、販売管理者とセールス要員は、コール活動のデータを取引先、担当者、活動、所有者、製品、製品カテゴリーおよび日付別に分析できます。活動履歴サブジェクトエリアとは異なり、コール活動履歴サブジェクトエリアの基準は、製品詳細、提供サンプルおよび提供プロモーションアイテムを含む、活動に関連するライフサ

イエンスレコードタイプに基づいています。つまり、関連するこれらの1つ以上の子レコードタイプのレコードがない活動のレポートを、このサブジェクトエリアを使用して作成できます。このサブジェクトエリアに含まれる基準は次のとおりです。

- コール数
- 提供サンプルのコール数
- 提供プロモーションアイテムのコール数

製品カテゴリーディメンションを使用すると、ブランド、サブマーケット、マーケットなど、様々なレベルの製品の階層についてコール活動の基準をまとめることができます。

リレーションシップタイプ

シンプル

ディメンション

このサブジェクトエリアには次のディメンションがあります。

- 取引先
- 担当者
- コール活動
- キャンペーン
- 商談
- 製品カテゴリー
- 製品
- 所有ユーザー
- 製品詳細
- 提供サンプル

基準

このサブジェクトエリアで使用するすべての基準を次に示します。

- コール活動基準
 - 製品詳細カスタム基準
 - インデックス付き通貨
 - インデックス付き数値
 - 平均インデックス付き通貨
 - 平均インデックス付き数値
 - 提供サンプルカスタム基準

- インデックス付き通貨
- インデックス付き数値
- 平均インデックス付き通貨
- 平均インデックス付き数値
- 取引先数
- 製品別詳細のコール数
- 製品詳細のコール数
- コール数
- 提供プロモーションアイテムのコール数
- 提供サンプルのコール数
- 担当者数
- 提供プロモーションアイテム数
- 提供サンプル数

使用上の注意

なし

キャンペーン履歴分析サブジェクトエリア

対象製品

このサブジェクトエリアは、すべてのエディションのOracle CRM On Demandで使用できます。

ビジネス上の目的

このサブジェクトエリアでは、キャンペーンの総合分析をキャンペーン、ユーザーおよび日付のディメンション別に行うことができます。また、キャンペーン結果、実績および投資対効果（ROI）を分析できます。このサブジェクトエリアには、キャンペーンの目標の達成および今後の効果的なキャンペーンの実施における問題の解決に役立つ基準が含まれています。

リレーションシップタイプ

シンプル

ディメンション

このサブジェクトエリアには次のディメンションがあります。

- キャンペーン

- 所有ユーザー
- 日付

基準

このサブジェクトエリアで使用するすべての基準を次に示します。

- 基準
 - キャンペーン数
 - アクティブなキャンペーン数
 - 完了キャンペーン数
 - 予定キャンペーン数
 - 見込み客数
 - 商談数
 - 成約数
 - キャンペーンの取引先数
 - キャンペーンの担当者数
 - 予算の割合（定義：コストに100を掛けて予算計上済みコストで割った数字）
 - 見込み客目標の達成率（定義：見込み客数に100を掛けて見込み客目標数で割った数字）
 - 売上目標達成率（定義：確定売上に10を掛けて売上目標で割った数字）
 - 商談をクローズするまでの平均日数（定義：商談をクローズするまでの日数を成約数で割った数字）
 - 見込み客から商談に変更するまでの平均日数（定義：見込み客の作成日から見込み客の変更日までの日数を、商談に変更された見込み客数で割った数字）
 - クローズしたセールスごとの費用（定義：費用を成約数で割った数字）
 - クローズしたセールスごとの費用平均（定義：平均費用を成約数で割った数字）
 - 見込み客1件当たりの費用（定義：費用を見込み客数で割った数字）
 - 見込み客1件当たりの費用平均（定義：平均費用を見込み客数で割った数字）
 - 見込み客変更率（定義：顧客になった見込み客の割合）
 - 売上
 - 確定売上
 - 確定売上平均
 - 商談成約率（定義：成約した商談数を、成約した商談と不成約の商談の合計数で割った数字）
 - 投資対効果（ROI）

使用上の注意

なし

キャンペーン応答履歴分析サブジェクトエリア

対象製品

このサブジェクトエリアは、すべてのエディションのOracle CRM On Demandで使用できます。

ビジネス上の目的

このサブジェクトエリアを使用すると、キャンペーン応答データを分析できます。これは、キャンペーンサブジェクトエリアを補足するサブジェクトエリアであり、キャンペーンの実績データが表示されます。企業では、キャンペーンを受けた人数、その中で応答のあった人数、どのような形式で応答があったか、応答までにどのくらいの時間がかかったかなどの質問に回答することによって、キャンペーンに対する応答を分析できます。

リレーションシップタイプ

シンプル

ディメンション

このサブジェクトエリアには次のディメンションがあります。

- 取引先
- キャンペーン
- キャンペーン受取人
- キャンペーン応答
- 日付

基準

このサブジェクトエリアで使用するすべての基準を次に示します。

- 基準
 - 受取人の数
 - ハードバウンスの数
 - ソフトバウンスの数
 - 応答者数
 - 応答数

- 応答中の数
- クリックされた回数
- オプトインの数
- オプトアウトの数
- グローバルオプトインの数
- グローバルオプトアウトの数
- 応答までの平均日数

使用上の注意

なし

担当者住所分析サブジェクトエリア

対象製品

このサブジェクトエリアは、すべてのエディションのOracle CRM On Demandで使用できます。

ビジネス上の目的

このサブジェクトエリアを使用すると、担当者と住所との間の多対多リレーションシップのレポートを作成できます。他のサブジェクトエリアでは、担当者のプライマリ住所のレポート作成のみ可能です。しかし、このサブジェクトエリアでは、担当者のすべての住所および複数の担当者で共有されている住所のレポートを作成できます。このサブジェクトエリアには、ファクトテーブルと基準はありません。

リレーションシップタイプ

多対多

ディメンション

このサブジェクトエリアには次のディメンションがあります。

- 担当者
- 住所

基準

なし

使用上の注意

なし

担当者履歴分析サブジェクトエリア

対象製品

このサブジェクトエリアは、すべてのエディションのOracle CRM On Demandで使用できます。

ビジネス上の目的

このサブジェクトエリアを使用すると、担当者の基準のレポートを担当者、取引先、キャンペーン、所有ユーザーおよび日付のディメンション別に作成できます。このサブジェクトエリアの詳細レベルは、**Oracle CRM On Demand**で作成された担当者につき**1行**です。このサブジェクトエリアを使用すると、担当者数が最も多い上位**10人**の従業員はだれか、担当者がいない取引先はどこか、担当者別の最も大きいキャンペーンはどれか、特定の担当者が獲得した見込み顧客は何件かという質問にすぐに回答できます。

リレーションシップタイプ

シンプル

ディメンション

このサブジェクトエリアには次のディメンションがあります。

- 取引先
- キャンペーン
- 担当者
- 日付
- 所有ユーザー

基準

このサブジェクトエリアで使用するすべての基準を次に示します。

- 担当者基準
 - クライアント数
 - 担当者数
 - 見込み顧客数

使用上の注意

なし

担当者関心事履歴分析サブジェクトエリア

対象製品

このサブジェクトエリアは、すべてのエディションのOracle CRM On Demandで使用できます。

ビジネス上の目的

担当者関心事履歴分析サブジェクトエリアを使用すると、担当者のディメンションの担当者の関心事に関するレポートを生成できます。アドバイザーとそのマネージャは、このレポートを使用して顧客の関心事や趣味を判断し、それを基に顧客が喜ぶギフトを選ぶことができます。また、この情報を利用して、ゴルフトーナメントなどの感謝イベントを開催することもできます。この方法により、アドバイザーは顧客との関係を深めることができ、顧客の友人や家族との面識もできます。このようなイベントによって新しいビジネスの可能性が広がります。

リレーションシップタイプ

シンプル

ディメンション

このサブジェクトエリアには次のディメンションがあります。

- 担当者
- 所有ユーザー
- 日付
- 担当者の関心事

基準

このサブジェクトエリアで使用するすべての基準を次に示します。

- 担当者の関心事基準
 - 担当者の関心事数

使用上の注意

なし

担当者売上履歴分析サブジェクトエリア

対象製品

このサブジェクトエリアは、すべてのエディションのOracle CRM On Demandで使用できます。

ビジネス上の目的

担当者売上履歴サブジェクトエリアを使用すると、製品売上データを担当者、製品、製品カテゴリー、所有者および日付別に分析できます。このサブジェクトエリアに含まれる基準は次のとおりです。

- 製品数
- 平均製品数
- 売上平均

このサブジェクトエリアでは、様々なタイプの経時的な製品売上（予想売上と実際の売上との比較など）を表示するレポートを作成できます。この比較により、担当者別の製品の売上見込と売上に関する理解を深めることができます。製品カテゴリーディメンションを使用すると、ブランド、サブマーケット、マーケットなど、様々なレベルの製品の階層について担当者売上の基準をまとめることができます。

リレーションシップタイプ

シンプル

ディメンション

このサブジェクトエリアには次のディメンションがあります。

- 担当者
- 製品カテゴリー
- 製品
- 担当者売上
- 日付
- 所有者ユーザー

基準

このサブジェクトエリアで使用するすべての基準を次に示します。

- 担当者売上基準
 - 平均製品数
 - 製品数
 - 売上平均

使用上の注意

なし

担当者チーム履歴分析サブジェクトエリア

対象製品

このサブジェクトエリアは、すべてのエディションのOracle CRM On Demandで使用できます。

ビジネス上の目的

このサブジェクトエリアを使用すると、担当者とチームメンバーとの間の多対多リレーションシップのレポートを作成できます。このサブジェクトエリアには、ユーザーがチームメンバーとして追加されているチームの中で、1人またはすべての担当者に関連付けられているすべてのチームメンバーを一覧表示できます。ユーザーに関連付けられていない担当者または担当者にリンクされていないユーザーのレポートは、このサブジェクトエリアでは作成できません。このサブジェクトエリアには、ファクトテーブルと基準はありません。

リレーションシップタイプ

多対多

ディメンション

このサブジェクトエリアには次のディメンションがあります。

- 担当者
- チームメンバー

基準

なし

使用上の注意

なし

取引交渉登録履歴分析サブジェクトエリア

対象製品

このサブジェクトエリアはOracle CRM On Demand Partner Relationship Management Editionでのみ使用できます。

ビジネス上の目的

取引交渉登録レポートサブジェクトエリアには、パートナーによる取引交渉登録の使用方法および取引交渉登録がビジネスに及ぼす影響に関する情報が表示されます。たとえば、次のような処理が可能です。

- 取引交渉登録から予想売上高を表示するレポートの作成。
- 取引交渉登録の承認にかかる平均日数の特定。
- 登録済みの案件の割合の特定。
- 新規商談につながった取引交渉登録数のレポート作成。
- 取引交渉登録の平均有効期間の特定。
- 取引交渉登録からの四半期ごとの売上の変化のレポート作成。

リレーションシップタイプ

シンプル

ディメンション

このサブジェクトエリアには次のディメンションがあります。

- 取引交渉登録
- 主要パートナー取引先
- 関連顧客
- 担当者
- 日付
- 関連商談
- 所有ユーザー
- 最終承認者

非クローズ日基準

次の基準は、登録のクローズ日に基づく基準ではありません。

- 取引交渉登録基準
 - 取引交渉登録カスタム基準
 - 取引交渉登録数
 - 商談あり取引交渉登録数
 - 商談なし取引交渉登録数
 - 新規商談の取引交渉登録数
 - 既存顧客の取引交渉登録数

- 新規顧客の取引交渉登録数
- 商談が成立した取引交渉登録数
- 承認保留中の取引交渉登録数
- 承認済みの取引交渉登録数
- 期限切れの取引交渉登録数
- 承認保留日数
- 承認までの平均日数
- 平均有効期間（日数）
- 承認済み取引交渉登録率
- 却下取引交渉登録率
- 戻り済み取引交渉登録率
- 商談に変更された取引交渉登録率
- 成約取引交渉登録数

クローズ日基準

次の基準は、登録のクローズ日に基づいています。

- 取引交渉登録基準
 - オープン取引交渉登録上の取引サイズ合計
 - オープン取引交渉登録上の平均取引サイズ合計
 - 取引交渉登録からの売上合計
 - 取引交渉登録からの平均売上合計
 - 取引交渉登録からの前四半期の売上合計
 - 取引交渉登録からの前四半期の平均売上合計

使用上の注意

なし

取引交渉登録製品売上履歴分析サブジェクトエリア

対象製品

このサブジェクトエリアは、すべてのエディションのOracle CRM On Demandで使用できます。

ビジネス上の目的

取引交渉登録製品売上履歴サブジェクトエリアでは、取引交渉登録明細項目に基づいてトレンドおよび傾向を確認できます。中心となるディメンション属性を使用して、取引交渉登録製品売上基準に関する基本的なクエリーを作成できます。次のような質問に回答できます。

- 単一の取引交渉登録の単一の製品で予想される最大売上はどの程度ですか？
- オープン取引交渉登録のみを考慮した場合、（売上レコードから計算される）各取引交渉登録の平均売上はどの程度ですか？
- （承認状況に関係なく）すべての取引交渉登録で参照される一意の製品の数は？
- すべてのオープン取引交渉登録で、合計数量別、売上合計別、発生別、各取引交渉登録の平均数量別、または各取引交渉登録の平均売上別の上位製品はどれですか？
- 数量がゼロまたはnull、あるいは価格がゼロまたはnullである製品売上明細項目が1つでもあるすべてのオープン取引交渉登録をリストします。
- 前四半期について、数量別、売上別、発生別、取引交渉登録ごとの平均数量別、または各取引交渉登録の平均売上別の上位製品はどれですか？

リレーションシップタイプ

1対多

ディメンション

このサブジェクトエリアには次のディメンションがあります。

- 関連担当者
- 関連顧客
- 関連商談
- 日付（取引交渉登録のクローズ日に基づく）
- 取引交渉登録
- 取引交渉登録製品売上
- 主要パートナー取引先（Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Editionでのみ使用可能）
- 製品
- 製品カテゴリー

基準

このサブジェクトエリアには次の基準があります。

- 取引交渉登録製品売上基準
 - 取引交渉登録製品売上カスタム基準
 - 平均インデックス付き通貨

- 平均インデックス付き数値
- インデックス付き通貨
- インデックス付き数値
- 製品数
- 商談なし取引交渉登録の製品数
- オープン取引交渉登録の製品数
- 商談なし取引交渉登録の平均製品数
- オープン取引交渉登録の平均製品数
- 平均価格
- 平均数量
- 前四半期の平均売上合計
- 売上平均
- 商談なし取引交渉登録の平均数量合計
- オープン取引交渉登録の平均数量合計
- 商談なし取引交渉登録の平均売上合計
- オープン取引交渉登録の平均売上合計
- 平均製品数（取引交渉登録別）
- 前四半期の売上合計
- 前四半期の売上合計（千単位）
- 合計数量
- 合計数量（千単位）
- 商談なし取引交渉登録の数量合計
- オープン取引交渉登録の数量合計
- 売上合計
- 売上合計（千単位）
- 商談なし取引交渉登録の売上合計
- 商談なし取引交渉登録の売上合計（千単位）
- オープン取引交渉登録の売上合計
- オープン取引交渉登録の売上合計（千単位）
- 主要パートナー取引先

使用上の注意

なし

自動車ディーラー履歴分析サブジェクトエリア

対象製品

このサブジェクトエリアはOracle CRM On Demand Automotive Editionのみで使用できます。

ビジネス上の目的

自動車ディーラー履歴分析サブジェクトエリアでは、サービスリクエストおよび活動の観点から自動車ディーラー履歴を分析する機能を使用できます。

リレーションシップタイプ

シンプル

ディメンション

このサブジェクトエリアには次のディメンションがあります。

- 自動車ディーラー
- 所有ユーザー
- 日付

基準

このサブジェクトエリアで使用するすべての基準を次に示します。

- 自動車ディーラー基準
 - 自動車ディーラーカスタム基準
 - 自動車ディーラー数
 - サービスリクエスト数
 - 活動数
 - オープン活動数
 - クローズした活動数

使用上の注意

なし

世帯履歴分析サブジェクトエリア

対象製品

このサブジェクトエリアはOracle CRM On Demand Financial Services Editionのみで使用できます。

ビジネス上の目的

世帯履歴分析サブジェクトエリアでは、[担当者] ディメンションの世帯に関するレポートを生成する機能を使用できます。このレポートで、アドバイザーおよび管理者は次のような質問に答えることができます。

- どの顧客がどの世帯に属しますか?
- 取引記録では、世帯資産は顧客間でどのように分配されていますか?
- 総資産価値が最高の世帯はどの世帯ですか?

世帯レポートとポートフォリオレポートを組み合わせることで顧客を世帯メンバーとして認識することにより、顧客サービスを向上させることができます。

リレーションシップタイプ

シンプル

ディメンション

このサブジェクトエリアには次のディメンションがあります。

- 世帯
- 担当者
- 世帯担当者

基準

このサブジェクトエリアで使用するすべての基準を次に示します。

- 世帯基準
 - 世帯資産合計
 - 世帯資産合計
 - 平均世帯資産合計
 - 世帯の経費総額
 - 世帯の経費総額
 - 世帯の平均経費総額
 - 世帯の総収入

- 世帯の総収入
- 世帯の平均総収入
- 世帯の負債合計
 - 世帯の負債合計
 - 世帯の平均負債合計
- 世帯の総純資産
 - 世帯の総純資産
 - 世帯の平均総純資産
- 担当者資産総額
 - 総資産
 - 平均総資産
- 担当者経費総額
 - 経費総額
 - 平均経費総額
- 担当者総収入
 - 総収入
 - 平均総収入
- 担当者負債合計
 - 負債合計
 - 平均負債合計
- 担当者総純資産
 - 総純資産
 - 平均総純資産
- 世帯カスタム基準
- ロールアップ担当者数
- ロールアップサービスリクエスト数
- ロールアップ見込み客数
- 担当者数
- 担当者サービスリクエスト数
- 担当者見込み客数
- 世帯数

使用上の注意

なし

見込み客履歴分析サブジェクトエリア

使用可能性

このサブジェクトエリアは、すべてのエディションのOracle CRM On Demandで使用できます。

ビジネスの目的

このサブジェクトエリアでは、取引先、取引先テリトリー、キャンペーン、担当者、日付、見込み客、商談、所有ユーザー、主要パートナー取引先別に見込み客基準を分析できます。このサブジェクトエリアには、見込み客に関連する信憑性、見込み客変更および売上を分析する基準を表すレコードタイプが含まれています。

リレーションシップタイプ

シンプル

ディメンション

このサブジェクトエリアには次のディメンションがあります。

- 取引先
- 取引先テリトリー
- キャンペーン
- 担当者
- 日付
- 見込み客
- 商談
- 所有ユーザー
- 主要パートナー取引先（Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Editionでのみ使用可能）

基準

このサブジェクトエリアで使用するすべての基準を次に示します。

- 見込み客基準
 - アーカイブ済み見込み客数
 - 見込み客数

- 商談が成立した見込み客数（定義：商談が成立済みの見込み客数）
- 不成立商談となった見込み客数
- 成約商談の見込み客数平均（定義：商談が成立済みで、セールスステージがクローズ済み/成立になっている見込み客数）
- 新規商談数
- 確認済み見込み客数
- 拒否済み見込み客数
- 成約数
- 見込み客変換までの平均日数（定義：見込み客の作成日から見込み客の変換日までの日数を商談に変換された見込み客数で割った値）
- 見込み客フォローアップの平均日数
- 見込み客の確定売上
- 見込み客の予想売上
- 見込み客の商談売上
- 予想売上

使用上の注意

なし

MDFリクエスト履歴分析サブジェクトエリア

対象製品

このサブジェクトエリアはOracle CRM On Demand Partner Relationship Management Editionでのみ使用できます。

ビジネス上の目的

市場開発資金（MDF）を利用して、ブランド所有者はパートナーに体系的な方法でマーケティング資金を提供できます。これにより、パートナーはブランド所有者の製品の特定地域での販売やブランドのマーケティングを行うことができます。パートナーはMDFリクエストを利用してマーケティング活動資金の事前承認を要求します。ブランド所有者によってMDFリクエストが承認されると、パートナーはMDF請求を送信することによって、マーケティング活動を実施した際に出費した資金の返金を事前承認された範囲で受けることができます。

ブランド所有者がマーケティングやチャネル営業に協力するためには、各パートナーおよびクォーターのMDFリクエストに関する基準と情報が必要です。MDFリクエスト履歴分析サブジェクトエリアでは、ブランド所有者がMDFの予算を管理し、活動に割り当てた資金から最大限の利益を得るために必要な情報を参照できます。

リレーションシップタイプ

シンプル

ディメンション

このサブジェクトエリアには次のディメンションがあります。

- 主要パートナー取引先
- キャンペーン
- MDFリクエスト
- 日付
- 所有ユーザー
- 承認者

基準

このサブジェクトエリアで使用するすべての基準を次に示します。

- MDFリクエスト基準
 - MDFリクエストカスタム基準
 - MDFリクエスト指標（提出日別）
 - MDFリクエスト数
 - 要求済み金額
 - 要求済み平均金額
 - 事前承認金額
 - 事前承認平均金額
 - 要求済み請求額合計
 - 要求済み平均請求額合計
 - 承認済み請求額合計
 - 承認済み平均請求額合計
- MDFリクエスト数
- 要求済み金額
- 要求済み平均金額
- 事前承認金額
- 事前承認平均金額
- 前四半期の要求済み金額
- 前四半期の要求済み平均金額

- 前四半期の事前承認金額
- 前四半期の事前承認平均金額
- 要求済み請求額合計
- 要求済み平均請求額合計
- 承認済み請求額合計
- 承認済み平均請求額合計
- 前四半期の要求済み請求額合計
- 前四半期の要求済み平均請求額合計
- 前四半期の承認済み請求額合計
- 前四半期の承認済み平均請求額合計
- 承認保留中のMDFリクエスト数
- 承認保留要求済み金額
- 送信されたMDFリクエスト数
- 承認されたMDFリクエスト数
- 拒否されたMDFリクエスト数
- 返されたMDFリクエスト数
- キャンセルされたMDFリクエスト数
- 期限切れMDFリクエスト数
- 送信されたMDF請求数
- 承認されたMDF請求数
- 拒否されたMDF請求数
- 承認されたMDFリクエストの割合
- 期限切れMDFリクエストの割合
- 拒否されたMDFリクエストの割合
- 返されたMDFリクエストの割合
- 承認保留日数
- 承認までの日数
- 平均承認保留日数
- 承認までの平均日数

使用上の注意

企業がMDFリクエストの表示名をカスタム名に変更すると、そのカスタム名がOracle CRM On Demand Answersに表示されます。

医学教育イベント履歴分析サブジェクトエリア

対象製品

このサブジェクトエリアはOracle CRM On Demand Life Sciences Editionのみで使用できます。

ビジネス上の目的

医学教育イベントには、医師または医療関係者が参加する任意のタイプのプロモーションまたは教育イベントを指定できます。企業の観点からは、医学教育イベントには次のタイプがあります。

- **営業員レベル**：管理者または1人以上の営業員によって実行されるイベント。
- **企業または全国レベル**：特定の医療関係者グループを対象にした全国のトレーニングイベントまたはミーティング。

全国レベルで特定の製品または期間のイベントを計画し、地域、地区、または営業員ごとにリソースを割り当てることができます。製薬会社が営業やマーケティング活動に協力するためには、医学イベントに関する基準と情報が必要です。準拠に役立つ情報を提供するレポートにより、予算を管理し、予算からの逸脱を少なくする、またはなくすことができます。

リレーションシップタイプ

シンプル

ディメンション

このサブジェクトエリアには次のディメンションがあります。

- 医学教育イベント
- 招待者
- 製品カテゴリ
- 製品
- 日付
- 所有ユーザー

基準

このサブジェクトエリアで使用するすべての基準を次に示します。

- 医学教育基準
 - 招待者数
 - 医学教育イベント数
 - 医学教育イベント費用
(定義：医学教育イベントに関連するすべての出席者を対象とした、完了した活動の費用)
- 医学教育イベント予算

イベント予算はディメンションに起因する基準です。医学教育ディメンションを使用した場合にのみ、基準はディメンションのフィールド値の合計になります。その他のディメンション（特に招待者）を使用した場合、基準はディメンションのフィールド値の最大値として計算されます。

- 予算剰余/不足

（定義：イベント予算とイベント費用の差異）

使用上の注意

企業が医学教育イベントの表示名をカスタム名に変更すると、そのカスタム名がOracle CRM On Demand Answersに表示されます。

商談と競合会社履歴分析サブジェクトエリア

使用可能性

このサブジェクトエリアは、すべてのエディションのOracle CRM On Demandで使用できます。

ビジネスの目的

このサブジェクトエリアでは、商談と競合取引先との多対多リレーションシップを分析できます。このサブジェクトエリアは商談サブジェクトエリアとほぼ同じですが、唯一の相違は、商談レコードタイプと多対多のリレーションシップにある競合取引先ディメンションを含んでいることです。このサブジェクトエリアでは、商談に関するすべての競合会社を表示するレポートを作成できます。商談と競合取引先との多対多リレーションシップを示すことを目的としているため、1つ以上の競合取引先に関連付けられていなければ、商談はレポートに表示されません。レポートには、競合取引先とのリレーションシップを定義する次のような属性を表示できます。

- プライマリ担当者
- 役割
- 役割を逆転
- 開始日
- 終了日
- 強み
- 弱み
- 説明

リレーションシップタイプ

多対多

ディメンション

このサブジェクトエリアには次のディメンションがあります。

- 商談競合会社
- 関係の担当者
- 取引先
- 取引先テリトリー
- 商談
- キャンペーン
- プライマリ担当者
- テリトリー
- 所有ユーザー
- 日付

基準

このサブジェクトエリアで使用するすべての基準を次に示します。

- 商談基準
 - 商談カスタム基準
 - 商談の基準（開始日別）
 - オープン商談数
 - 商談数
 - 商談あり担当者数
 - 確定売上
 - 予想売上
 - 売上
 - フェーズの平均日数
 - 成約数
 - 平均取引サイズ（定義：ユニット数または売上額で表した各顧客の取引ごとの平均サイズ）
 - 平均セールスサイクル
 - 商談成約率（定義：成約商談数を、成約商談数と不成立商談数の合計で割った値）
 - 商談不成約率
- 売上
- 予想売上
- 確定売上

- 商談数
- オープン商談数
- 商談あり担当者数
- 成約数
- フェーズの平均日数
- 平均取引サイズ（定義：ユニット数または売上額で表した各顧客の取引ごとの平均サイズ）
- 平均セールスサイクル
- 商談成約率（定義：成約商談総数を、成約商談数と不成立商談数の合計で割った値）
- 商談不成約率
- 前四半期の商談売上
- 前四半期の確定売上

使用上の注意

なし

商談とパートナー履歴分析サブジェクトエリア

使用可能性

このサブジェクトエリアは、すべてのエディションのOracle CRM On Demandで使用できます。

ビジネスの目的

このサブジェクトエリアでは、商談とパートナー取引先との多対多リレーションシップを分析できます。このサブジェクトエリアは商談サブジェクトエリアとほぼ同じですが、唯一の相違は、商談レコードタイプと多対多のリレーションシップにあるパートナー取引先ディメンションを含んでいることです。このサブジェクトエリアでは、商談に関するすべてのパートナーを表示するレポートを作成できます。商談とパートナー取引先との多対多リレーションシップを示すことを目的としているため、1つ以上のパートナー取引先に関連付けられていなければ、商談はレポートに表示されません。レポートには、パートナー取引先とのリレーションシップを定義する次のような属性を表示できます。

- プライマリ担当者
- 役割
- 役割を逆転
- 開始日
- 終了日
- 強み
- 弱み

■ 説明

リレーションシップタイプ

多対多

ディメンション

このサブジェクトエリアには次のディメンションがあります。

- 商談パートナー
- 関係の担当者
- 取引先
- 取引先テリトリー
- 商談
- キャンペーン
- プライマリ担当者
- テリトリー
- 所有ユーザー
- 日付

基準

このサブジェクトエリアには次の基準があります。

- 商談基準
 - 商談カスタム基準
 - 商談の基準（開始日別）
 - オープン商談数
 - 商談数
 - 商談あり担当者数
 - 確定売上
 - 予想売上
 - 売上
 - フェーズの平均日数
 - 成約数
 - 平均取引サイズ（定義：ユニット数または売上額で表した各顧客の取引ごとの平均サイズ）
 - 平均セールスサイクル

- 商談成約率（定義：成約商談数を、成約商談数と不成立商談数の合計で割った値）
- 商談不成約率
- 売上
- 予想売上
- 確定売上
- 商談数
- オープン商談数
- 商談あり担当者数
- 成約数
- フェーズの平均日数
- 平均取引サイズ（定義：ユニット数または売上額で表した各顧客の取引ごとの平均サイズ）
- 平均セールスサイクル
- 商談成約率（定義：成約商談数を、成約商談数と不成立商談数の合計で割った値）
- 商談不成約率
- 前四半期の商談売上
- 前四半期の確定売上

使用上の注意

なし

商談履歴分析サブジェクトエリア

対象製品

このサブジェクトエリアは、すべてのエディションのOracle CRM On Demandで使用できます。

ビジネス上の目的

このサブジェクトエリアでは、取引先、テリトリー、キャンペーン、担当者、所有者、日付の各ディメンション別に商談を分析できます。このサブジェクトエリアは複数の要素テーブルで構成され、商談と目標の基準を含んでいます。商談基準はこのサブジェクトエリアの最小の詳細レベルで定義されるため、すべてのディメンションの基準を分析できます。ただし、目標基準は詳細レベルが最小ではないため、分析できるディメンションは日付（月）、目標、所有者に限られます。

リレーションシップタイプ

マルチファクト

ディメンション

このサブジェクトエリアには次のディメンションがあります。

- 取引先
- 取引先テリトリー
- 商談
- キャンペーン
- プライマリ担当者
- テリトリー
- 所有ユーザー
- 日付
- 主要パートナー取引先
- 目標

基準

このサブジェクトエリアには次の基準があります。

■ 商談基準

商談カスタム基準

- 商談の基準（開始日別）
 - オープン商談数
 - 商談数
 - 商談あり担当者数
 - 確定売上
 - 予想売上
 - 売上
 - フェーズの平均日数
 - 成約数
 - 平均取引サイズ（定義：ユニット数または売上額で表した各顧客の取引ごとの平均サイズ）
 - 平均セールスサイクル
 - 商談成約率（定義：成約商談数を、成約商談数と不成立商談数の合計で割った値）
 - 商談不成約率
- 売上
- 予想売上
- 確定売上

- 商談数
- オープン商談数
- 商談あり担当者数
- 成約数
- フェーズの平均日数
- 平均取引サイズ（定義：ユニット数または売上額で表した各顧客の取引ごとの平均サイズ）
- 平均セールスサイクル
- 商談成約率（定義：成約商談数を、成約商談数と不成立商談数の合計で割った値）
- 商談不成約率
- 前四半期の商談売上
- 前四半期の確定売上
- 目標基準
 - 目標値

使用上の注意

なし

商談製品売上履歴分析サブジェクトエリア

対象製品

このサブジェクトエリアは、すべてのエディションのOracle CRM On Demandで使用できます。

ビジネス上の目的

このサブジェクトエリアでは、取引先、取引先テリトリー、パートナー、キャンペーン、商談、商談プロダクト、所有ユーザー、製品、製品カテゴリ別に商談製品売上を分析できます。各反復製品売上レコードは開始日が異なる可能性があるため、このサブジェクトエリアは詳細レベルが最小になり、商談内の反復製品売上レコードごとに1行で表されます。詳細レベルが高いため、柔軟性が高く、サポートされるディメンションの任意のレベルにデータをロールアップできます。このサブジェクトエリアには目標のディメンションと基準も存在するため、同じレポートに商談製品売上と目標の基準を表示できます。

リレーションシップタイプ

マルチファクト

ディメンション

このサブジェクトエリアには次のディメンションがあります。

- 取引先
- 取引先テリトリー
- キャンペーン
- 日付
- 商談
- 商談製品売上
- 所有ユーザー
- 主要パートナー取引先（Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Editionでのみ使用可能）
- 製品
- 製品カテゴリー
- 目標
- テリトリー

基準

このサブジェクトエリアで使用するすべての基準を次に示します。

- 商談製品売上基準
 - 製品数
 - 平均製品数
- 目標基準
 - 目標値

使用上の注意

なし

パートナー履歴分析サブジェクトエリア

対象製品

このサブジェクトエリアはOracle CRM On Demand Partner Relationship Management Editionのみで使用できます。

ビジネス上の目的

パートナー履歴分析サブジェクトエリアでは、パートナー履歴を分析する機能を使用できます。また、パートナーおよびテリトリー別に見込み客、商談、および売上を分析できます。

リレーションシップタイプ

シンプル

ディメンション

このサブジェクトエリアには次のディメンションがあります。

- パートナー
- テリトリー
- 所有ユーザー
- 日付

基準

このサブジェクトエリアで使用するすべての基準を次に示します。

- 所有者パートナー基準
 - 商談数
 - 商談ありパートナー数
 - 成約数
 - 確定売上平均
 - 商談をクローズするまでの平均日数（定義：商談をクローズするまでの日数を成約数で割った数字）
 - 確定売上
 - 確定売上（千単位）
 - 製品確定売上
 - 製品確定売上（千単位）
 - 製品売上（千単位）
 - 見込み客数
 - アーカイブ済み見込み客数
 - 確認済み見込み客数
 - 拒否済み見込み客数
 - 商談が成立した見込み客数（定義：商談が成立済みの見込み客数）
 - 成約商談の見込み客数平均（定義：商談が成立済みで、セールスステージがクローズ済み/成立になっている見込み客数）
 - 不成立商談となった見込み客数
 - 見込み客から商談に変更するまでの平均日数（定義：見込み客の作成日から見込み客の変更日までの日数を、商談に変更された見込み客数で割った数字）
 - 見込み客フォローアップの平均日数

- 平均見込売上
- 見込売上
- 見込売上（千単位）
- 見込み客ありパートナー数
- パートナーカスタム基準
- パートナー数

使用上の注意

なし

パイプライン履歴分析サブジェクトエリア

対象製品

このサブジェクトエリアは、すべてのエディションのOracle CRM On Demandで使用できます。

ビジネス上の目的

パイプライン履歴分析サブジェクトエリアでは、Oracle CRM On Demandのすべての商談の毎月のスナップショットを生成します。パイプラインスナップショットは夜間プロセスで毎日取得されますが、アーカイブには毎月の最新のパイプラインスナップショットのみが保存され、その他のスナップショットは削除されます。データの完全な抽出、変換、およびロード（ETL）の際に、これらのスナップショットはバックアップおよび完全復元されます。会計カレンダータイプを変更すると、履歴スナップショットは新しい会計カレンダー定義に合わなくなります。カスタム会計カレンダータイプを使用している場合、履歴スナップショットのレポートにはOracle CRM On Demandに定義されている会計年度定義のみを使用できます。スナップショットの対象は前四半期にクローズした商談のみですが、すべての商談のスナップショットが取得されます。

リレーションシップタイプ

シンプル

ディメンション

このサブジェクトエリアには次のディメンションがあります。

- 取引先
- 所有ユーザー
- 商談
- パイプラインスナップショットの作成日
- 日付

■ テリトリー

基準

このサブジェクトエリアで使用するすべての基準を次に示します。

■ 時系列パイプライン基準

- 売上
- 予想売上
- 確定売上
- 売上（千単位）
- 予想売上（千単位）
- 確定売上（千単位）
- 前四半期の商談売上
- 前四半期の予想売上
- 前四半期の確定売上
- 前四半期の商談売上（千単位）
- 前四半期の予想売上（千単位）
- 前四半期の確定売上（千単位）
- テリトリー

使用上の注意

なし

ポートフォリオ履歴分析サブジェクトエリア

対象製品

このサブジェクトエリアはOracle CRM On Demand Financial Services Editionのみで使用できます。

ビジネス上の目的

このサブジェクトエリアでは、ポートフォリオ履歴、担当者、および製品を分析できます。また、担当者、取引先、製品、アドバイザー、時間の各ディメンションに関するポートフォリオレポートを生成できます。このレポートを利用して、アドバイザーおよび管理者は次のような質問に答えることができます。

- 顧客はどのような金融製品を所有し、どのような人口統計的プロファイルに属していますか？
- 顧客はどの証券および資産クラスにどのぐらいの資産を投資していますか？

- 各アドバイザーの取引記録の資産サイズはどの程度ですか？
- 各アドバイザーの取引記録の資産クラスは何ですか？
- ポートフォリオサイズと売上が最高の顧客は誰ですか？

これらの情報を利用して、顧客とアドバイザーの両方の観点からポートフォリオを分析できます。

リレーションシップタイプ

シンプル

ディメンション

このサブジェクトエリアには次のディメンションがあります。

- 施設
- 日付
- 製品
- 担当者
- 所有ユーザー
- ポートフォリオ

基準

このサブジェクトエリアで使用するすべての基準を次に示します。

- ポートフォリオ基準
 - ポートフォリオカスタム基準
 - ポートフォリオ数
 - 総資産価値
 - 借入れ金額
 - 保険料
 - 売上
 - 額面金額
 - 信用限度額
 - 平均総資産価値
 - 平均借入れ金額
 - 平均保険料
 - 売上平均
 - 平均額面金額

- 平均信用限度額

使用上の注意

なし

製品履歴分析サブジェクトエリア

対象製品

このサブジェクトエリアは、すべてのエディションのOracle CRM On Demandで使用できます。

ビジネス上の目的

このサブジェクトエリアでは、製品、取引先、ユーザー、商談、テリトリーの各ディメンション別に売上基準を分析できます。このサブジェクトエリアでは製品ディメンションに重点を置いて商談売上を分析できるため、詳細レベルは商談製品レポートサブジェクトエリアより多少高くなります。このサブジェクトエリアは商談レポートサブジェクトエリアと商談製品レポートサブジェクトエリアとの間の分析ギャップを埋める役割を果たします。

リレーションシップタイプ

シンプル

ディメンション

このサブジェクトエリアには次のディメンションがあります。

- 取引先
- 所有ユーザー
- 商談
- 製品
- 日付
- テリトリー

基準

このサブジェクトエリアで使用するすべての基準を次に示します。

- 製品売上基準
 - 製品売上カスタム基準
 - 売上

- 製品予想売上
- 製品確定売上
- 製品売上（千単位）
- 製品予想売上（千単位）
- 製品確定売上（千単位）
- 購入価格
- 平均購入価格
- 平均数量
- 合計数量
- 前四半期の製品売上
- 前四半期の製品確定売上
- 前四半期の製品売上（千単位）
- 前四半期の製品確定売上（千単位）

使用上の注意

なし

セールスステージ履歴分析サブジェクトエリア

セールスステージ履歴には次のサブジェクトエリアがあります。

対象製品

このサブジェクトエリアはOracle CRM On Demandのすべてのエディションで使用できます。

ビジネス上の目的

このサブジェクトエリアでは、取引先、商談、セールスステージ、日付の各ディメンション別に様々なセールスステージで商談を分析できます。セールスステージ履歴サブジェクトエリアは商談のイベントベースの履歴スナップショットを示し、履歴面のみの分析に使用できます。商談は複数のセールスステージを経過するため、このサブジェクトエリアは商談サブジェクトエリアよりデータ件数が多く、そのレコード件数は商談数にセールスステージを掛けた数になります。

リレーションシップタイプ

シンプル

ディメンション

このサブジェクトエリアには次のディメンションがあります。

- 取引先
- 商談
- 履歴セールスステージ

基準

このサブジェクトエリアには次の基準があります。

- セールスステージ基準
 - ステージの平均日数
 - ステージ滞留日数
 - 商談数
 - 脱落
 - 脱落率

使用上の注意

なし

サービスリクエスト履歴分析サブジェクトエリア

使用可能性

このサブジェクトエリアは、すべてのエディションのOracle CRM On Demandで使用できます。

ビジネスの目的

このサブジェクトエリアでは、サービスリクエスト履歴、取引先、および資産を分析できます。分析は、取引先、担当者、サービスリクエスト、ユーザー、パートナー、日付の各ディメンション別に行うことができます。この機能は、サービスリクエストのオープン期間やクローズするまでの平均期間など、顧客サービスリクエスト組織の重要な実績指標を分析するうえで役立ちます。これらのサービスリクエスト実績指標を活用することで、顧客満足度や従業員の生産性の向上、および運用コストの低減を実現できます。

リレーションシップタイプ

シンプル

ディメンション

このサブジェクトエリアには次のディメンションがあります。

- 取引先
- 資産
- 担当者
- 日付
- 自動車ディーラー
- 所有ユーザー
- 主要パートナー取引先（Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Editionでのみ使用可能）
- 製品
- サービスリクエスト
- 車両

基準

このサブジェクトエリアで使用するすべての基準を次に示します。

- サービスリクエスト基準
 - サービスリクエスト指標（クローズ日別）
 - キャンセルしたサービスリクエスト数（クローズ日）
 - クローズしたサービスリクエスト数（クローズ日）
 - サービスリクエストクローズ平均日数（クローズ日）
 - サービスリクエストクローズ平均分数（クローズ日）
 - サービスリクエストカスタム基準
- SR数
- オープンSR数
- クローズしたSR数
- 保留中のSR数
- キャンセルされたSR数
- 平均オープンSR期間
- SRクローズまでの平均日数
- 平均オープンSR期間（分）
- SRクローズまでの平均分数

使用上の注意

車両ディメンションのカスタムフィールドは、車両レコードタイプと資産レコードタイプ間で共有されます。車両レコードタイプには、2つのカスタムフィールドセットがあります。1つは資産レコードタイプと共有され、車両ディメンションに表示されます。もう1つは車両レコードタイプ専用です。車両レコードタイプ専用のカスタムフィールドは、どのレポートでも使用できません。車両レコードタイプにカスタムフィールドを追加する場合、レポートに表示するフィールドは、車両専用のカスタムフィールドではなく、資産と車両で共有されるカスタムフィールドに追加してください。

特別価格製品履歴分析サブジェクトエリア

対象製品

このサブジェクトエリアはOracle CRM On Demand Partner Relationship Management Editionでのみ使用できます。

ビジネス上の目的

特別価格リクエストを使用すると、パートナーとブランド所有者は一連のビジネスプロセスを実行できます。パートナーは、この特別価格リクエストを使用して、ブランド所有者に製品の価格割引を要求します（割引の理由は様々で、競争が激しい取引や価格の一般的な下落傾向への対応などがあります）。

このサブジェクトエリアでは、履歴分析を実行して、特別価格リクエストおよび特別価格製品に関するレポートを作成できるため、パートナーの実績を評価できます。各製品、パートナー、四半期に対して認可された価格割引などの基準と情報を使用して、値引きの効果とチャネル内の製品実績を測定できます。

リレーションシップタイプ

シンプル

ディメンション

このサブジェクトエリアには次のディメンションがあります。

- 日付（特別価格リクエスト開始日に基づく）
- 取引交渉登録
- 最終顧客
- 最終承認者
- 商談
- 所有ユーザー
- 主要パートナー取引先
- 製品
- 製品カテゴリー
- 特別価格リクエスト

基準

このサブジェクトエリアで使用するすべての基準を次に示します。

- 特別価格製品基準
 - 認可日別特別価格製品基準
 - 特別価格リクエスト数（認可日）
 - 認可済み金額（認可日）
 - 認可済み金額（認可日）（千単位）
 - 要求済み金額（認可日）
 - 要求済み金額（認可日）（千単位）
 - 平均認可済み金額（認可日）
 - 平均要求済み金額（認可日）
 - 平均数量（認可日）
 - 数量（認可日）
 - 送信日別特別価格製品基準
 - 特別価格リクエスト数（送信日）
 - 認可済み金額（送信日）
 - 認可済み金額（送信日）（千単位）
 - 要求済み金額（送信日）
 - 要求済み金額（送信日）（千単位）
 - 平均認可済み金額（送信日）
 - 平均要求済み金額（送信日）
 - 平均数量（送信日）
 - 数量（送信日）
- 特別価格リクエスト数
- 認可済み金額
- 認可済み金額（千単位）
- 要求済み金額
- 要求済み金額（千単位）
- 平均認可済み金額
- 平均要求済み金額
- 平均認可原価
- 平均認可済み割引率
- 平均MSRP（標準小売価格）

- 平均取得原価
- 平均数量
- 平均要求原価
- 平均リクエスト済み割引率
- 平均要求再販価格
- 平均提案再販価格
- 数量
- 前四半期の認可金額
- 前四半期の認可金額（千単位）
- 前四半期の要求済み金額
- 前四半期の要求済み金額（千単位）
- 前四半期の数量

使用上の注意

なし

使用状況追跡分析サブジェクトエリア

使用可能性

このサブジェクトエリアは、すべてのエディションの**Oracle CRM On Demand**で使用できます。このサブジェクトエリアにアクセスするには、[使用状況追跡] 権限が必要です。管理者ユーザー役割には、デフォルトでこの権限が付与されています。

ビジネスの目的

このサブジェクトエリアでは、[使用状況追跡] 権限を持つユーザーが、企業内の**Oracle CRM On Demand**の使用状況を分析できます。企業は、**Oracle CRM On Demand**内の次のアプリケーションエリアの使用状況を分析できます。

- アプリケーション使用状況
- ユーザー採用
- セットアップおよび設定

リレーションシップタイプ

シンプル

ディメンション

このサブジェクトエリアには次のディメンションがあります。

- コンテンツ
- 日付
- オブジェクトタイプ
- ユーザー

基準

このサブジェクトエリアで使用するすべての基準、およびそれらが格納されるフィールドを次に示します。

次の表に、**Analytics**実績基準を示します。これらの基準は、クエリーのパフォーマンスを表します。

基準	ユーザー	日付（週）	オブジェクトタイプ	説明
リクエスト数	はい	はい	はい	週ごとのレポートおよびダッシュボード名別のリクエスト数。
失敗回数	はい	はい	はい	週ごとのレポートおよびダッシュボード名別のリクエスト失敗回数。
平均応答時間（秒）	はい	はい	はい	リクエストに対する平均応答時間（秒）。

次の表に、**Oracle CRM On**

Demand内のアプリケーション使用状況基準を示します。これらの基準は、様々なアプリケーションオブジェクトタイプの使用状況を表し、作成されたレコード数、更新されたレコード数、削除されたレコード数などを示します。表内の「はい」という記述は、*基準がそのフィールドで使用可能であることを示します。*

基準	ユーザー	日付（週）	オブジェクトタイプ	説明
作成レコード数	はい	はい	はい	月ごとのオブジェクトおよびユーザー別の作成レコード数
更新されたレコード数	はい	はい	はい	月ごとのオブジェクトおよびユーザー別の更新レコード数
削除レコード数	はい	はい	はい	月ごとのオブジェクトおよびユーザー別の削除レコード数

次の表に、**Oracle CRM On Demand**のページビュー実績基準を示します。

基準	ユーザー	日付（週）	オブジェクトタイプ	説明
リクエスト数	はい	はい	はい	週ごとのページ別のリクエスト数

平均応答時間（ミリ秒）	はい	はい	はい	ページビューに対する平均応答時間（ミリ秒）
-------------	----	----	----	-----------------------

次の表に、セットアップおよび設定の基準を示します。これらの基準は、使用状況追跡データの増分更新時に存在していた、**Oracle CRM On**

Demandの最新のセットアップおよび設定のスナップショットです。セットアップおよび設定の基準は、ディメンションレベルで取得されないため一意です。

基準	説明
管理者数	[企業管理]、[会社の管理 - 通貨の定義]、[会社の管理 - すべてのパスワードのリセット]、[テーマの管理]、[内容を管理]、[コンテンツの管理 - 添付資料の管理]、[テリトリーの管理]、[ユーザーおよびアクセスの管理]、[ユーザーおよびアクセスの管理 - 削除されたユーザーの管理]のいずれかの権限が付与されている管理者の数
割当ルール数	Oracle CRM On Demandで定義されている割当ルールの数
ブック数	Oracle CRM On Demandで定義されているブックの数
通貨数	Oracle CRM On Demandで有効になっている通貨の数
カスタムフィールド数	Oracle CRM On Demandで使用されているカスタムフィールドの数
カスタムオブジェクト数	Oracle CRM On Demandで配置されているカスタムオブジェクトの数
カスタムタブ数	Oracle CRM On Demandで使用されているカスタムWebタブの数
グループ数	Oracle CRM On Demandで設定されているグループの数
言語数	Oracle CRM On Demandで有効になっている言語の数
製品数	Oracle CRM On Demandで定義されている製品の数
セールスプロセス数	Oracle CRM On Demandで定義されているセールスプロセスの数
テリトリー数	Oracle CRM On Demandで設定されているテリトリーの数
Webアプレット数	Oracle CRM On Demandで使用されているWebアプレットの数
Webリンク数	Oracle CRM On Demandで使用されているWebリンクの数
ワークフロー数	Oracle CRM On Demandで設定されているワークフローの数

次の表に、ユーザー採用基準を示します。これらの基準を使用すると、企業は、**Oracle CRM On Demand**アプリケーションのユーザー採用を監視および分析できます。表内の「はい」という記述は、*基準がそのフィールドで使用可能であることを示します。*

基準	ユーザー	日付（週）	説明
有効なユーザー数	いいえ	はい	アプリケーションに存在する有効なユーザーの数

最終ログイン以降の日数	はい	いいえ	ユーザーの最終ログイン後の経過日数
委任ユーザー数	いいえ	はい	その週に存在する委任ユーザーの数
ライセンス数	いいえ	いいえ	企業プロフィールで定義されているライセンスの数
合計ログイン回数	はい	はい	特定の月のユーザーのログイン回数。ユーザーが今日3回ログインした場合、今週のカウントに3が追加されます。
一意ログイン回数	はい	はい	特定の月のユーザーの一意ログイン回数。ユーザーが今日3回ログインした場合、今週のカウントに1が追加されます。
ログイン失敗回数	はい	はい	月ごとのユーザーのログイン失敗回数
ログイン率	いいえ	はい	その週にログインしたユーザーの数を有効なユーザーの数で割った値。
月別平均ログイン頻度	いいえ	はい	特定の月の一意ログイン回数をその月にログインしたユーザーの数で割った値。

使用上の注意

このトピックでは、使用上の注意を示します。

使用状況追跡データについて

データウェアハウスの使用状況追跡データは、Oracle CRM On

Demandアプリケーションデータの情報で毎週更新されます。使用状況追跡データの更新は週末に行われ、Oracle CRM On Demand Answersの残りのデータの夜間増分更新に付随するものではありません。

使用状況追跡基準は今月分のみ再計算され、以前の月のデータは、週が月末にまたがる場合以外は再計算されません。たとえば、使用状況追跡の増分更新が2010年5月28日金曜日に実行される場合は、2010年5月1日から始まる5月全体が再計算されます。使用状況追跡の増分更新が2010年6月4日金曜日に実行される場合は、5月と6月の両方が再計算されます。これは、その週が5月と6月にまたがっているためです。

使用状況追跡基準はカレンダー月で集計されます。これらの基準を企業の会計カレンダーで分析できる場合でも、標準以外のカレンダーを使用する企業の会計カレンダーで調整されることはありません。会計カレンダーの定義は変則的な場合があります。特に、4-4-5または5-4-

4を使用している場合や、1つの会計期間に2つのカレンダー月が始まったり、カレンダー月が1つも始まらないカスタムカレ

ンダーを使用している場合などです。このような場合、使用状況基準は、特定の会計期間に対して増幅したり、不足したりする場合があります。

使用状況追跡データのほとんどが週レベルで取得されます。一部のユーザー採用基準は週レベルでは取得されません。セットアップおよび設定の基準については、すべてが週レベルで取得されるとは限りません。使用状況追跡データは週レベルで取得されるため、月別、四半期別および年別で集計可能です。ただし、週レベルより下のレベルで集計を実行した場合は、結果が生成されない場合があります。

ユーザーログイン履歴について

90日以上経過したユーザーログイン履歴データは、Oracle CRM On Demandアプリケーションから継続的に削除されます。したがって、Oracle CRM On Demandアプリケーションをこのリリースに最初にアップグレードしたとき、使用状況追跡機能では約90日間のユーザー採用基準をサポートできます。ただし、ユーザー採用履歴データは、Oracle CRM On Demand Analyticsでのユーザー採用基準の時系列トレンド分析をサポートするために、データウェアハウスに保持されます。このデータは、Oracle CRM On Demandからのデータの削除後であっても、次の完全更新まで保持されます。

使用状況追跡実績基準

使用状況追跡実績基準は、カレンダー週ごとに収集されます。5-4-4や4-4-5などの非標準カレンダーまたはカスタム会計カレンダーを使用している場合は、1つの会計月または会計四半期の週が別の会計月または会計四半期よりも多かったり、少なかったりする可能性があります。そのため、実績使用状況基準が特定の月または四半期に対して若干増幅したり、不足しているように見える場合があります。このような動作が予想されるのは、企業の実績使用状況基準を会計カレンダーの月および四半期で分析するときに、それらの基準が会計カレンダー定義と完全には一致していない場合です。

コンテンツディメンション

コンテンツディメンションは、Analytics実績基準とページビュー実績基準に共通です。

Analytics実績基準に関するレポートを作成するには、[コンテンツカテゴリー] フィールドを使用して、次の条件でフィルター処理します。

[コンテンツカテゴリー] = [分析]

ページビュー実績基準に関するレポートを作成するには、[コンテンツカテゴリー] フィールドを使用して、次の条件でフィルター処理します。

[コンテンツカテゴリー] = [ページビュー]

ページビュー実績基準を分析する場合は、コンテンツディメンションのフィールドのみ（[コンテンツカテゴリー] と [コンテンツ名]）を使用できます。ページビュー実績の場合、[コンテンツ名] の値は画面のタイトルを表します。Analytics基準の場合、[コンテンツ名] の値はレポート名またはダッシュボード名を表します。

Analytics実績基準

Analytics実績基準を他の基準と組み合わせることはできません。ページビュー実績基準を他の基準と組み合わせることはできません。これらの2つの実績関連基準は、別個の詳細レベルで格納されます。詳細レベルはそれぞれ異なり、他のどの基準とも異なります。Analytics実績基準は、コンテンツ、ユーザーおよび週レベルで取得されます。これらの基準は、各レポートが各ユーザーによって実行されるたびに収集され、週レベルで集計されます。平均応答時間は秒単位で測定されます。

一方、ページビュー実績基準は、ページおよび週レベルで取得されます。これらの基準は、各ページが閲覧されるたびに収集され、週レベルで集計されます。平均応答時間はミリ秒単位で測定されます。

Analytics実績の使用状況のレポートでは、基準を個々のユーザー別に示すことができます。ただし、ページビュー実績は企業レベルのみになります。ほとんどのページビューにタイトルがありますが、タイトルのないページビューについては、使用状況実績基準は「その他」として報告されます。**Analytics**実績の使用状況については、共有ダッシュボードと個人用ダッシュボードは対象になりますが、動的クエリは対象になりません。ページビューコンテンツ名と分析コンテンツ名の両方に、企業のデフォルト言語と標準的なオブジェクトネーミングに基づく基準が表示されます。これらのコンテンツ名では、ユーザー言語やオブジェクト名の変更はサポートされていません。

取引先売上レポートサブジェクトエリア

使用可能性

このサブジェクトエリアは、すべてのエディションのOracle CRM On Demandで使用できます。

ビジネスの目的

取引先売上分析サブジェクトエリアでは、取引先売上を製品、カテゴリー、テリトリーおよびユーザー別に追跡できます。

リレーションシップタイプ

マルチファクト

ディメンション

このサブジェクトエリアには次のディメンションがあります。

- 取引先
- 取引先売上
- 取引先テリトリー
- キャンペーン
- 所有ユーザー
- 製品
- 製品カテゴリー
- 目標

最適化されたフィルター処理フィールド

このサブジェクトエリアには、フィルターでの使用時にクエリ時間を短縮するために最適化されたフィールドがあります。最適化されたフィールドは、末尾に**Code**または**UTC**という語が付いています。たとえば、取引先ディメンションには「取引先タイプ」フィールドがあります。また、「取引先タイプ」フィールドが最適化されたフィールドである「取引先タイプコー

ド] フィールドもあります。同様に、[インデックス付き日付] フィールドが最適化されたフィールドである [インデックス付き日付

UTC] フィールドがあります。最適化されたフィールドをフィルターで使った場合、より高速なクエリーが生成されます。この方法は、標準のフィールドを使用するよりも高速です。このサブジェクトエリアの次のディメンションには、最適化されたフィルター処理フィールドがあります。

- 取引先
- キャンペーン

基準

このサブジェクトエリアで使用するすべての基準を次に示します。

- 取引先売上基準：
 - 取引先売上カスタム基準
 - 製品数
 - 平均製品数
- 目標基準：
 - 目標値

使用上の注意

取引先売上機能の詳細は、「[売上予想レポートサブジェクトエリア](#)」『830ページ』を参照してください。[売上予想] サブジェクトエリアでは、売上予想、目標および取引先売上を単一のクエリーレポートに組み合わせることができます。[目標] フォルダのディメンションおよび基準は、[所有ユーザー] フォルダのディメンションおよび基準とのみ結合できます。

取引先レポートサブジェクトエリア

使用可能性

このサブジェクトエリアは、すべてのエディションのOracle CRM On Demandで使用できます。

ビジネスの目的

このサブジェクトエリアでは、企業の取引先の営業基準の概要ビューを表示します。取引先レコードタイプは分析対象となるレコードタイプです。このサブジェクトエリアを利用して、サービスリクエストが最も多い企業はどこか、商談が最も多い企業はどこかなど、取引先実績に関する質問に回答できます。このサブジェクトエリアでは、基準を取引先、取引先テリトリー、日付の各ディメンション別に任意のレベルでグループ化およびロールアップできます。その他のビジネスエリアに関する詳細な分析を行うには、他のサブジェクトエリアを使用する必要があります。

リレーションシップタイプ

概要

ディメンション

このサブジェクトエリアには次のディメンションがあります。

- 取引先
- キャンペーン
- テリトリー
- 所有ユーザー
- 作成日

最適化されたフィルター処理フィールド

このサブジェクトエリアには、フィルターでの使用時にクエリー時間を短縮するために最適化されたフィールドがあります。最適化されたフィールドは、末尾に**Code**または**UTC**という語が付いています。たとえば、取引先ディメンションには [取引先タイプ] フィールドがあります。また、[取引先タイプ] フィールドが最適化されたフィールドである [取引先タイプコード] フィールドもあります。同様に、[最終訪問日] フィールドが最適化されたフィールドである [最終訪問日UTC] フィールドがあります。最適化されたフィールドをフィルターで使用的場合、より高速なクエリーが生成されます。この方法は、標準のフィールドを使用するよりも高速です。このサブジェクトエリアの次のディメンションには、最適化されたフィルター処理フィールドがあります。

- 取引先
- キャンペーン

基準

このサブジェクトエリアで使用するすべての基準を次に示します。

- 取引先基準
 - 取引先カスタム基準
 - 売上
 - 売上 (千単位)
 - 平均売上
 - 確定売上
 - 確定売上 (千単位)
 - 確定売上平均
 - 商談をクローズするまでの平均日数（定義：商談をクローズするまでの日数を成約数で割った数字）
 - 見込売上
 - 平均見込売上

- 売上
- 製品売上 (000)
- 製品確定売上
- 製品確定売上 (千単位)
- 取引先数
- 商談あり取引先数
- 活動数
- 担当者数
- 商談数
- 成約数
- サービスリクエスト数
- キャンセルされたSR数
- クローズしたSR数
- オープンSR数
- 保留中のSR数
- 平均オープンサービスリクエスト期間
- SRクローズまでの平均日数
- 見込み客数
- 商談が成立した見込み客数 (定義: 商談が成立済みの見込み客数)
- 成約商談の見込み客数平均 (定義: 商談が成立済みで、セールスステージがクローズ済み/成立になっている見込み客数)
- 不成立商談となった見込み客数
- 確認済み見込み客数
- 拒否済み見込み客数

使用上の注意

なし

取引先と競合会社レポートサブジェクトエリア

使用可能性

このサブジェクトエリアは、すべてのエディションのOracle CRM On Demandで使用できます。

ビジネスの目的

このサブジェクトエリアでは、取引先と競合取引先との多対多関係に関するレポートを生成できます。このサブジェクトエリアは取引先サブジェクトエリアとほぼ同じですが、唯一の相違は、取引先レコードタイプと多対多の関係にある競合会社ディメンションを含んでいることです。このサブジェクトエリアでは、取引先に関するすべての競合会社を表示するレポートを作成できます。取引先と競合取引先との多対多関係を示すことを目的としているため、1つ以上の競合取引先に関連付けられていなければ、取引先はレポートに表示されません。レポートには、競合取引先との関係を定義する次のような属性を表示できます。

- プライマリ担当者
- 役割
- 役割を逆転
- 開始日
- 終了日
- 強み
- 弱み
- 説明

リレーションシップタイプ

多対多

ディメンション

このサブジェクトエリアには次のディメンションがあります。

- 取引先競合会社
- 関係の担当者
- 取引先
- キャンペーン
- テリトリー
- 所有ユーザー
- 作成日

最適化されたフィルター処理フィールド

このサブジェクトエリアには、フィルターでの使用時にクエリー時間を短縮するために最適化されたフィールドがあります。最適化されたフィールドは、末尾に**Code**または**UTC**という語が付いています。たとえば、取引先ディメンションには[取引先タイプ]フィールドがあります。また、[取引先タイプ]フィールドが最適化されたフィールドである[取引先タイプコード]フィールドもあります。同様に、[最終訪問日]フィールドが最適化されたフィールドである[最終訪問UTC]フィールドがあります。最適化されたフィールドをフィルターで使用した場合、より高速なクエリーが生成されます。この方法は、標準のフィールドを使用するよりも高速です。このサブジェクトエリアの次のディメンションには、最適化されたフィルター処理フィールドがあります。

- 取引先
- キャンペーン

基準

このサブジェクトエリアで使用するすべての基準を次に示します。

- 取引先基準
 - 取引先カスタム基準
 - 売上
 - 売上 (千単位)
 - 平均売上
 - 確定売上
 - 確定売上 (千単位)
 - 確定売上平均
 - 商談をクローズするまでの平均日数 (定義: 商談をクローズするまでの日数を成約数で割った数字)
 - 見込売上
 - 平均見込売上
 - 売上
 - 製品売上 (000)
 - 製品確定売上
 - 製品確定売上 (千単位)
- 取引先数
- 商談あり取引先数
- 活動数
- 担当者数
- 商談数
- 成約数
- サービスリクエスト数
- キャンセルされたSR数
- クローズしたSR数
- オープンSR数
- 保留中のSR数
- 平均オープンサービスリクエスト期間
- SRクローズまでの平均日数

- 見込み客数
- 商談が成立した見込み客数（定義：商談が成立済みの見込み客数）
- 成約商談の見込み客数平均（定義：商談が成立済みで、セールスステージがクローズ済み/成立になっている見込み客数）
- 不成立商談となった見込み客数
- 確認済み見込み客数
- 拒否済み見込み客数

使用上の注意

なし

取引先とパートナーレポートサブジェクトエリア

使用可能性

このサブジェクトエリアは、すべてのエディションのOracle CRM On Demandで使用できます。

ビジネスの目的

このサブジェクトエリアでは、取引先とパートナー取引先との多対多関係に関するレポートを生成できます。このサブジェクトエリアは取引先サブジェクトエリアとほぼ同じですが、唯一の相違は、取引先レコードタイプと多対多の関係にあるパートナーディメンションを含んでいることです。このサブジェクトエリアでは、取引先に関するすべてのパートナーを表示するレポートを作成できます。取引先とパートナー取引先との多対多関係を示すことを目的としているため、1つ以上のパートナー取引先に関連付けられていなければ、取引先はレポートに表示されません。レポートには、パートナー取引先との関係を定義する次のような属性を表示できます。

- プライマリ担当者
- 役割
- 役割を逆転
- 開始日
- 終了日
- 強み
- 弱み
- 説明

リレーションシップタイプ

多対多

ディメンション

このサブジェクトエリアには次のディメンションがあります。

- 取引先パートナー
- 関係の担当者
- 取引先
- キャンペーン
- テリトリー
- 所有ユーザー
- 作成日

最適化されたフィルター処理フィールド

このサブジェクトエリアには、フィルターでの使用時にクエリ時間を短縮するために最適化されたフィールドがあります。最適化されたフィールドは、末尾に**Code**または**UTC**という語が付いています。たとえば、取引先ディメンションには [取引先タイプ] フィールドがあります。また、[取引先タイプ] フィールドが最適化されたフィールドである [取引先タイプコード] フィールドもあります。同様に、[最終訪問日] フィールドが最適化されたフィールドである [最終訪問日 UTC] フィールドがあります。最適化されたフィールドをフィルターで使用的した場合、より高速なクエリが生成されます。この方法は、標準のフィールドを使用するよりも高速です。このサブジェクトエリアの次のディメンションには、最適化されたフィルター処理フィールドがあります。

- 取引先
- キャンペーン

基準

このサブジェクトエリアで使用するすべての基準を次に示します。

- 取引先基準
 - 取引先カスタム基準
 - 売上
 - 売上 (千単位)
 - 平均売上
 - 確定売上
 - 確定売上 (千単位)
 - 確定売上平均
 - 商談をクローズするまでの平均日数 (定義: 商談をクローズするまでの日数を成約数で割った数字)
 - 見込売上
 - 平均見込売上
 - 売上

- 製品売上 (000)
- 製品確定売上
- 製品確定売上（千単位）
- 取引先数
- 商談あり取引先数
- 活動数
- 担当者数
- 商談数
- 成約数
- サービスリクエスト数
- キャンセルされたSR数
- クローズしたSR数
- オープンSR数
- 保留中のSR数
- 平均オープンサービスリクエスト期間
- SRクローズまでの平均日数
- 見込み客数
- 商談が成立した見込み客数（定義：商談が成立済みの見込み客数）
- 成約商談の見込み客数平均（定義：商談が成立済みで、セールスステージがクローズ済み/成立になっている見込み客数）
- 不成立商談となった見込み客数
- 確認済み見込み客数
- 拒否済み見込み客数

使用上の注意

なし

取引先と関連取引先レポートサブジェクトエリア

使用可能性

このサブジェクトエリアは、すべてのエディションのOracle CRM On Demandで使用できます。

ビジネスの目的

このサブジェクトエリアでは、取引先と関連取引先との多対多関係に関するレポートを生成できます。このサブジェクトエリアは取引先サブジェクトエリアとほぼ同じですが、唯一の相違は、取引先レコードタイプと多対多の関係にある関連取引先ディメンションを含んでいることです。このサブジェクトエリアでは、取引先に関するすべての関連取引先を表示するレポートを作成できます。取引先と関連取引先との多対多関係を示すことを目的としているため、1つ以上の関連取引先に関連付けられていなければ、取引先はレポートに表示されません。レポートには、関連取引先との関係を定義する次のような属性を表示できます。

- プライマリ担当者
- 役割
- 役割を逆転
- 開始日
- 終了日
- 強み
- 弱み
- 説明

リレーションシップタイプ

多対多

ディメンション

このサブジェクトエリアには次のディメンションがあります。

- 関連取引先
- 関係の担当者
- 取引先
- キャンペーン
- テリトリー
- 所有ユーザー
- 作成日

最適化されたフィルター処理フィールド

このサブジェクトエリアには、フィルターでの使用時にクエリ時間を短縮するために最適化されたフィールドがあります。最適化されたフィールドは、末尾に**Code**または**UTC**という語が付いています。たとえば、取引先ディメンションには[取引先タイプ]フィールドがあります。また、[取引先タイプ]フィールドが最適化されたフィールドである[取引先タイプコード]フィールドもあります。同様に、[最終訪問日]フィールドが最適化されたフィールドである[最終訪問日UTC]フィールドがあります。最適化されたフィールドをフィルターで使用した場合、より高速なクエリが生成されます。この方法は、標準のフィールドを使用するよりも高速です。このサブジェクトエリアの次のディメンションには、最適化されたフィルター処理フィールドがあります。

- 取引先
- キャンペーン

基準

このサブジェクトエリアで使用するすべての基準を次に示します。

- 取引先基準
 - 取引先カスタム基準
 - 売上
 - 売上 (千単位)
 - 平均売上
 - 確定売上
 - 確定売上 (千単位)
 - 確定売上平均
 - 商談をクローズするまでの平均日数（定義：商談をクローズするまでの日数を成約数で割った数字）
 - 見込売上
 - 平均見込売上
 - 売上
 - 製品売上 (000)
 - 製品確定売上
 - 製品確定売上 (千単位)
- 取引先数
- 商談あり取引先数
- 活動数
- 担当者数
- 商談数
- 成約数
- サービスリクエスト数
- キャンセルされたSR数
- クローズしたSR数
- オープンSR数
- 保留中のSR数
- 平均オープンサービスリクエスト期間
- SRクローズまでの平均日数

- 見込み客数
- 商談に更新された見込み客数
- 成約商談の見込み客数平均（定義：商談が成立済みで、セールスステージがクローズ済み/成立になっている見込み客数）
- 不成立商談となった見込み客数
- 確認済み見込み客数
- 拒否済み見込み客数

使用上の注意

なし

活動レポートサブジェクトエリア

使用可能性

このサブジェクトエリアは、すべてのエディションのOracle CRM On Demandで使用できます。

ビジネスの目的

このサブジェクトエリアでは、活動、取引先、商談、見込み客、キャンペーン、担当者、サービスリクエスト、日付の各ディメンション別に一連の活動基準を分析できます。このサブジェクトエリアは、すべての活動イベントおよび対話をこれらのレコードタイプとの関連で表すため、詳細レベルが最も低く、そのため、このサブジェクトエリアを指定する活動の要素テーブルが最も大きくなる可能性があります。このサブジェクトエリアでは、最大のディメンションセットを使用して活動基準をロールアップおよび分析できます。このサブジェクトエリアはマルチファクトサブジェクトなので、活動基準に関連するユーザー目標のレポートを作成できます。

リレーションシップタイプ

シンプル

ディメンション

このサブジェクトエリアには次のディメンションがあります。

- 取引先
- 活動
- キャンペーン
- 担当者
- 見込み客

- 商談
- サービスリクエスト
- 目標

最適化されたフィルター処理フィールド

このサブジェクトエリアには、フィルターでの使用時にクエリ時間を短縮するために最適化されたフィールドがあります。最適化されたフィールドは、末尾に**Code**または**UTC**という語が付いています。たとえば、取引先ディメンションには[取引先タイプ] フィールドがあります。また、[取引先タイプ] フィールドが最適化されたフィールドである[取引先タイプコード] フィールドもあります。最適化されたフィールドをフィルターで使用した場合、より高速なクエリが生成されます。この方法は、標準のフィールドを使用するよりも高速です。このサブジェクトエリアの次のディメンションには、最適化されたフィルター処理フィールドがあります。

- 取引先
- 活動
- キャンペーン
- 担当者
- 見込み客
- 商談
- サービスリクエスト

基準

このサブジェクトエリアで使用するすべての基準を次に示します。

- 活動基準
 - 活動数
 - オープン活動数
 - 活動あり取引先数
 - クローズした活動数
- 目標基準
 - 目標値

使用上の注意

なし

詳細カスタムオブジェクトレポートサブジェクトエリア

使用可能性

このサブジェクトエリアは、すべてのエディションのOracle CRM On Demandで使用できます。

ビジネスの目的

このサブジェクトエリアでは、詳細カスタムオブジェクトを分析する機能を使用できます。

詳細カスタムオブジェクトエリアは、カスタムオブジェクト4から15と事前に作成されたオブジェクト（カスタムオブジェクト1、2および3など）との1対多および多対1関係のレポートを生成できる特殊サブジェクトエリアです。詳細カスタムオブジェクトエリアでは、すべてのオブジェクトのレポートを1つサブジェクトエリアに結合するため、レポートを規定する基準を追加して、レポートに含まれるオブジェクト間の関係パスの選択に役立てる必要があります。このサブジェクトエリアのカスタムオブジェクト4から15はOracle CRM On Demandで直接サポートされていないため、多対多関係のレポートを生成することはできません。

カスタムオブジェクト1、2および3と分析の取引先、担当者、サービスリクエスト、商談には多対多関係を実装します。したがって、1対多関係のレポートはカスタムオブジェクト1、2および3とこれらのオブジェクトとの関係についてのみ生成できます。カスタムオブジェクト1、2および3と活動、資産、見込み客、製品との間の1対多関係レポートを作成することはできません。

リレーションシップタイプ

フェデレート

ディメンション

このサブジェクトエリアには次のディメンションがあります。

- 取引先
- 活動
- キャンペーン
- 担当者
- カスタムオブジェクト1
- カスタムオブジェクト2
- カスタムオブジェクト3
- カスタムオブジェクト04
- カスタムオブジェクト05
- カスタムオブジェクト06
- カスタムオブジェクト07
- カスタムオブジェクト08

- カスタムオブジェクト09
- カスタムオブジェクト10
- カスタムオブジェクト11
- カスタムオブジェクト12
- カスタムオブジェクト13
- カスタムオブジェクト14
- カスタムオブジェクト15
- 世帯
- 見込み客
- 商談
- パートナー
- 製品
- サービスリクエスト

最適化されたフィルター処理フィールド

このサブジェクトエリアには、フィルターでの使用時にクエリー時間を短縮するために最適化されたフィールドがあります。最適化されたフィールドは、末尾に**Code**または**UTC**という語が付いています。たとえば、取引先ディメンションには[取引先タイプ] フィールドがあります。また、[取引先タイプ] フィールドが最適化されたフィールドである[取引先タイプコード] フィールドもあります。最適化されたフィールドをフィルターで使用的場合、より高速なクエリーが生成されます。この方法は、標準のフィールドを使用するよりも高速です。このサブジェクトエリアの次のディメンションには、最適化されたフィルター処理フィールドがあります。

- 取引先
- 活動
- キャンペーン
- 担当者
- 見込み客
- 商談
- サービスリクエスト

基準

このサブジェクトエリアで使用するすべての基準を次に示します。

- 取引先基準
 - 取引先カスタム基準
 - 取引先数
- 活動基準

- 活動数
- オープン活動数
- 活動あり取引先数
- クローズした活動数
- キャンペーン基準
 - キャンペーン数
 - 予定キャンペーン数
 - 有効なキャンペーン数
 - 完了キャンペーン数
 - キャンペーンの取引先数
 - キャンペーンの担当者数
 - キャンペーンの見込み客数
 - キャンペーンの商談数
 - キャンペーンの成約数
 - 予算の割合（定義：コストに100を掛けて予算計上済みコストで割った数字）
 - 見込み客目標の達成率（定義：見込み客数に100を掛けて見込み客目標数で割った数字）
 - 売上目標達成率（定義：確定売上×100を売上目標で割った値）
 - キャンペーンの商談をクローズするまでの平均日数
 - クローズしたセールスごとの費用（定義：費用を成約数で割った数字）
 - クローズしたセールスごとの費用平均（定義：平均費用を成約数で割った数字）
 - 見込み客1件当たりの費用（定義：費用を見込み客数で割った数字）
 - 見込み客1件当たりの費用平均（定義：平均費用を見込み客数で割った数字）
 - キャンペーンの見込み客変更率
 - キャンペーンの確定売上
 - キャンペーンの商談売上
 - キャンペーンの確定売上平均
 - キャンペーンの商談成約率
 - 投資対効果（ROI）
- 担当者基準
 - 担当者カスタム基準
 - 担当者数
- 世帯基準

- 世帯の資産合計
 - 世帯の資産合計
 - 世帯資産合計（千単位）
 - 平均世帯資産合計
 - 平均世帯資産合計（千単位）
- 世帯の経費総額
 - 世帯の経費総額
 - 世帯の経費総額（千単位）
 - 世帯の経費総額平均
 - 世帯の経費総額平均（千単位）
- 世帯の総収入
 - 世帯の総収入
 - 世帯の総収入（千単位）
 - 世帯の平均総収入
 - 世帯の平均総収入（千単位）
- 世帯の負債合計
 - 世帯の負債合計
 - 世帯の負債合計（千単位）
 - 世帯の平均負債合計
 - 世帯の平均負債合計（千単位）
- 世帯の総純資産
 - 世帯の総純資産
 - 世帯の総純資産（千単位）
 - 世帯の平均総純資産
 - 世帯の総純資産平均（千単位）
- 担当者の資産合計
 - 総資産
 - 総資産（千単位）
 - 平均総資産
 - 総資産平均（千単位）
- 担当者の経費総額
 - 経費総額
 - 経費総額（千単位）

- 平均経費総額
 - 経費総額平均 (千単位)
 - 担当者の総収入
 - 総収入
 - 総収入 (千単位)
 - 平均総収入
 - 総収入平均 (千単位)
 - 担当者の負債合計
 - 負債合計
 - 負債合計 (千単位)
 - 平均負債合計
 - 平均負債合計 (千単位)
 - 担当者総純資産
 - 総純資産
 - 総純資産 (千単位)
 - 平均総純資産
 - 総純資産平均 (千単位)
 - 世帯カスタム基準
 - インデックス付き数値
 - 平均インデックス付き数値
 - インデックス付き通貨
 - 平均インデックス付き通貨
 - ロールアップ担当者数
 - ロールアップサービスリクエスト数
 - ロールアップ見込み客数
 - 担当者数
 - 担当者サービスリクエスト数
 - 担当者見込み客数
 - 世帯数
-
- 見込み客基準
 - 見込み客数
 - 確認済み見込み客数

- 拒否済み見込み客数
- アーカイブ済み見込み客数
- 商談が成立した見込み客数 (定義: 商談が成立済みの見込み客数)
- 成約商談の見込み客数平均 (定義: 商談が成立済みで、セールスステージがクローズ済み/成立になっている見込み客数)
- 不成立商談となった見込み客数
- 新規商談数
- 成約数
- 見込み客の確定売上
- 見込み客の予想売上
- 見込み客の商談売上
- 商談基準
 - 商談カスタム基準
 - インデックス付き通貨
 - 平均インデックス付き通貨
 - インデックス付き数値
 - 平均インデックス付き数値
 - 売上
 - 予想売上
 - 確定売上
 - 売上 (千単位)
 - 予想売上 (千単位)
 - 確定売上 (千単位)
 - 商談数
 - オープン商談数
 - クローズ済み商談数
 - 成約数
 - フェーズの平均日数
- パートナー基準
 - パートナーカスタム基準
 - 平均インデックス付き通貨
 - 平均インデックス付き数値
 - インデックス付き通貨

- インデックス付き数値
- パートナー数
- サービスリクエスト基準
 - サービスリクエストカスタム基準
 - インデックス付き通貨
 - 平均インデックス付き通貨
 - インデックス付き数値
 - 平均インデックス付き数値
 - サービスリクエスト数
 - オープンSR数
 - クローズしたSR数
 - 保留中のSR数
 - キャンセルされたSR数
 - 平均オープンサービスリクエスト期間
 - SRクローズまでの平均日数
- カスタムオブジェクト基準（この基準はカスタムオブジェクト1から15に対して繰り返される）
 - カスタムオブジェクトカスタム基準
 - インデックス付き通貨
 - 平均インデックス付き通貨
 - インデックス付き数値
 - 平均インデックス付き数値
 - カスタムオブジェクト数

使用上の注意

結果なしのレポートが生成される理由はいくつか考えられます。その1つは、レポートの基準が不足していることです。レポートには最低でも1つの基準を指定する必要があります。

相互に直接リンクしていない2つのカスタムオブジェクトを使用した場合にも結果のないレポートが生成される可能性があります。たとえば、取引先オブジェクトがカスタムオブジェクト4および5に直接関連付けられている場合、取引先とカスタムオブジェクト4との関連および取引先とカスタムオブジェクト5との関連を示すレポートを作成できます。ところが、取引先とカスタムオブジェクト4との関連と、カスタムオブジェクト5との関連を結合した関係を示すレポートを作成するには、アプリケーションの定義でカスタムオブジェクト4とカスタムオブジェクト5を直接関連付ける必要があります。

さらに例を示すと、取引先オブジェクトがカスタムオブジェクト4に直接関連付けられ、そのカスタムオブジェクト4がカスタムオブジェクト5にも直接関連付けられている場合、取引先とカスタムオブジェクト4との関連、およびカスタムオブジェクト4とカスタムオブジェクト5との関連を示すレポートを作成できます。ところが、取引先、カスタムオブジェクト4および

カスタムオブジェクト5を結合した関連を示すレポートを作成するには、アプリケーションの定義で取引先とカスタムオブジェクト5を直接関連付ける必要があります。

資産レポートサブジェクトエリア

使用可能性

このサブジェクトエリアは、すべてのエディションのOracle CRM On Demandで使用できます。

ビジネスの目的

このサブジェクトエリアでは、取引先、資産、製品ディメンション別に資産基準を分析できます。ここでは、顧客または企業に販売された資産および製品を追跡できます。資産レコードの表示内容が関連取引先レコードの表示に応じて変わる数少ないサブジェクトエリアの1つです。

リレーションシップタイプ

シンプル

ディメンション

このサブジェクトエリアには次のディメンションがあります。

- 取引先
- 資産
- 製品

最適化されたフィルター処理フィールド

このサブジェクトエリアには、フィルターでの使用時にクエリー時間を短縮するために最適化されたフィールドがあります。最適化されたフィールドは、末尾に**Code**または**UTC**という語が付いています。たとえば、取引先ディメンションには[取引先タイプ]フィールドがあります。また、[取引先タイプ]フィールドが最適化されたフィールドである[取引先タイプコード]フィールドもあります。最適化されたフィールドをフィルターで使用的場合、より高速なクエリーが生成されます。この方法は、標準のフィールドを使用するよりも高速です。このサブジェクトエリアの次のディメンションには、最適化されたフィルター処理フィールドがあります。

- 取引先
- 資産

基準

このサブジェクトエリアで使用するすべての基準を次に示します。

- 資産基準

- 資産数
- 資産数平均

使用上の注意

なし

ビジネス計画レポートサブジェクトエリア

使用可能性

このサブジェクトエリアは、すべてのエディションのOracle CRM On Demandで使用できます。

ビジネスの目的

このサブジェクトエリアでは、ビジネス計画、目標、計画タイプ、期間、売上目標、単位のコンテキスト内で、取引先、担当者、商談および製品を参照できます。また、ビジネス計画内で設定した目標と比較して実績を確認できます。結果を目標と比較するために、結果を他のサブジェクトエリアからのクエリーと組み合わせることができます。

リレーションシップタイプ

1対多

ディメンション

このサブジェクトエリアには次のディメンションがあります。

- 取引先
- 活動
- ビジネス計画
- 担当者
- 見込み客
- 目標
- 商談
- 期間
- 計画取引先
- 計画担当者
- 計画商談
- 主要パートナー取引先

- 製品
- サービスリクエスト

最適化されたフィルター処理フィールド

このサブジェクトエリアには、フィルターでの使用時にクエリー時間を短縮するために最適化されたフィールドがあります。最適化されたフィールドは、末尾に**Code**または**UTC**という語が付いています。たとえば、取引先ディメンションには[取引先タイプ] フィールドがあります。また、[取引先タイプ] フィールドが最適化されたフィールドである[取引先タイプコード] フィールドもあります。最適化されたフィールドをフィルターで使用的場合、より高速なクエリーが生成されます。この方法は、標準のフィールドを使用するよりも高速です。このサブジェクトエリアの次のディメンションには、最適化されたフィルター処理フィールドがあります。

- 取引先
- 活動
- 担当者
- 見込み客
- 商談
- サービスリクエスト

基準

このサブジェクトエリアには次の基準があります。

- 取引先基準
- 活動基準
- ビジネス計画基準
- 担当者基準
- 見込み客基準
- 目標基準
- 商談基準
- パートナー基準
- 期間基準
- 計画取引先基準
- 計画担当者基準
- 計画商談基準
- サービスリクエスト基準

使用上の注意

このサブジェクトエリアには複数のディメンションがありますが、ディメンションを無計画に混合しないよう注意する必要があります。ディメンションの組み合わせによっては、有効な結果が得られない場合もあります。次のリストは、ドライビングオブジェクトディメンションを太字で示し、組み合わせた場合に有効な結果が得られるディメンションを示します。

- **取引先**：目標、計画取引先
- **活動**：ビジネス計画、目標
- **ビジネス計画**：活動、目標、パートナー、期間、計画取引先、計画担当者、計画商談、製品
- **担当者**：目標、計画担当者
- **見込み客**：目標
- **目標**：取引先、活動、ビジネス計画、担当者、見込み客、商談、期間、製品、サービスリクエスト
- **商談**：目標、計画商談
- **パートナー**：ビジネス計画
- **期間**：ビジネス計画、目標
- **計画取引先**：取引先、ビジネス計画
- **計画担当者**：ビジネス計画、担当者
- **計画商談**：ビジネス計画、商談
- **製品**：ビジネス計画、計画担当者
- **サービスリクエスト**：目標

注：1つのレポートでディメンションを混合する場合は、**Oracle CRM On Demand**で適切に結合されるように、これらのディメンションの基準を必ず含めてください。たとえば、ドライビングディメンションが目標で、[担当者] フィールドをいくつか使用する必要がある場合は、クエリーに目標基準も含める必要があります。基準の印刷は抑制できますが、クエリーには含まれている必要があります。

キャンペーンレポートサブジェクトエリア

使用可能性

このサブジェクトエリアは、すべてのエディションの**Oracle CRM On Demand**で使用できます。

ビジネスの目的

このサブジェクトエリアでは、キャンペーン、ユーザー、日付別にキャンペーンの総合分析を行うことができます。キャンペーンの結果、実績、投資対効果（ROI）を分析できます。キャンペーンの目標を達成し、今後のキャンペーンを最適化するための問題解決に役立つ基準も含まれています。

リレーションシップタイプ

シンプル

ディメンション

このサブジェクトエリアには次のディメンションがあります。

- キャンペーン
- 日付
- 所有ユーザー

最適化されたフィルター処理フィールド

このサブジェクトエリアには、フィルターでの使用時にクエリ時間を短縮するために最適化されたフィールドがあります。最適化されたフィールドは、末尾に**Code**または**UTC**という語が付いています。たとえば、キャンペーンディメンションには [キャンペーンタイプ] フィールドがあります。また、[キャンペーンタイプ] フィールドが最適化されたフィールドである [キャンペーンタイプコード] フィールドもあります。最適化されたフィールドをフィルターで使用的場合、より高速なクエリが生成されます。この方法は、標準のフィールドを使用するよりも高速です。このサブジェクトエリアの次のディメンションには、最適化されたフィルター処理フィールドがあります。

- キャンペーン

基準

このサブジェクトエリアで使用するすべての基準を次に示します。

- キャンペーン基準
 - キャンペーン数
 - 予定キャンペーン数
 - 有効なキャンペーン数
 - 完了キャンペーン数
 - キャンペーン取引先数
 - キャンペーン担当者数
 - キャンペーンの見込み客数
 - キャンペーン商談数
 - キャンペーン成約数
 - 予算の割合（定義：コストに100を掛けて予算計上済みコストで割った数字）
 - 見込み客目標の達成率（定義：見込み客数に100を掛けて見込み客目標数で割った数字）
 - 売上目標達成率（定義：確定売上×100を売上目標で割った値）
 - キャンペーン商談をクローズするまでの平均日数
 - クローズしたセールスごとの費用（定義：費用を成約数で割った数字）
 - クローズしたセールスごとの費用平均（定義：平均費用を成約数で割った数字）
 - 見込み客1件当たりの費用（定義：費用を見込み客数で割った数字）
 - 見込み客1件当たりの費用平均（定義：平均費用を見込み客数で割った数字）

- キャンペーンの見込み客変更率
- キャンペーンの確定売上
- キャンペーンの商談売上
- キャンペーンの確定売上平均
- キャンペーンの商談成約率
- 投資対効果 (ROI)

使用上の注意

なし

担当者関係レポートサブジェクトエリア

使用可能性

このサブジェクトエリアは、すべてのエディションのOracle CRM On Demandで使用できます。

ビジネスの目的

担当者関係レポートサブジェクトエリアでは、担当者関係を分析する機能を使用できます。取引先、担当者および関連担当者別に担当者関係を分析できます。

リレーションシップタイプ

多対多

ディメンション

このサブジェクトエリアには次のディメンションがあります。

- 取引先
- 担当者
- 関連担当者
- 所有ユーザー

最適化されたフィルター処理フィールド

このサブジェクトエリアには、フィルターでの使用時にクエリ時間を短縮するために最適化されたフィールドがあります。最適化されたフィールドは、末尾に**Code**または**UTC**という語が付いています。たとえば、取引先ディメンションには[取引先タイプ]フィールドがあります。また、[取引先タイプ]フィールドが最適化されたフィールドである[取引先タイプコード]フィールドもあります。最適化されたフィールドをフィルターで使用的した場合、より高速なクエリが生成されます。

の方法は、標準のフィールドを使用するよりも高速です。このサブジェクトエリアの次のディメンションには、最適化されたフィルター処理フィールドがあります。

- 取引先
- 担当者

基準

なし

使用上の注意

なし

担当者レポートサブジェクトエリア

使用可能性

このサブジェクトエリアは、すべてのエディションのOracle CRM On Demandで使用できます。

ビジネスの目的

このサブジェクトエリアでは、担当者、取引先、キャンペーン、所有ユーザー、日付の各ディメンション別に担当者基準に関するレポートを生成できます。このサブジェクトエリアの詳細レベルはOracle CRM On Demandで作成した担当者ごとに1行です。ここでは、最大担当者を擁するトップ10従業員は誰か、担当者が存在しない取引先はどこか、担当者別の最大キャンペーンはどれかなどの質問に対する答えを迅速に得ることができます。

リレーションシップタイプ

シンプルマルチファクト

ディメンション

このサブジェクトエリアには次のディメンションがあります。

- 取引先
- キャンペーン
- 担当者
- 所有ユーザー
- 作成日

最適化されたフィルター処理フィールド

このサブジェクトエリアには、フィルターでの使用時にクエリ時間を短縮するために最適化されたフィールドがあります。最適化されたフィールドは、末尾に**Code**または**UTC**という語が付いています。たとえば、取引先ディメンションには [取引先タイプ] フィールドがあります。また、[取引先タイプ] フィールドが最適化されたフィールドである [取引先タイプコード] フィールドもあります。同様に、[最終訪問日] フィールドが最適化されたフィールドである [最終訪問日 UTC] フィールドがあります。最適化されたフィールドをフィルターで使った場合、より高速なクエリが生成されます。この方法は、標準のフィールドを使用するよりも高速です。このサブジェクトエリアの次のディメンションには、最適化されたフィルター処理フィールドがあります。

- 取引先
- キャンペーン

基準

このサブジェクトエリアで使用するすべての基準を次に示します。

- 担当者基準
 - 担当者カスタム基準
 - インデックス付き通貨
 - 平均インデックス付き通貨
 - インデックス付き数値
 - 平均インデックス付き数値
 - 担当者数

使用上の注意

なし

カスタムオブジェクトと取引先レポートサブジェクトエリア

ここでは、次のレポートサブジェクトエリアが対象になります。

- カスタムオブジェクト1と取引先
- カスタムオブジェクト2と取引先
- カスタムオブジェクト3と取引先

使用可能性

このサブジェクトエリアは、すべてのエディションのOracle CRM On Demandで使用できます。

ビジネスの目的

これらのサブジェクトエリアでは、取引先とカスタムオブジェクト1、2および3との多対多関係を分析できます。取引先サブジェクトエリアが複製され、カスタムオブジェクト1、2および3のディメンションとともに追加されます。多くの場合、カスタムオブジェクト1、2および3を再デザインし、取引先ありの再デザイン済みオブジェクトに関するレポートを作成することが目的になります。これらのサブジェクトエリアは取引先とカスタムオブジェクト1、2および3との多対多関係を示すことを目的としているため、カスタムオブジェクト1、2および3の1つ以上のインスタンスに関連付けられていない取引先はレポートに表示されません。

リレーションシップタイプ

多対多

ディメンション

これらのサブジェクトエリアには次のディメンションがあります。

- 取引先
- キャンペーン
- カスタムオブジェクト
- 作成日
- 所有ユーザー
- テリトリ

最適化されたフィルター処理フィールド

このサブジェクトエリアには、フィルターでの使用時にクエリ時間を短縮するために最適化されたフィールドがあります。最適化されたフィールドは、末尾に**Code**または**UTC**という語が付いています。たとえば、取引先ディメンションには[取引先タイプ] フィールドがあります。また、[取引先タイプ] フィールドが最適化されたフィールドである[取引先タイプコード] フィールドもあります。同様に、[最終訪問日] フィールドが最適化されたフィールドである[最終訪問日UTC] フィールドがあります。最適化されたフィールドをフィルターで使用的した場合、より高速なクエリが生成されます。この方法は、標準のフィールドを使用するよりも高速です。このサブジェクトエリアの次のディメンションには、最適化されたフィルター処理フィールドがあります。

- 取引先
- キャンペーン
- カスタムオブジェクト1
- カスタムオブジェクト2
- カスタムオブジェクト3

基準

これらのサブジェクトエリアには次の基準があります。

- 取引先基準

- 取引先カスタム基準
 - インデックス付き通貨
 - 平均インデックス付き通貨
 - インデックス付き数値
 - 平均インデックス付き数値
- 売上
- 売上 (千単位)
- 平均売上
- 確定売上
- 確定売上 (千単位)
- 確定売上平均
- 商談をクローズするまでの平均日数 (定義: 商談をクローズするまでの日数を成約数で割った数字)
- 取引先数
- 商談あり取引先数
- 担当者数
- 商談数
- 成約数
- サービスリクエスト数
- キャンセルされたSR数
- クローズしたSR数
- オープンSR数
- 保留中のSR数
- 平均オープンサービスリクエスト期間
- SRクローズまでの平均日数

使用上の注意

なし

カスタムオブジェクトと担当者レポートサブジェクトエリア

ここでは、次のレポートサブジェクトエリアが対象になります。

- カスタムオブジェクト1と担当者
- カスタムオブジェクト2と担当者

■ カスタムオブジェクト3と担当者

使用可能性

これらのサブジェクトエリアはOracle CRM On Demandのすべてのエディションで使用できます。

ビジネスの目的

これらのサブジェクトエリアでは、取引先とカスタムオブジェクト1、2および3との多対多関係を分析できます。担当者サブジェクトエリアが複製され、カスタムオブジェクト1、2および3のディメンションとともに追加されます。多くの場合、カスタムオブジェクト1、2および3を再デザインし、担当者ありの再デザイン済みオブジェクトに関するレポートを作成することが目的になります。これらのサブジェクトエリアは担当者とカスタムオブジェクト1、2および3との多対多関係を示すことを目的としているため、カスタムオブジェクト1、2および3の1つ以上のインスタンスに関連付けられていない担当者はレポートに表示されません。

リレーションシップタイプ

多対多

ディメンション

これらのサブジェクトエリアには次のディメンションがあります。

- カスタムオブジェクト
- 取引先
- キャンペーン
- 担当者
- 所有ユーザー
- 作成日

最適化されたフィルター処理フィールド

このサブジェクトエリアには、フィルターでの使用時にクエリ時間を短縮するために最適化されたフィールドがあります。最適化されたフィールドは、末尾に**Code**または**UTC**という語が付いています。たとえば、取引先ディメンションには**[取引先タイプ]** フィールドがあります。また、**[取引先タイプ]** フィールドが最適化されたフィールドである **[取引先タイプコード]** フィールドもあります。同様に、**[最終訪問日]** フィールドが最適化されたフィールドである **[最終訪問日 UTC]** フィールドがあります。最適化されたフィールドをフィルターで使用的した場合、より高速なクエリが生成されます。この方法は、標準のフィールドを使用するよりも高速です。このサブジェクトエリアの次のディメンションには、最適化されたフィルター処理フィールドがあります。

- 取引先
- キャンペーン
- 担当者
- カスタムオブジェクト1

- カスタムオブジェクト2
- カスタムオブジェクト3

基準

これらのサブジェクトエリアには次の基準があります。

- 担当者基準
 - 担当者カスタム基準
 - インデックス付き通貨
 - 平均インデックス付き通貨
 - インデックス付き数値
 - 平均インデックス付き数値
- 担当者数

使用上の注意

なし

カスタムオブジェクトと商談レポートサブジェクトエリア

ここでは、次のレポートサブジェクトエリアが対象になります。

- カスタムオブジェクト1と商談
- カスタムオブジェクト2と商談
- カスタムオブジェクト3と商談

使用可能性

これらのサブジェクトエリアはOracle CRM On Demandのすべてのエディションで使用できます。

ビジネスの目的

これらのサブジェクトエリアでは、商談とカスタムオブジェクト1、2および3との多対多関係を分析できます。商談サブジェクトエリアが複製され、カスタムオブジェクト1、2および3のディメンションとともに追加されます。多くの場合、カスタムオブジェクト1、2および3を再デザインし、商談ありの再デザイン済みオブジェクトに関するレポートを作成することが目的になります。これらのサブジェクトエリアは商談とカスタムオブジェクト1、2および3との多対多関係を示すことを目的としているため、カスタムオブジェクト1、2および3の1つ以上のインスタンスに関連付けられていない商談はレポートに表示されません。

リレーションシップタイプ

多対多

ディメンション

これらのサブジェクトエリアには次のディメンションがあります。

- カスタムオブジェクト
- 取引先
- キャンペーン
- 商談
- プライマリ担当者
- テリトリー
- 所有ユーザー
- オープン日
- クローズ日

最適化されたフィルター処理フィールド

このサブジェクトエリアには、フィルターでの使用時にクエリ時間を短縮するために最適化されたフィールドがあります。最適化されたフィールドは、末尾に**Code**または**UTC**という語が付いています。たとえば、取引先ディメンションには[取引先タイプ]フィールドがあります。また、[取引先タイプ]フィールドが最適化されたフィールドである[取引先タイプコード]フィールドもあります。同様に、[最終訪問日]フィールドが最適化されたフィールドである[最終訪問日UTC]フィールドがあります。最適化されたフィールドをフィルターで使用的場合、より高速なクエリが生成されます。この方法は、標準のフィールドを使用するよりも高速です。このサブジェクトエリアの次のディメンションには、最適化されたフィルター処理フィールドがあります。

- 取引先
- キャンペーン
- 担当者
- カスタムオブジェクト1
- カスタムオブジェクト2
- カスタムオブジェクト3
- 商談

基準

これらのサブジェクトエリアには次の基準があります。

- 商談基準
 - 商談カスタム基準

- インデックス付き通貨
- 平均インデックス付き通貨
- インデックス付き数値
- 平均インデックス付き数値
- 売上
- 予想売上
- 確定売上
- 売上 (千単位)
- 予想売上 (千単位)
- 確定売上 (千単位)
- 商談数
- オープン商談数
- クローズ済み商談数
- 成約数
- フェーズの平均日数

使用上の注意

なし

カスタムオブジェクトとサービスリクエストレポートサブジェクトエリア

ここでは、次のレポートサブジェクトエリアが対象になります。

- カスタムオブジェクト1とサービスリクエスト
- カスタムオブジェクト2とサービスリクエスト
- カスタムオブジェクト3とサービスリクエスト

使用可能性

これらのサブジェクトエリアはOracle CRM On Demandのすべてのエディションで使用できます。

ビジネスの目的

これらのサブジェクトエリアでは、サービスリクエストとカスタムオブジェクト1、2および3との多対多関係を分析できます。サービスリクエストサブジェクトエリアが複製され、カスタムオブジェクト1、2および3のディメンションとともに追加されます。多くの場合、カスタムオブジェクト1、2および3を再デザインし、サービスリクエストありの再デザイン済みオブジェクトに関するレポートを作成することが目的になります。これらのサブジェクトエリアはサービスリクエストとカスタムオ

プロジェクト1、2および3との多対多関係を示すことを目的としているため、カスタムオブジェクト1、2および3の1つ以上のインスタンスに関連付けられていないサービスリクエストはレポートに表示されません。

リレーションシップタイプ

多対多

ディメンション

これらのサブジェクトエリアには次のディメンションがあります。

- カスタムオブジェクト
- 取引先
- 担当者
- サービスリクエスト
- 所有ユーザー
- オープン日
- クローズ日

最適化されたフィルター処理フィールド

このサブジェクトエリアには、フィルターでの使用時にクエリ時間を短縮するために最適化されたフィールドがあります。最適化されたフィールドは、末尾に**Code**または**UTC**という語が付いています。たとえば、取引先ディメンションには[取引先タイプ] フィールドがあります。また、[取引先タイプ] フィールドが最適化されたフィールドである[取引先タイプコード] フィールドもあります。同様に、[最終訪問日] フィールドが最適化されたフィールドである[最終訪問日 UTC] フィールドがあります。最適化されたフィールドをフィルターで使用的場合、より高速なクエリが生成されます。この方法は、標準のフィールドを使用するよりも高速です。このサブジェクトエリアの次のディメンションには、最適化されたフィルター処理フィールドがあります。

- 取引先
- 担当者
- カスタムオブジェクト1
- カスタムオブジェクト2
- カスタムオブジェクト3
- サービスリクエスト

基準

これらのサブジェクトエリアには次の基準があります。

- サービスリクエスト基準
 - サービスリクエストカスタム基準

- インデックス付き通貨
- 平均インデックス付き通貨
- インデックス付き数値
- 平均インデックス付き数値
- サービスリクエスト数
- オープンSR数
- クローズしたSR数
- 保留中のSR数
- キャンセルされたSR数
- 平均オープンサービスリクエスト期間
- SRクローズまでの平均日数

使用上の注意

なし

カスタムオブジェクトレポートサブジェクトエリア

ここでは、次のレポートサブジェクトエリアが対象になります。

- カスタムオブジェクト1
- カスタムオブジェクト2
- カスタムオブジェクト3

使用可能性

これらのサブジェクトエリアはOracle CRM On Demandのすべてのエディションで使用できます。

ビジネスの目的

これらのサブジェクトエリアでは、取引先、活動、キャンペーン、担当者、見込み客、商談、サービスリクエスト、パートナー、日付、カスタムオブジェクト1、2および3の各ディメンション別にカスタムオブジェクト1、2および3に関するレポートを生成できます。ここでは、関連する様々なオブジェクト別にカスタムオブジェクト1、2および3基準を分析できます。現在、カスタムオブジェクト1、2および3のレポートはリアルタイムのみで利用可能です。カスタムオブジェクト1、2および3を分析する場合は、これらのサブジェクトエリア以外を使用しないでください。

リレーションシップタイプ

シンプル

ディメンション

これらのサブジェクトエリアには次のディメンションがあります。

- 取引先
- 活動
- キャンペーン
- 担当者
- 作成日
- カスタムオブジェクト1
- カスタムオブジェクト2
- カスタムオブジェクト3
- 見込み客
- 商談
- 所有ユーザー
- パートナー（Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Editionでのみ使用可能）
- サービスリクエスト

最適化されたフィルター処理フィールド

このサブジェクトエリアには、フィルターでの使用時にクエリ時間を短縮するために最適化されたフィールドがあります。最適化されたフィールドは、末尾に**Code**または**UTC**という語が付いています。たとえば、取引先ディメンションには[取引先タイプ]フィールドがあります。また、[取引先タイプ]フィールドが最適化されたフィールドである[取引先タイプコード]フィールドもあります。最適化されたフィールドをフィルターで使用了場合、より高速なクエリが生成されます。この方法は、標準のフィールドを使用するよりも高速です。このサブジェクトエリアの次のディメンションには、最適化されたフィルター処理フィールドがあります。

- 取引先
- 活動
- キャンペーン
- 担当者
- カスタムオブジェクト1
- カスタムオブジェクト2
- カスタムオブジェクト3
- 見込み客
- 商談
- サービスリクエスト

基準

これらのサブジェクトエリアには次の基準があります。

- カスタムオブジェクト基準
 - カスタムオブジェクトカスタム基準
 - インデックス付き通貨
 - 平均インデックス付き通貨
 - インデックス付き数値
 - 平均インデックス付き数値
 - カスタムオブジェクト数

使用上の注意

なし

売上予想レポートサブジェクトエリア

使用可能性

このサブジェクトエリアは、すべてのエディションのOracle CRM On Demandで使用できます。

ビジネスの目的

このサブジェクトエリアでは、Oracle CRM On Demandの売上予想モジュールで生成したデータに関するレポートを作成できます。取引先、テリトリー、ユーザー、商談、製品、日付、ユーザー目標の各ディメンション別に売上予想の概要を最新のリアルタイム商談データと比較することもできます。セールスチームの実績レポートを作成して、パイプライン分析、目標達成度、売上予想精度を表示することも可能です。また、営業管理者はユーザー階層を使用して各チームメンバーの実績を監視できます。

リレーションシップタイプ

マルチファクト

ディメンション

このサブジェクトエリアには次のディメンションがあります。

- 取引先
- 取引先売上（注1を参照）
- 取引先テリトリー
- ブック

- クローズ日（注2を参照）
- 担当者
- 売上予想
- 売上予想日（注3を参照）
- 商談（注4を参照）
- 商談製品売上（注4を参照）
- 所有ユーザー
- 製品
- 製品カテゴリー
- 目標

注1：取引先売上ディメンションと商談または商談製品ディメンションを結合することはできません。

注2：目標のクローズ日は目標期間の月の最初の日です。売上予想のクローズ日は売上予想スナップショット内の商談のクローズ日です。商談のクローズ日は商談が確定した日です。

注3：売上予想日は売上予想が実行された日です。商談には複数の売上予想が存在する場合があります。

注4：商談および商談製品売上は、商談基準および商談製品売上基準のみに関連付けることができます。

最適化されたフィルター処理フィールド

このサブジェクトエリアには、フィルターでの使用時にクエリ時間を短縮するために最適化されたフィールドがあります。最適化されたフィールドは、末尾に**Code**または**UTC**という語が付いています。たとえば、取引先ディメンションには[取引先タイプ] フィールドがあります。また、[取引先タイプ] フィールドが最適化されたフィールドである[取引先タイプコード] フィールドもあります。同様に、[最終訪問日] フィールドが最適化されたフィールドである[最終訪問日 UTC] フィールドがあります。最適化されたフィールドをフィルターで使用的した場合、より高速なクエリが生成されます。この方法は、標準のフィールドを使用するよりも高速です。このサブジェクトエリアの次のディメンションには、最適化されたフィルター処理フィールドがあります。

- 取引先
- 担当者
- 商談

基準

このサブジェクトエリアで使用するすべての基準を次に示します。

- 取引先売上基準
 - 製品数
 - 平均製品数
- 売上予想基準
 - 取引先売上（個人）

- 取引先売上 (個人)
- 担当者売上 (個人)
 - 担当者売上 (個人)
- 商談 (個人)
 - 商談売上 (個人)
- 製品売上 (個人)
 - 製品売上 (個人)
- プロダクト (個人)
 - クローズ数量
 - 確定売上
 - 予想売上
 - 売上予想数量
 - パイプライン数量
- チーム概要
 - 売上予想
 - 確定売上
 - パイプライン
 - ベストケース
- チームプロダクト概要
 - クローズ数量
 - 売上予想数量
 - パイプライン数量
 - 確定売上
 - 予想売上
- 確定売上
- パイプライン
- 売上予想
- 予想売上
- ベストケース
- 目標基準
 - 目標値
- 商談基準
 - 商談カスタム基準

- インデックス付き数値
- 平均インデックス付き数値
- インデックス付き数値
- 平均インデックス付き数値
- 売上
- 予想売上
- 確定売上
- 売上 (千単位)
- 予想売上 (千単位)
- 確定売上 (千単位)
- 商談数
- オープン商談数
- クローズ済み商談数
- 成約数
- フェーズの平均日数
- 商談製品売上基準
 - 製品数
 - 平均製品数

使用上の注意

次の制限が適用されます。

- **マルチファクト**：売上予想サブジェクトエリアはマルチファクトサブジェクトエリアであるため、レポートの一部としての基準が1つのみであることを確認する必要があります。
- **ブックディメンション**：ブックディメンションと階層を利用して、データレコードをブックにグループ化できます。その際、表示されるデータは「分析」の表示モードによって制御されます。この機能は取引先、取引先売上、商談および商談製品のみで使用できます。
- **階層**：すべての階層は8レベルまでに制限されています。
- **売上分割**：売上分割機能を設定すると（「[企業プロファイルとグローバルデフォルトの設定](#)」[『1020ページ』](#)を参照）、分割は売上予想概要に反映されますが、リアルタイムの商談基準には反映されません。
- **目標基準**：目標基準と他の基準との比較は、月レベルおよびユーザーレベルのみで有効です。
- **売上予想概要のカスタム項目**：これらのカスタム項目はレポートには使用できません。Oracle CRM On Demandで生成される売上予想概要にはロールアップされた合計が示されるため、レポートの売上予想基準が意味を持つのはユーザー別のデータを表示する場合のみです。ユーザーなしの売上予想基準を表示すると、値が不正確になります。

- **商談と複数の売上予想**：同じ商談を複数の売上予想に表示できます。そのため、売上予想基準は基準をフィルタリングして日付別に表示する必要があります。基準をフィルタリングしないと、売上予想基準の表示が不正確になる可能性があります。
- **売上予想と目標基準**：売上データの日付は売上予想概要と同じであるため、すべての商談は月初に表示されます。ユーザー目標も月次で設定されているため、月初に表示されます。したがって、売上予想基準とユーザー目標基準を含むレポートが意味を持つのは、データを月次以上の高レベルで集計した場合のみです。
- **ユーザー目標基準**：ユーザー目標基準の表示は、ユーザーの表示に関係なくマネージャ表示で制御されます。そのため、表示モードが「チーム表示」に設定されている場合には、企業の管理者以外のユーザーが商談基準に従ってユーザー目標のレポートを作成することはできません。
- **ユーザーの百分位数ランキング**：ユーザーの百分位数ランキングを作成するには、内在するすべてのデータにアクセスできるようになっている必要があります。
- **カレンダー月と複数の売上予想**：各カレンダー月に複数の売上予想を設定できます。そのため、合計売上予想を示すレポートは特定の売上予想日で識別する必要があります。
- **目標と売上**：ユーザー目標とリアルタイムの商談売上を示すレポートの結果が予期した内容と異なる場合、商談のクロージ日が目標レコードと同じ期間に該当するレコードが存在しない可能性があります。
- **月別売上予想**：月別売上予想概要の合計はすでにロールアップされているため、すべてのユーザーの合計結果が不正確になります。この方法で合計を取得する場合は、「売上(個人)」フォルダの売上予想基準を使用する必要があります。
- **分析のマネージャ表示**：売上予想の対象が自分の部下のみの場合、分析を「マネージャ表示」にします。
- **分析のチーム表示**：売上予想の対象がチームメンバーである場合、分析を「チーム表示」にします。売上予想の対象がチームメンバーでも部下でもない場合、商談および商談プロダクトの表示は売上予想概要と一致しません。
- **売上予想基準**：売上予想基準は特定の売上予想を参照する必要があります。FILTER基準関数を使用して、売上予想日および売上予想タイプ別に基準を参照します。たとえば、次のように、FILTER基準関数を使用して、特定の売上予想日（例：2009年9月16日）の売上予想額を取得します。複数の売上予想タイプが存在するので、フィルターを追加して目的の商談売上予想の値のみを取得します。

```
FILTER ("Forecast Metrics"."Forecast Revenue" USING ("Forecast Date.Date = date '2009-09-16' AND Forecast."Forecast Type" = 'Opportunity Revenue Forecast'))
```

FILTER基準関数を使用することと、レポートにフィルターを追加することは同じではありません。レポートにフィルターを追加して売上予想日と売上予想タイプをフィルターした場合、ユーザー目標またはリアルタイム売上の値は取得されません。各ユーザーに複数の目標が定義されている場合は、FILTER基準関数を使用して特定の目標値を参照する必要があります。その例を次に示します。

```
FILTER("Quota Metric"."Quota value" USING (Quota."Quota Name" = 'Sales'))
```

この例のFILTER基準関数は、特定の目標名（Sales）の目標値を取得します。このフィルター基準を使用しなかった場合、取得される値はすべての目標の合計値のみです。

世帯レポートサブジェクトエリア

使用可能性

このサブジェクトエリアはOracle CRM On Demand Financial Services Editionのみで使用できます。

ビジネスの目的

世帯レポートサブジェクトエリアでは、[担当者] ディメンションの世帯に関するレポートを生成する機能を使用できます。このレポートで、アドバイザーおよび管理者は次のような質問に答えることができます。

- 顧客の誰がどの世帯に属しますか？
- 取引記録では、世帯資産は顧客間でどのように分配されていますか？
- 総資産価値が最高の世帯はどの世帯ですか？

世帯レポートとポートフォリオレポートを組み合わせることで顧客を世帯メンバーとして認識することにより、顧客サービスを向上させることができます。

リレーションシップタイプ

シンプル

ディメンション

このサブジェクトエリアには次のディメンションがあります。

- 世帯
- 担当者
- 世帯担当者

最適化されたフィルター処理フィールド

このサブジェクトエリアには、フィルターでの使用時にクエリー時間を短縮するために最適化されたフィールドがあります。最適化されたフィールドは、末尾に**Code**または**UTC**という語が付いています。たとえば、**担当者ディメンション**には**[担当者タイプ]** フィールドがあります。また、**[担当者タイプ]** フィールドが最適化されたフィールドである**[担当者タイプコード]** フィールドもあります。同様に、**[作成日]** フィールドが最適化されたフィールドである**[作成日UTC]** フィールドがあります。最適化されたフィールドをフィルターで使用的した場合、より高速なクエリーが生成されます。この方法は、標準のフィールドを使用するよりも高速です。このサブジェクトエリアの次のディメンションには、最適化されたフィルター処理フィールドがあります。

- 担当者

基準

このサブジェクトエリアで使用するすべての基準を次に示します。

- 世帯基準
 - 世帯の資産合計
 - 世帯の資産合計
 - 世帯資産合計（千単位）
 - 平均世帯資産合計
 - 平均世帯資産合計（千単位）

- 世帯の経費総額
 - 世帯の経費総額
 - 世帯の経費総額（千単位）
 - 世帯の経費総額平均
 - 世帯の経費総額平均（千単位）
- 世帯の総収入
 - 世帯の総収入
 - 世帯の総収入（千単位）
 - 世帯の平均総収入
 - 世帯の平均総収入（千単位）
- 世帯の負債合計
 - 世帯の負債合計
 - 世帯の負債合計（千単位）
 - 世帯の平均負債合計
 - 世帯の平均負債合計（千単位）
- 世帯の総純資産
 - 世帯の総純資産
 - 世帯の総純資産（千単位）
 - 世帯の平均総純資産
 - 世帯の総純資産平均（千単位）
- 担当者の資産合計
 - 総資産
 - 総資産（千単位）
 - 平均総資産
 - 総資産平均（千単位）
- 担当者の経費総額
 - 経費総額
 - 経費総額（千単位）
 - 平均経費総額
 - 経費総額平均（千単位）
- 担当者の総収入
 - 総収入
 - 総収入（千単位）

- 平均総収入
- 総収入平均（千単位）
- 担当者の負債合計
 - 負債合計
 - 負債合計（千単位）
 - 平均負債合計
 - 平均負債合計（千単位）
- 担当者総純資産
 - 総純資産
 - 総純資産（千単位）
 - 平均総純資産
 - 総純資産平均（千単位）
- 世帯カスタム基準
 - インデックス付き数値
 - 平均インデックス付き数値
 - インデックス付き通貨
 - 平均インデックス付き通貨
- ロールアップ担当者数
- ロールアップサービスリクエスト数
- ロールアップ見込み客数
- 担当者数
- 担当者サービスリクエスト数
- 担当者見込み客数
- 世帯数

使用上の注意

なし

見込み客レポートサブジェクトエリア

使用可能性

このサブジェクトエリアは、すべてのエディションのOracle CRM On Demandで使用できます。

ビジネスの目的

このサブジェクトエリアでは、取引先、取引先テリトリー、キャンペーン、担当者、日付、見込み客、商談、所有ユーザー、主要パートナー取引先別に見込み客基準を分析できます。このサブジェクトエリアには、見込み客に関連する信憑性、見込み客変更、売上を分析するための基準が含まれています。

リレーションシップタイプ

シンプル

ディメンション

このサブジェクトエリアには次のディメンションがあります。

- 取引先
- 取引先テリトリー
- キャンペーン
- 担当者
- 見込み客
- 商談
- 所有ユーザー
- 日付
- 主要パートナー取引先

最適化されたフィルター処理フィールド

このサブジェクトエリアには、フィルターでの使用時にクエリ時間を短縮するために最適化されたフィールドがあります。最適化されたフィールドは、末尾に**Code**または**UTC**という語が付いています。たとえば、取引先ディメンションには[取引先タイプ]フィールドがあります。また、[取引先タイプ]フィールドが最適化されたフィールドである[取引先タイプコード]フィールドもあります。最適化されたフィールドをフィルターで使用した場合、より高速なクエリが生成されます。この方法は、標準のフィールドを使用するよりも高速です。このサブジェクトエリアの次のディメンションには、最適化されたフィルター処理フィールドがあります。

- 取引先
- キャンペーン
- 担当者
- 見込み客
- 商談

基準

このサブジェクトエリアで使用するすべての基準を次に示します。

■ 見込み客基準

■ 取引先テリトリー階層

- 最上位テリトリー名
- レベル8テリトリー名
- レベル7テリトリー名
- レベル6テリトリー名
- レベル5テリトリー名
- レベル4テリトリー名
- レベル3テリトリー名
- レベル2テリトリー名
- レベル1テリトリー名

■ 見込み客数

■ 確認済み見込み客数

■ 拒否済み見込み客数

■ アーカイブ済み見込み客数

■ 商談が成立した見込み客数（定義：商談が成立済みの見込み客数）

■ 成約商談の見込み客数平均（定義：商談が成立済みで、セールスステージがクローズ済み/成立になっている見込み客数）

■ 不成立商談となった見込み客数

■ 新規商談数

■ 成約数

■ 見込み客の確定売上

■ 見込み客の予想売上

■ 見込み客の商談売上

使用上の注意

なし

商談レポートサブジェクトエリア

使用可能性

このサブジェクトエリアは、すべてのエディションのOracle CRM On Demandで使用できます。

ビジネスの目的

このサブジェクトエリアでは、取引先、テリトリー、キャンペーン、担当者、所有者、日付の各ディメンション別に商談を分析できます。このサブジェクトエリアはマルチファクトサブジェクトエリアであり、商談と目標の基準を含んでいます。商談基準はこのサブジェクトエリアの最小の詳細レベルで定義されるため、有効なすべてのディメンションを分析できます。ただし、目標基準は詳細レベルが最小ではないため、分析できるディメンションは日付（月）、目標、所有者に限られます。

リレーションシップタイプ

シンプル

ディメンション

- 取引先
- 取引先テリトリー
- キャンペーン
- 商談
- プライマリ担当者
- テリトリー
- 所有ユーザー
- オープン日
- クローズ日
- 目標
- 主要パートナー取引先

最適化されたフィルター処理フィールド

このサブジェクトエリアには、フィルターでの使用時にクエリ時間を短縮するために最適化されたフィールドがあります。最適化されたフィールドは、末尾に**Code**または**UTC**という語が付いています。たとえば、取引先ディメンションには[取引先タイプ]フィールドがあります。また、[取引先タイプ]フィールドが最適化されたフィールドである[取引先タイプコード]フィールドもあります。同様に、[最終訪問日]フィールドが最適化されたフィールドである[最終訪問日UTC]フィールドがあります。最適化されたフィールドをフィルターで使用的した場合、より高速なクエリが生成されます。この方法は、標準のフィールドを使用するよりも高速です。このサブジェクトエリアの次のディメンションには、最適化されたフィルター処理フィールドがあります。

- 取引先
- キャンペーン
- 担当者
- 商談

基準

このサブジェクトエリアの主な基準は次のとおりです。

- 売上（予想および確定）
- 商談数（オープンおよびクローズ済み）
- 成約数
- 目標額

このサブジェクトエリアで使用するすべての基準を次に示します。

- 商談基準
 - 商談カスタム基準
 - インデックス付き通貨
 - 平均インデックス付き通貨
 - インデックス付き数値
 - 平均インデックス付き数値
 - 売上
 - 予想売上
 - 確定売上
 - 売上（千単位）
 - 予想売上（千単位）
 - 確定売上（千単位）
 - 商談数
 - オープン商談数
 - クローズ済み商談数
 - 成約数
 - フェーズの平均日数
- 目標基準
 - 目標値

使用上の注意

目標基準は商談ディメンションレベルでは定義されないため、商談ディメンションの属性をレポートに表示すると、これらの基準の結果は空になります。

商談と競合会社レポートサブジェクトエリア

使用可能性

このサブジェクトエリアは、すべてのエディションのOracle CRM On Demandで使用できます。

ビジネスの目的

このサブジェクトエリアでは、商談と競合取引先との多体多関係を分析できます。このサブジェクトエリアは商談サブジェクトエリアとほぼ同じですが、唯一の相違は、商談レコードタイプと多対多の関係にある競合取引先ディメンションを含んでいることです。このサブジェクトエリアでは、商談に関するすべての競合会社を表示するレポートを作成できます。商談と競合取引先との多対多関係を示すことを目的としているため、1つ以上の競合取引先に関連付けられていなければ、商談はレポートに表示されません。レポートには、競合取引先との関係を定義する次のような属性を表示できます。

- プライマリ担当者
- 役割
- 役割を逆転
- 開始日
- 終了日
- 強み
- 弱み
- 説明

リレーションシップタイプ

多対多

ディメンション

このサブジェクトエリアには次のディメンションがあります。

- 商談競合会社
- 関係の担当者
- 取引先
- 取引先テリトリー
- キャンペーン
- 商談
- プライマリ担当者
- テリトリー
- 所有ユーザー

- オープン日
- クローズ日

最適化されたフィルター処理フィールド

このサブジェクトエリアには、フィルターでの使用時にクエリ時間を短縮するために最適化されたフィールドがあります。最適化されたフィールドは、末尾に**Code**または**UTC**という語が付いています。たとえば、取引先ディメンションには[取引先タイプ] フィールドがあります。また、[取引先タイプ] フィールドが最適化されたフィールドである[取引先タイプコード] フィールドもあります。同様に、[最終訪問日] フィールドが最適化されたフィールドである[最終訪問日 UTC] フィールドがあります。最適化されたフィールドをフィルターで使用的場合、より高速なクエリが生成されます。この方法は、標準のフィールドを使用するよりも高速です。このサブジェクトエリアの次のディメンションには、最適化されたフィルター処理フィールドがあります。

- 取引先
- キャンペーン
- 担当者
- 商談

基準

このサブジェクトエリアで使用するすべての基準を次に示します。

- 商談基準
 - 商談カスタム基準
 - インデックス付き通貨
 - 平均インデックス付き通貨
 - インデックス付き数値
 - 平均インデックス付き数値
 - 売上
 - 予想売上
 - 確定売上
 - 売上 (千単位)
 - 予想売上 (千単位)
 - 確定売上 (千単位)
 - 商談数
 - オープン商談数
 - クローズ済み商談数
 - 成約数
 - フェーズの平均日数

使用上の注意

なし

商談とパートナーレポートサブジェクトエリア

使用可能性

このサブジェクトエリアは、すべてのエディションのOracle CRM On Demandで使用できます。

ビジネスの目的

このサブジェクトエリアでは、商談とパートナー取引先との多対多関係を分析できます。このサブジェクトエリアは商談サブジェクトエリアとほぼ同じですが、唯一の相違は、商談レコードタイプと多対多の関係にあるパートナー取引先ディメンションを含んでいることです。このサブジェクトエリアでは、商談に関するすべてのパートナーを表示するレポートを作成できます。商談とパートナー取引先との多対多関係を示すことを目的としているため、1つ以上のパートナー取引先に関連付けられていなければ、商談はレポートに表示されません。レポートには、パートナー取引先との関係を定義する次のような属性を表示できます。

- プライマリ担当者
- 役割
- 役割を逆転
- 開始日
- 終了日
- 強み
- 弱み
- 説明

リレーションシップタイプ

多対多

ディメンション

このサブジェクトエリアには次のディメンションがあります。

- 商談パートナー
- 関係の担当者
- 取引先
- 取引先テリトリー
- キャンペーン

- 商談
- プライマリ担当者
- テリトリー
- 所有ユーザー
- オープン日
- クローズ日

最適化されたフィルター処理フィールド

このサブジェクトエリアには、フィルターでの使用時にクエリー時間を短縮するために最適化されたフィールドがあります。最適化されたフィールドは、末尾に**Code**または**UTC**という語が付いています。たとえば、取引先ディメンションには[取引先タイプ] フィールドがあります。また、[取引先タイプ] フィールドが最適化されたフィールドである[取引先タイプコード] フィールドもあります。同様に、[最終訪問日] フィールドが最適化されたフィールドである[最終訪問日UTC] フィールドがあります。最適化されたフィールドをフィルターで使用的した場合、より高速なクエリーが生成されます。この方法は、標準のフィールドを使用するよりも高速です。このサブジェクトエリアの次のディメンションには、最適化されたフィルター処理フィールドがあります。

- 取引先
- キャンペーン
- 担当者
- 商談

基準

このサブジェクトエリアで使用するすべての基準を次に示します。

- 商談基準
 - 商談カスタム基準
 - インデックス付き通貨
 - 平均インデックス付き通貨
 - インデックス付き数値
 - 平均インデックス付き数値
 - 売上
 - 予想売上
 - 確定売上
 - 売上 (千単位)
 - 予想売上 (千単位)
 - 確定売上 (千単位)
 - 商談数

- オープン商談数
- クローズ済み商談数
- 成約数
- フェーズの平均日数

使用上の注意

なし

商談製品売上レポートサブジェクトエリア

使用可能性

このサブジェクトエリアはOracle CRM On Demandのすべてのエディションで使用できます。

ビジネスの目的

このサブジェクトエリアでは、取引先、取引先テリトリー、キャンペーン、商談、商談プロダクト、所有ユーザー、製品、製品カテゴリー別に商談製品売上を分析できます。各反復製品売上レコードは開始日が異なる可能性があるため、このサブジェクトエリアは詳細レベルが最小になり、商談ありの反復製品売上レコードごとに1行で表されます。このサブジェクトエリアの詳細レベルは柔軟性が高く、サポートされるディメンションの任意のレベルにデータをロールアップできます。このサブジェクトエリアには目標のディメンションと基準も存在するため、同じレポートに商談製品売上と目標の基準を表示できます。

リレーションシップタイプ

シンプル

ディメンション

このサブジェクトエリアには次のディメンションがあります。

- 取引先
- 取引先テリトリー
- キャンペーン
- 商談
- 製品カテゴリー
- 製品
- 商談 - 製品
- 所有ユーザー
- 目標

最適化されたフィルター処理フィールド

このサブジェクトエリアには、フィルターでの使用時にクエリ時間を短縮するために最適化されたフィールドがあります。最適化されたフィールドは、末尾に**Code**または**UTC**という語が付いています。たとえば、取引先ディメンションには[取引先タイプ] フィールドがあります。また、[取引先タイプ] フィールドが最適化されたフィールドである[取引先タイプコード] フィールドもあります。最適化されたフィールドをフィルターで使用的場合、より高速なクエリが生成されます。この方法は、標準のフィールドを使用するよりも高速です。このサブジェクトエリアの次のディメンションには、最適化されたフィルター処理フィールドがあります。

- 取引先
- キャンペーン
- 商談

基準

このサブジェクトエリアで使用するすべての基準を次に示します。

- 商談 - 製品 基準
 - 製品数
 - 平均製品数
- 目標基準
 - 目標値

使用上の注意

なし

商談チームレポートサブジェクトエリア

使用可能性

このサブジェクトエリアは、すべてのエディションのOracle CRM On Demandで使用できます。

ビジネスの目的

このサブジェクトエリアでは、商談と商談チームとの関係に関するレポートを生成できます。このサブジェクトエリアを使用して、商談に関与するチームメンバーのクエリを行います。このサブジェクトエリアには基準はありません。

リレーションシップタイプ

1対多。

ディメンション

このサブジェクトエリアには次のディメンションがあります。

- 商談
- 商談チーム
- 所有ユーザー

基準

なし。

使用上の注意

なし。

データ表示：プロファイルで定義した設定にかかわらず、このサブジェクトエリアでは常にチーム表示モードを使用します。そのため、所有者またはチームメンバーであるすべての商談について常にレポートできます。

パートナーレポートサブジェクトエリア

対象製品

このサブジェクトエリアはOracle CRM On Demand Partner Relationship Management Editionのみで使用できます。

ビジネス上の目的

パートナーレポートサブジェクトエリアでは、パートナーを分析する機能を使用し、確認済み見込み客数や商談パイプラインの売上合計など、重要な実績を測定できます。

リレーションシップタイプ

概要

ディメンション

このサブジェクトエリアには次のディメンションがあります。

- 作成日
- 所有ユーザー
- パートナー
- テリトリー

基準

このサブジェクトエリアで使用するすべての基準を次に示します。

- パートナー基準
- パートナーカスタム基準
 - 平均インデックス付き通貨
 - 平均インデックス付き数値
 - インデックス付き通貨
 - インデックス付き数値
- パートナー数
- アーカイブ済み見込み客数
- キャンセルされたサービスリクエスト数
- クローズ済み商談数
- クローズしたSR数
- 見込み客数
- 商談に更新された見込み客数
- 不成立商談となった見込み客数
- 成約商談の見込み客数
- オープン商談数
- オープンSR数
- 商談数
- 保留中のSR数
- 確認済み見込み客数
- 拒否済み見込み客数
- SR数
- 成約数
- フェーズの平均日数
- SRクローズまでの平均日数
- 平均オープンサービスリクエスト期間
- 確定売上
- 確定売上 (千単位)
- 見込み客の確定売上
- 見込み客の予想売上
- 見込み客の商談売上

- 売上
- 売上（千単位）

使用上の注意

前述の基準は、主要パートナー取引先見込み客、商談、サービスリクエストに基づいています。

パーソナライズコンテンツ配信レポートサブジェクトエリア

使用可能性

このサブジェクトエリアはOracle CRM On Demand Life Sciences Editionのみで使用できます。

ビジネスの目的

このサブジェクトエリアでは、製薬組織の様々な役割別に、医師に対する理解を深め、コンテンツを充実させ、適切なときに適切な相手に適切なメッセージを届けるために必要な情報を提供します。たとえば、マーケティング管理者は詳細なトレンド、担保実績、応答を様々なセグメントから分析できます。この情報を使用して、管理者は担保や顧客ベースのセグメントを見直し、それに従って顧客を絞り込むことができます。営業管理者は詳細なトレンド分析を行い、テリトリー内の実績の高いチームと低いチームを探し、必要に応じてチームを指導することができます。

リレーションシップタイプ

シンプル

ディメンション

このサブジェクトエリアには次のディメンションがあります。

- 取引先
- 活動
- 担当者
- メッセージ応答
- メッセージプラン
- メッセージプラン項目
- 製品

最適化されたフィルター処理フィールド

このサブジェクトエリアには、フィルターでの使用時にクエリ時間を短縮するために最適化されたフィールドがあります。最適化されたフィールドは、末尾に**Code**または**UTC**という語が付いています。たとえば、**取引先ディメンション**には **[取引**

先タイプ] フィールドがあります。また、[取引先タイプ] フィールドが最適化されたフィールドである [取引先タイプコード] フィールドもあります。最適化されたフィールドをフィルターで使用的場合、より高速なクエリが生成されます。この方法は、標準のフィールドを使用するよりも高速です。このサブジェクトエリアの次のディメンションには、最適化されたフィルター処理フィールドがあります。

- 取引先
- 活動
- 担当者

基準

このサブジェクトエリアで使用するすべての基準を次に示します。

- メッセージプラン基準
 - メッセージプランカスタム基準
 - 平均インデックス付き通貨
 - インデックス付き通貨
 - 平均インデックス付き数値
 - インデックス付き数値
 - メッセージプラン数
- メッセージプラン項目基準
 - メッセージプラン項目カスタム基準
 - 平均インデックス付き通貨
 - インデックス付き通貨
 - 平均インデックス付き数値
 - インデックス付き数値
 - メッセージプラン項目数
- メッセージ応答基準
 - メッセージ応答カスタム基準
 - 平均インデックス付き通貨
 - インデックス付き通貨
 - 平均インデックス付き数値
 - インデックス付き数値
 - メッセージ応答数
- 取引先基準
 - 売上
 - 売上 (千単位)

- 平均売上
- 確定売上
- 確定売上 (千単位)
- 確定売上平均
- 商談をクローズするまでの平均日数
- 見込売上
- 平均見込売上
- 売上
- 製品売上 (000)
- 製品確定売上
- 製品確定売上 (千単位)
- 取引先数
- 商談あり取引先数
- 活動数
- 担当者数
- 商談数
- 成約数
- サービスリクエスト数
- キャンセルされたSR数
- クローズしたSR数
- オープンSR数
- 保留中のSR数
- 平均オープンサービスリクエスト期間
- SRクローズまでの平均日数
- 見込み客数
- 商談に更新された見込み客数
- 成約商談の見込み客数
- 不成立商談となった見込み客数
- 確認済み見込み客数
- 拒否済み見込み客数
- 活動基準
 - 活動数
 - オープン活動数

- 活動あり取引先数
- クローズした活動数
- 担当者基準
 - 担当者カスタム基準
 - インデックス付き通貨
 - 平均インデックス付き通貨
 - インデックス付き数値
 - 平均インデックス付き数値
 - 所有者ユーザーカスタムフィールド
 - 所有者ユーザーカスタムフィールド
 - 担当者数
- 製品売上基準
 - 売上
 - 製品予想売上
 - 製品確定売上
 - 製品売上 (000)
 - 製品予想売上（千単位）
 - 製品確定売上（千単位）
 - 平均購入価格
 - 平均数量
 - 数量

使用上の注意

なし

サービスリクエストレポートサブジェクトエリア

使用可能性

このサブジェクトエリアは、すべてのエディションのOracle CRM On Demandで使用できます。

ビジネスの目的

このサブジェクトエリアでは、取引先、担当者、サービスリクエスト、ユーザー、パートナー、日付の各ディメンション別にサービスリクエストを分析できます。この機能は、サービスリクエストのオープン期間やクローズするまでの平均期間など、

顧客サービスリクエスト組織の重要な実績指標を測定および分析するうえで役立ちます。これらのサービスリクエスト実績指標を活用することで、顧客満足度や従業員の生産性の向上、および運用コストの低減を実現できます。

リレーションシップタイプ

シンプル

ディメンション

このサブジェクトエリアには次のディメンションがあります。

- 取引先
- 担当者
- クローズ日
- オープン日
- 所有ユーザー
- 主要パートナー取引先（Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Editionでのみ使用可能）
- サービスリクエスト

最適化されたフィルター処理フィールド

このサブジェクトエリアには、フィルターでの使用時にクエリ時間を短縮するために最適化されたフィールドがあります。最適化されたフィールドは、末尾に**Code**または**UTC**という語が付いています。たとえば、取引先ディメンションには[取引先タイプ]フィールドがあります。また、[取引先タイプ]フィールドが最適化されたフィールドである[取引先タイプコード]フィールドもあります。同様に、[最終訪問日]フィールドが最適化されたフィールドである[最終訪問日UTC]フィールドがあります。最適化されたフィールドをフィルターで使用的場合、より高速なクエリが生成されます。この方法は、標準のフィールドを使用するよりも高速です。このサブジェクトエリアの次のディメンションには、最適化されたフィルター処理フィールドがあります。

- 取引先
- 担当者
- サービスリクエスト

基準

このサブジェクトエリアで使用するすべての基準を次に示します。

- サービスリクエスト基準
 - サービスリクエストカスタム基準
 - インデックス付き通貨
 - 平均インデックス付き通貨
 - インデックス付き数値

- 平均インデックス付き数値
- サービスリクエスト数
- オープンSR数
- クローズしたSR数
- 保留中のSR数
- キャンセルされたSR数
- 平均オープンサービスリクエスト期間
- SRクローズまでの平均日数

使用上の注意

なし

共有活動レポートサブジェクトエリア

使用可能性

このサブジェクトエリアは、すべてのエディションのOracle CRM On Demandで使用できます。

ビジネスの目的

これらのサブジェクトエリアでは、取引先、担当者、ユーザーの各ディメンション別に共有活動を分析できます。共有活動はOracle CRM On Demandの1人以上のユーザーと共有できる活動であるため、少なくとも1人のユーザーと共有されていなければ、活動はレポートに表示されません。

リレーションシップタイプ

多対多

ディメンション

このサブジェクトエリアには次のディメンションがあります。

- 取引先
- 活動
- 担当者
- 所有ユーザー

最適化されたフィルター処理フィールド

このサブジェクトエリアには、フィルターでの使用時にクエリ時間を短縮するために最適化されたフィールドがあります。最適化されたフィールドは、末尾に**Code**または**UTC**という語が付いています。たとえば、取引先ディメンションには [取引先タイプ] フィールドがあります。また、[取引先タイプ] フィールドが最適化されたフィールドである [取引先タイプコード] フィールドもあります。最適化されたフィールドをフィルターで使用的した場合、より高速なクエリが生成されます。この方法は、標準のフィールドを使用するよりも高速です。このサブジェクトエリアの次のディメンションには、最適化されたフィルター処理フィールドがあります。

- 取引先
- 活動
- 担当者

基準

なし

使用上の注意

なし

レポートの外観の変更

Oracle CRM On Demand

Answersでレポートを設定または更新するときは、レポートの外観を変更できます（整形書式設定）。整形書式設定を適用し、整形書式設定の属性をコピーして貼り付け、書式設定したレポートを保存することで、スタイルテンプレートとして使用できます。

書式設定する項目によって、ダイアログボックスには異なるオプション（フォント、セルおよび境界の管理、背景色、セルの埋め込みなどの書式関連オプション、HTML用のカスタムCSSスタイルオプションなど）が表示されます。

外観を変更できるのは、次の項目です。

- カラムおよびセクション（背景色および境界など）
- テーブル内のカラム
- タイトルのサイズ

項目に適用する整形書式設定の属性の範囲（たとえば、表内のカラム）をコピーし、同じタイプの項目（たとえば、同じ表の別のカラムまたは別の表のカラム）に貼り付けます。デフォルトの外観をリストアすることもできます。その場合は、ダイアログボックスの右上にあるアイコンを使用します。

コピーまたは貼り付けに対応しているビューは、テーブルビュー、ピボット表ビュー、チャートビューなどです。

レポートをスタイルテンプレートとして保存することについて

レポートの整形書式設定をカスタマイズして保存した後は、テンプレートとして使用できます。これにより、保存されているレポートから新規または既存のレポートに書式設定が適用できます。

保存されているレポートをテンプレートとして使用できるビューには、テーブルビュー、ピボット表ビュー、チャートビューなどがあります。

このトピックでは、次のタスクの実行に関する情報について説明します。

- レポートの表示外観の設定
- 書式設定の属性のコピーおよび貼り付け
- 属性のデフォルトの外観の復元
- 保存されているレポートのテンプレートとしての使用

レポートの表示外観を設定するには

- 1 Oracle CRM On Demandで、[レポート] タブをクリックします。
- 2 [レポートホームページ] の [カスタムレポートおよび分析] セクションで、[分析をデザイン] をクリックしOracle CRM On Demand Answersを開きます。
- 3 Oracle CRM On Demand Answersで、[オープン分析] をクリックします。
- 4 操作するレポートを選択し、[OK] をクリックします。
- 5 [分析の作成と表示] ページで整形書式設定のダイアログボックスを開くには、次のいずれかを実行します。
 - ステップ1では、列のプロパティボタンをクリックし、列のプロパティダイアログボックスのスタイルタブをクリックします。
 - ステップ2では、次のいずれか1つを実行して、書式の編集ダイアログボックスを開きます。
 - タイトルまたは表の場合は、[Format View (ビューの書式設定)] ボタンをクリックします。
 - ピボット表ビューで、[ピボット表ビューのプロパティ] ボタンをクリックし、[代替書式を設定] ボタンをクリックします。

注： テーブルビューでは、[カラムの書式設定] ボタンをクリックして [値の形式] タブを使用することもできます。ピボット表ビューでは、そのセクションのプロパティボタンをクリックして [セクションのプロパティ] タブを使用することもできます。

外観の書式を設定するダイアログボックスが表示されます。
- 6 [フォント] エリアで、適用するフォントファミリー、サイズ、色、スタイル (太字など)、その他の効果 (下線など) を選択します。

注： このオプションを使用できない項目もあります。
- 7 [セル] エリアで、アライメントと背景色を設定します。

注： 水平アライメントでは、テキストデータの最も一般的な行端揃えは [左] です。数値データでは、[右] が最も一般的です。

垂直アライメントは、カラムが他のカラムの複数の行にまたがっていない場合には効果がありません。
- 8 [境界] エリアで、境界の位置、色、セルのスタイルを選択します。

ヒント： [位置] ドロップダウンリストのそばの最上部の境界、左側の境界または右側の境界をクリックすると、カスタムの境界を選択したり、選択を解除したりできます。

- 9** セル内の余白を設定するには、[Additional Formatting Options (書式関連オプション)] をクリックし、セルの内容の幅と高さ、および内容の上、下、左、右の余白の値を指定します。

値はピクセル単位で指定します。

10 Oracle CRM On Demand

Answersスタイルシートで指定したスタイルおよびクラス要素を上書きするには、[Custom CSS Style Options (カスタムCSSスタイルオプション)] エリアで選択を行います。

a 使用する設定をクリックします。

b クラス、スタイルまたはスタイルシートの位置を指定します。

注： 高度なスタイルオプションは、カスケーディングスタイルシートの使用方法を知っているユーザーを対象としています。

- 11** [OK] をクリックします。

書式設定の属性をコピーし、貼り付けるには

- 1** [分析の作成と表示] ページで、コピーする書式設定を持つ項目（行、カラム、テーブルのセルなど）に移動します。
- 2** 整形書式設定のダイアログボックスを開いて、書式設定をコピーするボタンをクリックし、次に取消をクリックして整形書式設定のダイアログボックスを閉じます。
- 3** 書式設定を貼り付ける項目に移動します。
- 4** 整形書式設定のダイアログボックスを開いて、書式設定を貼り付けるボタンをクリックし、次に [OK] をクリックして変更内容を適用します。

デフォルトの外観をリストアするには

- 該当する項目に対して整形書式設定のダイアログボックスを開き、次に、その書式設定のクリアボタンをクリックします。

一部のタイプのビューでは、次の手順で説明するように、ビューの追加時に保存されているレポートをテンプレートとして使用できます。

保存されているレポートをテンプレートとして使用するには

- 1** [分析の作成と表示] ページで、ステップ2の [レイアウトを作成] に移動します。
- 2** ビューの追加をクリックし、目的のビューを選択します。

- ワークスペースの最上部近くにある別の分析からビューの書式設定をインポートボタンをクリックします。



- 保存済みフォーマットのインポートダイアログボックスで、保存されているレポートまで移動し、[OK] をクリックします。
- [保存済みの結果] リンクまたは [プレビュー分析] ボタンをクリックします。

ステップ1：条件の定義

Oracle CRM On Demand

Answersの「条件を定義」ページでレポートの条件を定義します。「条件を定義」ページにアクセスするには、「[Answersの概要（カスタムレポート）](#)」の『722ページ』の説明のとおり新しい分析を作成するか、既存の分析をOracle CRM On Demand Answersで開きます。

次に示した作業の手順を参照するには、該当するトピックをクリックしてください。

- [レポートへのカラムの追加](#) 『859ページ』
- [カスタムフィールドのレポートへの追加](#) 『860ページ』
- [カラムへのフィルターの追加](#) 『860ページ』（オプションの手順ですが実行することをお勧めします）
- [カラムのプロパティの編集](#) 『868ページ』
- [カラム式の設定](#) 『879ページ』
- [結果へのアクションリンクの追加](#) 『880ページ』（オプション）
- [カラムの並べ替え](#) 『883ページ』

関連トピック

関連する情報については、次のトピックを参照してください。

- [レポートでの住所の使用について](#) 『884ページ』
- [Set 操作を使用した複数レポートの結果の結合](#) 『884ページの"[Set操作を使用した複数レポートの結果の結合](#)"参照』

レポートへのカラムの追加

Oracle CRM On Demand

Answersでレポートの作成または変更を行うときには、レポートに含めたいデータがすべて収まるまでカラムを追加します。

注： レポートの期間は、通常のカレンダーと異なる場合がある企業の会計カレンダーに基づくこともできます。たとえば、企業の会計年度は各暦年の6月1日に始まることもあります。Oracle CRM On Demandで複数年にまたがる会計カレンダーを最近変更した場合は、時系列分析を慎重に確認する必要があります。以前の会計カレンダーに基づいているデータは、新しい会計カレンダーに基づいているデータと連携できない場合があります。

カラムをレポートに追加するには

1 Oracle CRM On Demand

Answersの「アクティブなサブジェクトエリア」セクションで「カラム」リストを展開すると、レポートに含めることのできるカラムが表示されます。

2 レポートに含めるカラムをクリックします。

注： カラム内の [X] アイコンをクリックして、レポートからカラムを削除できます。カラムを新しい位置にドラッグ&ドロップすると、カラムの順序を変更できます。

カスタムフィールドのレポートへの追加

Oracle CRM On Demand

Answersのレポートと分析では、カスタムフィールドをカラムとして追加できます。レポートへのカラムの追加の詳細は、「[レポートへのカラムの追加](#)『859ページ』」を参照してください。

Oracle CRM On Demand Answersを使用する多言語配置の場合は、カスタムフィールドをOracle CRM On Demand Answersで使用する各言語に翻訳し、これらのフィールドがレポートおよび分析に追加可能なフィールドとして表示されるようにします。たとえば、カスタムフィールドを英語で作成した場合は、ドイツ語ユーザーにこのフィールドが表示され、レポートや分析に使用できるように、ドイツ語に翻訳する必要があります。

カラムへのフィルターの追加

Oracle CRM On Demand

Answersの「条件を定義」ページで、レポート内のカラム用のフィルターを設定できます。フィルターは、レポートを実行したときの表示結果を絞り込むために使用します。Oracle CRM On Demand Answersは、条件と一致する結果のみを表示します。

カラムフィルターは次の要素から構成されています。

- 取引先タイプなど、フィルター対象のカラム。
- 10 など、フィルターを適用するときに使用する値（必要に応じて、値の代わりにSQL 式や変数を使用できます）。
- 「より小さい」など、値の適用方法を決める演算子。

たとえば、カラムに販売された数量が含まれていて、演算子が「より小さい」で値が10である場合、結果には販売されたユニット数が10未満であるオーダー数量が含まれます。

また、カラムフィルターには次の機能を持たせることもできます。

- 同じサブジェクトエリアの他のカラムフィルターと組み合わせて、レポートの結果をさらに限定できます。
- フィルターをグループ化して複雑なフィルターを作成できます。
- 同じサブジェクトエリアの以前に保存したレポートの結果によって、カラムフィルターの値を限定できます。

フィルターはSQLのSELECT文のWHERE句に変換されます。WHERE句は、返されるロウを、指定した制約条件に適合するロウに限定するために使用されます。フィルターのSQLを直接入力することもできます（上級ユーザー向け）。

注： データのインポート時に新しいピックリスト値を追加するオプションを選択した場合、これらの新しいピックリスト値は24時間レポートに表示されないことがあります。そのため、その時間はフィルターとして新しいピックリスト値を使用できない場合があります。

カラムフィルターの作成

レポートのカラムごとにフィルターを作成できます。結果にカラムを表示しない場合は、カラムを非表示にできます。

注意： カラムフィルターの作成が終わる前にブラウザの「更新」ボタンをクリックすると、ブラウザによってすべてのページが再ロードされて変更が破棄されます。

カラムフィルターを作成するには

1 Oracle CRM On Demand

Answersの「条件を定義」ページで、フィルターを作成するカラムの「新規フィルター」ボタンをクリックします。

2 「フィルターの作成と編集」ダイアログボックスで、「演算子」ドロップダウンリストから演算子を選択します。

左のカラムに演算子と値の選択項目が表示されます。選択したカラムのタイプによっては、日付の範囲を指定するカレンダーボタン、長い値リストを限定するためのテキスト一致ボックスなどの追加のオプションが、右のカラムに表示されます。

3 値を指定するには、「値」ボックスに値を入力するか、または「全選択項目」をクリックしてカラムで使用する値を表示し、リストから値を選択します。

現在の値フィールドのデータを入力した後で「追加」をクリックして「値」を選択すると、複数の値を追加できます。

演算子を選択して値を指定するときは、次の表に記載されているガイドラインに従ってください。

演算子	使用方法のガイドライン
等しい/存在する	テキスト、数字、または日付が含まれているカラムで有効。単一の値または複数の値を指定します。結果には、カラムのデータがフィルターの値に一致するレコードだけが含まれます。
等しくない/存在しない	テキスト、数字、または日付が含まれているカラムで有効。単一の値または複数の値を指定します。結果には、カラムのデータがフィルターの値に一致しないレコードだけが含まれます。
より小さい	数字または日付が含まれているカラムで有効。単一の値を指定します。結果には、カラムのデータがフィルターの値より小さいレコードだけが含まれます。
より大きい	数字または日付が含まれているカラムで有効。単一の値を指定します。結果には、カラムのデータがフィルターの値より大きいレコードだけが含まれます。
以下である	数字または日付が含まれているカラムで有効。単一の値または複数の値を指定します。結果には、カラムのデータがフィルターの値以下のレコードだけが含まれます。
以上である	数字または日付が含まれているカラムで有効。単一の値または複数の値を指定します。結果には、カラムのデータがフィルターの値以上のレコードだけが含まれます。

演算子	使用方法のガイドライン
	ます。
間にある	数字または日付が含まれているカラムで有効。2つの値を指定します。結果には、指定した値とその指定範囲内の値のレコードが含まれます。
NULL である	テキスト、数字、または日付が含まれているカラムで有効。値は指定しません。この演算子は、カラムにデータがないかどうかだけを調べます。結果には、カラムにデータがないレコードだけが含まれます。 なんらかのデータが存在しているかどうかを調べる場合が有利用な場合があります。このような場合に [NULL である] 演算子を使用します。
NULL でない	テキスト、数字、または日付が含まれているカラムで有効。値は指定しません。この演算子は、カラムにデータがあるかどうかだけを調べます。結果には、カラムにデータがあるレコードだけが含まれます。
上位N個内にある	テキスト、数字、または日付が含まれているカラムで有効。単一の値を指定します。結果には、上位n件のレコードだけが含まれます。ここでnは、フィルターの値として指定した整数です。 この演算子は、順位付けされる結果に使用します。たとえば、この演算子を使用して上位10名までのリストを取得できます。
下位N個内にある	テキスト、数字、または日付が含まれているカラムで有効。単一の値を指定します。結果には、下位n件のレコードだけが含まれます。ここでnは、フィルターの値として指定した整数です。 この演算子は、順位付けされる結果に使用します。たとえば、この演算子を使用して、問題の報告件数が最も少なかった顧客のリストを取得できます。
すべてを含む	テキスト、数字、または日付が含まれているカラムで有効。単一の値または複数の値を指定します。結果には、カラムのデータがフィルターのすべての値を含んでいるレコードだけが含まれます。
いずれかを含む	テキスト、数字、または日付が含まれているカラムで有効。単一の値または複数の値を指定します。結果には、カラムのデータにフィルターの値が最低でも1つは含まれているレコードだけが含まれます。
含まない	テキスト、数字、または日付が含まれているカラムで有効。単一の値または複数の値を指定します。結果には、カラムのデータにフィルターの値がまったく含まれていないレコードだけが含まれます。
開始文字	テキスト、数字、または日付が含まれているカラムで有効。単一の値を指定します。結果には、カラムのデータがフィルターの値で始まるレコードだけが含まれます。
終了文字	テキスト、数字、または日付が含まれているカラムで有効。単一の値を指定します。結果には、カラムのデータがフィルターの値で終わるレコードだけが含まれます。

演算子	使用方法のガイドライン
パターンと一致する	テキストが含まれているカラムで有効。単一の値または複数の値を指定します。ワイルドカード文字としてパーセント記号 (%) を使用する必要があります。値には、パーセント記号文字を最大2個まで指定できます。結果には、カラムのデータがフィルターのパターンの値と一致するレコードだけが含まれます。
パターンと一致しない	テキストが含まれているカラムで有効。単一の値または複数の値を指定します。ワイルドカード文字としてパーセント記号 (%) を使用する必要があります。値には、パーセント記号文字を最大2個まで指定できます。結果には、カラムのデータがフィルターのパターンの値と一致しないレコードだけが含まれます。
プロンプトされる	<p>テキスト、数字、または日付が含まれているカラムで有効。カラムに「プロンプトされる」を設定すると、別のレポートからこのレポートに渡される値によってフィルターされることを示します。</p> <p>注： 移動の間に複数のレポートをまとめてリンクするときにこのオプションを使用します。（「ステップ2：レイアウトの作成」『885ページ』を参照してください）。親レポートから選択し、ドリルした値だけを行に表示するには、ドリルするレポートの1つ以上のカラムに、そのレポートに対して「プロンプトされる」フィルタが含まれている必要があります。</p>

- 4 カラムに多数の選択項目がある場合は、次のようにページコントロールを使用して選択項目の間を移動します。
 - 特定のページ番号をクリックしてそのページに移動します。
 - 二重の右向き矢印ボタン（>>）をクリックして最後のページに進むか、または二重の左向き矢印ボタン（<<）をクリックして最初のページに戻ります。
- 5 日付が含まれているカラムの場合、カレンダーボタンを使用して日付の範囲を指定します。
単一の日付を指定するには、開始日と終了日に同じ日付を指定します。
- 6 「一致」ドロップダウンリストを使用して、フィルターで使用できる値を表示します。必要に応じて、返される値を限定するための条件を指定します（この操作は必須ではありません）。次に、「全選択項目」リンクをクリックし、返されたリストから値を選択します。

たとえば、東部地域の結果を表示するとします。テキストボックスに「E」を入力して「一致」ドロップダウンリストから「開始文字」を選択すると、リストにはEで始まる値だけが表示されます。
- 7 SQL 式またはセッション変数を追加するには、次の操作を行います。
 - a 「追加」ボタンをクリックし、適切なオプションを選択します。
「値」ボックスのラベルが、選択した項目を反映して変化します。
 - b SQL 式またはセッション変数の名前をボックスに入力します。

SQL式では、カラムの値に対して演算を行う関数呼び出しを使用できます。詳細については、「[分析での関数の使用](#)」『938ページ』および「[セッション変数](#)」『976ページ』を参照してください。
- 8 値、SQL式、またはセッション変数を削除するには、その横にある「X」アイコンをクリックします。
すべての定義を削除するには、「値のクリア」ボタンをクリックします。

- 9 このフィルターを別の分析の同じサブジェクトエリアのカラムの値で限定するには、[アドバンス] ボタンをクリックし、[別のリクエストの結果に基づいたフィルターを適用する] オプションを選択します。
[フィルターを適用する保存済みリクエスト] ダイアログボックスが表示されます。
- 10 このフィルターをSQLに変換するには、[アドバンス] ボタンをクリックし、[このフィルターをSQLに変換する] オプションを選択します。
[高度なSQLフィルター] ダイアログボックスが表示されます。
- 11 終了したら [OK] をクリックします。
[条件を定義] ページまたは [保存済みフィルター] ページの [フィルター] エリアにフィルターが表示されます。

カラムフィルターの保存

フィルターは、分析の一部として保存したり、他の分析で再利用するために保存したりできます。特定の分析用であるフィルターは、その分析を保存した場合に分析の一部として保存され、その分析が実行されるたびに適用されるようになります。また、フィルターを明示的に保存して、他の分析でそのフィルターを使用できるようにすることもできます。

サブジェクトエリアの保存済みフィルターと、サブジェクトエリアのフィルターが含まれているフォルダが、そのサブジェクトエリアの名前の下に表示されます。サブジェクトエリアに保存済みフィルターが1つもない場合、ページのこの部分は空白になります。

カラムフィルターを分析の一部として保存するには

- 1 [条件を定義] ページで、[保存] をクリックします。
- 2 [分析を保存] ダイアログボックスで、分析を保存する場所を選択し、[OK] をクリックします。

他の分析で使用するためにカラムフィルターを保存するには

- 1 [条件を定義] ページの [フィルター] セクションで、フィルターの保存をクリックします。
- 2 フィルターの保存ダイアログボックスで、フィルターを保存するフォルダを選択します。
 - 個人で使用するためにフィルターを保存するには、[フィルター（個人）] をクリックします。
[フィルター（個人）] に保存したフィルターは、自分しか使用できません。
 - 他のユーザーも使用できるようにフィルターを保存するには、[公開フィルター] をクリックします。
公開フィルターフォルダに保存したフィルターは、そのフォルダにアクセスする権限を持っている他のユーザーも使用できます。
- 3 フィルターの名前を入力します。
- 4 （オプション） フィルターの説明を入力します。
- 5 [OK] をクリックします。

保存済みフィルターのプロパティを表示するには

- [条件を定義] ページの [フィルター] セクションで、プロパティを表示するフィルターの隣にあるフィルタオプションアイコンをクリックし、フィルターの編集オプションを選択します。

分析への保存済みカラムフィルターの適用

保存済みカラムフィルターを分析に適用することができます。フィルターの内容またはフィルターへの参照のいずれかを適用できます。

保存済みカラムフィルターの内容を適用すると、フィルターの実際の内容が [条件を定義] ページの [フィルター] エリアにコピーされます。このため、保存済みフィルターを変更せずにフィルターの検索条件を操作することができます。保存済みフィルターへの参照を適用すると、保存済みフィルターはその名前で参照されるだけなので、内容を表示することはできませんが変更はできません。

保存済みカラムフィルターを分析に適用するには

- 1 [条件を定義] ページの [フィルター] セクションで、[保存済みのフィルターを開く] をクリックします。
- 2 適切なフィルターフォルダに移動し、適用する保存済みフィルターを選択し、[OK] をクリックします。
- 3 保存済みフィルターの適用ダイアログボックスのフィルタオプションセクションで、適用するオプションがあれば指定します。
- 4 [OK] をクリックします。
[条件を定義] ページの [フィルター] エリアにフィルターが表示されます。

カラムフィルターの編集

カラムフィルターを編集して、プロパティを変更することができます。

カラムフィルターを編集するには

- 1 [条件を定義] ページの [フィルター] セクションで、編集するフィルターの [フィルタオプション] ボタンをクリックし、フィルターの編集をクリックします。
[フィルターの作成と編集] ダイアログボックスが表示されます。
- 2 プロパティの内容を変更して、[OK] をクリックします。

カラムフィルターに使用する式の編集

カラムフィルター用の式を編集できます。編集内容は、カラムのフィルターにのみ適用されます。式に関数呼び出しを含めると、より高度な計算を行うことができます。「[分析での関数の使用](#) 『938ページ』」を参照してください。

フィルター用の式を編集するには

- 1 [条件を定義] ページの [フィルター] セクションで、フィルターの [フィルタオプション] ボタンをクリックし、列式の編集を選択します。
- 2 [カラム式] タブをクリックします。
- 3 [カラム式] エリアに式を入力します。
- 4 [OK] をクリックして変更を保存します。

カラムフィルターの削除

分析からフィルターを1つだけ削除したり、すべてのフィルターを削除したりできます。

注： 以前にフィルターを適用して分析を保存している場合は、もう一度分析を保存してフィルターを削除します。

分析からカラムフィルターを削除するには

- [条件を定義] ページの [フィルター] セクションで、[X] アイコンをクリックします。

カラムフィルターを他のカラムフィルターと組み合わせる

カラムフィルターを組み合わせる（挿入句フィルターとも呼ばれる）と、SQLの知識がない場合でも、複雑なフィルターを作成できます。

[AND] 演算子と [OR] 演算子を使って、カラムフィルターを組み合わせることができます。[AND] 演算子は、各フィルターで指定した検索条件を満たす必要があることを意味します。これは、カラムフィルターを組み合わせる場合のデフォルトの方法です。[OR] 演算子は、最低でも1つのカラムフィルターで指定した検索条件を満たす必要があることを意味します。

カラムフィルターを他のカラムフィルターと組み合わせるには

- 1 [条件を定義] ページで、少なくとも2つのフィルターを分析に追加するか、または少なくとも2つのカラムフィルターを保存済みフィルターに追加します。
[フィルター] セクションにフィルターがリストされて、フィルターの間に [AND] 演算子が表示されます。
- 2 [AND] 演算子を [OR] 演算子に変更するには、演算子をクリックします。
- 3 カラムフィルターを追加しながら、[AND] 演算子と [OR] 演算子をクリックしてフィルターをグループ化し、目的のフィルターの組み合わせを構築します。
組み合わせられたフィルター要素は、ボックスで囲まれます。
- 4 ボックスで囲まれた要素の切り取り、コピー、またはグループ解除を行うには、[Edit Filter Group（フィルターグループの編集）] をクリックして該当するオプションを選択します。

ナビゲーションおよびプロンプト中のフィルター交換の防止

ナビゲーションおよびプロンプト中に変更されないように、レポート内のフィルターの内容を保護できます。保護されたフィルターは常に結果に対して適用されます。

ナビゲーションおよびプロンプト中にフィルターが変更されないようにするには

- [条件を定義] ページの [フィルター] セクションで、フィルターの [フィルタオプション] ボタンをクリックして、フィルターの保護を選択します。

フィルターとして保存済みレポートを使用する

フィルターは、他のフィルターと組み合わせたり、別のレポートによって返された値をその基準にしたりできます。カラムの値を返すすべての保存済みレポートは、レポート内の選択したカラムをフィルターするために使用できます。

別の保存済みレポートの結果に基づいてフィルターを作成するには

- 1 [条件を定義] ページで、フィルターを作成するカラムの [新規フィルター] ボタンをクリックします。
- 2 フィルターの作成と編集ダイアログボックスで、[詳細] をクリックし、別のリクエストの結果に基づいたフィルターを適用するオプションを選択します。
- 3 [フィルターを適用する保存済みリクエスト] ダイアログボックスの [関係] フィールドで、フィルターを適用する、結果とカラム間の適切な関係を選択します。
- 4 [参照] をクリックして、保存済みレポートに移動します。
- 5 [次の列の値を使用] フィールドでフィルターに使用するカラムを選択します。
フィルターを作成するカラムに一致するカラム名が、保存済みレポートに含まれている場合、[次の列の値を使用] フィールドの値のリストに、そのカラム名が最初に表示されます。別のカラムを使用することも可能です。
- 6 [OK] をクリックします。

[条件を定義] ページの [フィルター] セクションにフィルターが表示されます。

注： フィルターを後で編集する場合は、[フィルターを適用する保存済みリクエスト] ダイアログボックスに表示される情報のみ編集できます。

カラムフィルターに使用するSQLの編集

フィルターとして使用される論理SQLのWHERE句を編集できます。これは、一般的な機能ではありませんが、高度なフィルター機能を必要とするユーザーが使用できます。SQL構文の全般的な説明については、SQLに関するサードパーティの解説書、データベースベンダーのSQLリファレンスマニュアル、またはオンラインのリファレンスサイトを参照してください。Oracle CRM On Demand AnswersにおけるSQLの使用については、「[分析での関数の使用](#)」『938ページ』を参照してください。

カラムフィルター用に生成されたSQLを編集するには

- 1 フィルターの作成と編集ダイアログボックスで、[詳細] をクリックし、このフィルターをSQLに変換するオプションを選択します。
- 2 テキストボックスに修正内容を入力し、[OK] をクリックします。
[条件を定義] ページの [フィルター] エリアにフィルターが表示されます。このオプションを一度選択すると、フィルターの編集時に常に入力したSQLが表示されるようになります。

例：最も販売量の多い顧客の特定

次の例では、2003年に販売量が上位10位以内であった顧客に関するデータをレポートします。

```
"Close Date"."Calendar Year" = 2003
```

```
AND RANK("Opportunity Metrics"."Closed Revenue") <= 10
```

カラムのプロパティの編集

カラムのプロパティを編集して、カラムとそのコンテンツの表示およびレイアウトを制御することができます。カラムのコンテンツが特定の基準を満たす場合だけに適用される書式設定を指定することもできます。デフォルトでは、カラムの選択内容は現在のレポートに対してのみ適用されます。

カラムコンテンツの表示の編集

結果でのカラムコンテンツのデフォルト表示は、カスケーディングスタイルシートとXMLメッセージファイルに基づいて決定されます。[カラムのプロパティ] ダイアログボックスの [Style (スタイル)] タブで、使用するフォントやフォントのサイズなど、いくつかのデフォルト設定を上書きすることができます。選択内容は、操作中のレポートのカラムコンテンツに対してのみ適用されます。

カラムコンテンツの表示を編集するには

- 1 Oracle CRM On Demand Answersの [条件を定義] ページで、カラムの [列のプロパティ] ボタンをクリックします。
- 2 列のプロパティダイアログボックスで、スタイルタブをクリックします。
- 3 フォント、セル、境界、イメージ、高度なスタイルオプションの項目を選択します。
詳細は、このトピックの「カラムコンテンツの書式設定」を参照してください。
- 4 [データ形式] タブで、[デフォルトのデータ形式の上書き] チェックボックスをオンにして、データの表示方法を制御します。

このオプションを使用すると、デフォルトの表示設定を上書きすることができます。表示される選択項目はデータタイプによって異なります。たとえば、数値データを含むカラムの場合は、数値の処理方法（パーセンテージ、月の名前、日付など）を選択できます。表示する小数点以下の桁数、負の数の表示方法、表示する桁数、1000単位の区切り記号の使用も選択できます。テキストを含むカラムの場合は、テキストの処理方法（プレーンテキスト、HTML、

リンクなど)を選択できます。この選択に基づいて、データの表示に使用される適切なHTML文字列が「カスタムのテキスト形式」テキストボックスに表示されます。

テキストでカスタム形式を使用する場合は、「テキストの取り扱い」ドロップダウンリストから「カスタムのテキスト形式」を選択し、カスタム形式を入力します。特殊な形式を提供するHTMLの呼び出しを入力することもできます。また、JavaScript、VBScriptなど、有効なHTML文字列であればどのような文字列でも入力できます。

たとえば、次のHTMLの例では、テーブルとピボット表におけるカラムの幅と高さを設定します。かっこで囲まれた「html」というテキスト（[html]）はHTMLを使用することを表し、アットマーク記号（@）はカラムの動的コンテンツを表します。

```
[html]<span style="width:200px" style="height:50px">@</span>
```

HTML、JavaScript、VBScriptなどの詳細は、サードパーティの解説書を参照してください。

カスタムの数値形式を作成する場合は、ハッシュ記号（#）を使って有効数字を指定し、ゼロ（0）を使って桁数を指定します。桁数は実際の数字の桁数より多く設定してもかまいません。次に例を示します。

「##.#」と指定すると、「12.34」が「12.3」と表示されます。

「##.000」と指定すると、「12.34」が「12.340」と表示されます。

5 終了したら [OK] をクリックします。

カラムコンテンツのレイアウトの編集

[カラムのプロパティ] ダイアログボックスの [カラムフォーマット] タブでは、次のタスクを実行できます。

■ 結果にカラムを表示するかどうかを指定します。

通常は、結果にカラムが表示されます。ただし、フィルターの作成に使用するカラムなど、結果に表示したくないカラムをレポートに含めることもできます。

■ 代替テーブルおよびカラム見出しを割り当てて、それらにカスタム書式設定を適用します。

■ 繰り返されるカラム値など、重複データの表示を制御します。

テーブル内のあるカラムのデータが、そのテーブル内の他のカラムにおいて複数のロウで繰り返される場合があります。たとえば、あるカラムに顧客名がリストされており、別のカラムに顧客の都道府県がリストされている場合は、それぞれの「顧客」ロウで都道府県データが繰り返される可能性があります。その場合は、重複データを一度だけ表示するか、重複データをすべてのロウで表示するかを選択できます。繰り返しデータ、つまり重複データの表示を一度だけにすると、テーブルがいくらか読み取りやすくなり、データの区別がよりわかりやすくなります。

■ 別のレポートに移動するなど、ユーザーが結果を操作したときに実行される操作を指定します。

また、関数や条件式を使って、さまざまな方法で結果を書式設定することもできます。

選択内容は、操作中のレポートのカラムコンテンツに対してのみ適用されます。

結果でカラムを非表示にするには

1 Oracle CRM On Demand

Answersの [条件を定義] ページで、カラムの [列のプロパティ] ボタンをクリックします。

2 列のプロパティダイアログボックスで、列書式タブをクリックします。

- 3 [このカラムを非表示] チェックボックスがオンになっていない場合はオンにします。

カスタムテーブルとカラム見出しを作成するには

- 1 Oracle CRM On Demand
Answersの [条件を定義] ページで、カラムの [列のプロパティ] ボタンをクリックします。
- 2 列のプロパティダイアログボックスで、列書式タブをクリックします。
- 3 [見出し] エリアで、[カスタムの見出し] チェックボックスをオンにします。
これにより、見出しテキストと見出しの書式設定を変更できます。
- 4 テーブルまたはカラムの見出しテキストを変更するには、該当するテキストボックスに新しい見出しを入力します。
この見出しは、デフォルトの見出しの代わりにレポートで使用されます。
注： 別のレポートへの移動は、[Column Heading Interaction (カラムの見出しの相互作用)] エリアでも指定できます。
- 5 テーブルまたはカラムの見出しの書式を変更するには、テキストボックスの横にある [書式の編集] ボタンをクリックします。
[書式の編集] ダイアログボックスが表示されます。
フォント、セル、境界、高度なスタイルオプションの項目を選択します。詳細は、後述の「カラムコンテンツの書式設定」を参照してください。

重複データを非表示にするには

- 1 Oracle CRM On Demand
Answersの [条件を定義] ページで、カラムの [列のプロパティ] ボタンをクリックします。
- 2 列のプロパティダイアログボックスで、列書式タブをクリックします。
- 3 [値の非表示] エリアで、適切なオプションを選択します。
 - 繰り返しデータを一度だけ表示し、重複ロウを非表示にするには、[非表示] を選択します。
 - 繰り返しデータをすべてのロウで表示するには、[繰り返し] を選択します。
 - この表示設定をデフォルトとして保存するには、[デフォルト] を選択します。

ユーザーがカラムをクリックしたときに実行される動作を指定するには

- 1 Oracle CRM On Demand
Answersの [条件を定義] ページで、カラムの [列のプロパティ] ボタンをクリックします。
- 2 列のプロパティダイアログボックスで、列書式タブをクリックします。

3 [Column Heading

Interaction（カラムの見出しの相互作用）] エリアで適切なオプションを選択して、ユーザーがカラムをクリックしたときに実行される動作を指定します。

- [初期値] - デフォルトの相互作用を復元します。
- [ドリル] - ドリルダウン機能を有効にします。これにより、詳細な情報を表示できます。
- [ナビゲーション] -
別の分析に移動します。ナビゲーションターゲットの追加ボタンをクリックして、移動先のレポートまたはダッシュボードに移動し、[OK] をクリックします。次に、キャプションテキストボックスに移動先のキャプションを入力します。追加するすべての移動先についてこの手順を繰り返します。移動先を削除するには、キャプションテキストボックスの横にある [削除] ボタンをクリックします。
- 相互作用なし -
ドリルまたは移動を無効にします。相互作用は、カラムの見出しおよびカラム内のデータそれぞれに対して定義します。

ユーザーが値をクリックしたときに実行される動作を指定するには

1 Oracle CRM On Demand

Answersの [条件を定義] ページで、カラムの [列のプロパティ] ボタンをクリックします。

2 列のプロパティダイアログボックスで、列書式タブをクリックします。

3 [Value

Interaction（値の相互作用）] エリアで適切なオプションを選択して、ユーザーが値をクリックしたときに実行される動作を指定します。

- [初期値] - デフォルトの相互作用を復元します。
- [ドリル] - ドリルダウン機能を有効にします。これにより、詳細な情報を表示できます。
- [ナビゲーション] -
別の分析に移動します。ナビゲーションターゲットの追加ボタンをクリックして、移動先のレポートまたはダッシュボードに移動し、[OK] をクリックします。次に、キャプションテキストボックスに移動先のキャプションを入力します。追加するすべての移動先についてこの手順を繰り返します。移動先を削除するには、キャプションテキストボックスの横にある [削除] ボタンをクリックします。
- 相互作用なし -
ドリルまたは移動を無効にします。相互作用は、カラムの見出しおよびカラム内のデータそれぞれに対して定義します。

カラムコンテンツへの条件付き書式設定の適用

テーブルやピボット表で条件付き書式設定を使用すると、特定の条件に一致するデータ要素を簡単に識別することができます。たとえば、売上額の多いものを任意の色で表示したり、ある一定の売上額を上回った営業員の名前の横にトロフィーなどのイメージを表示したりできます。

条件付き書式設定を適用するには、使用するレポート内のカラムを1つまたは複数選択し、基準となる条件を指定して、条件と一致した場合に適用するフォント、セル、境界、スタイルシートオプションの項目を選択します。この条件付き書式で選択された色、フォント、イメージなどが、データまたはデータを含むテーブルのセルに適用されます。条件を指定する手順は、フィルターを作成する手順とほとんど同じです。

複数の条件を追加して、データやテーブルのセルが、そのデータの値に基づいた複数の書式のうちのいずれかで表示されるようにすることもできます。たとえば、少ない売上額を任意の色で、多い売上額を別の色でそれぞれ表示することができます。

通常のテーブルとピボット表での条件付き書式設定には、わずかな違いがいくつかあります。別のカラムの値に基づいて他のカラムの書式を決める場合、標準テーブルでは反映されますが、ピボット表では反映されません。たとえば、地域の売上に基づいて地域名の色を設定しても、ピボット表では適用されません。ただし、売上データの値に基づいて売上データの色を設定した場合は、実際の名前に基づいて地域名の色を設定した場合と同様に、ピボット表でも適用されます（関東地域の値を太字の色付きテキストとして表示する場合など）。

注： ピボット表では、計算値または集合値に対して条件が評価されますが、条件付き書式設定は、計算または集合する前の基本の値に対して適用されます。これは、[データの表示名] オプションを選択し、割合または索引としてデータを表示する場合も同様です。

選択内容は、操作中のレポートのカラムコンテンツに対してのみ適用されます。

レポート内のカラムに条件付き書式設定を追加するには

1 Oracle CRM On Demand

Answersの [条件を定義] ページで、カラムの [列のプロパティ] ボタンをクリックします。

2 列のプロパティダイアログボックスで、条件付き書式タブをクリックします。

3 [条件の追加] ボタンをクリックし、条件として使用するレポート内のカラムを選択します。

[フィルターの作成と編集] ダイアログボックスが開きます。条件の演算子と値を選択します。

注： [条件付き書式] タブから [フィルターの作成と編集] ダイアログボックスにアクセスした場合は、条件付き書式に適用されるオプションのみが表示されます。たとえば、[演算子] ドロップダウンリストには、条件付き書式で使用する演算子のサブセットが表示されます。

4 [フィルターの作成と編集] ダイアログボックスで、[OK] をクリックします。

[書式の編集] ダイアログボックスが表示されます。

5 フォント、セル、境界、イメージ、高度なスタイルオプションの項目を選択します。

詳細は、このトピックの「カラムコンテンツの書式設定」を参照してください。

注： イメージを条件付き書式の一部として指定した場合は、指定した条件と一致したときにそのイメージが結果に表示されます。

6 終了したら、[OK] をクリックして [カラムのプロパティ] ダイアログボックスに戻ります。

[カラムのプロパティ] ダイアログボックスに、条件と、適用する条件付き書式が表示されます。

カラムはリストに表示されている順序で評価されます。

■ カラムの順序を変更するには、[上へ] ボタンまたは [下へ] ボタンをクリックします。

■ 条件からカラムを削除するには、[削除] ボタンをクリックします。

■ 条件または条件付き書式を編集するには、その条件または書式をクリックします。

7 別の条件を続けて指定するか、[OK] をクリックして終了します。

次の例は、条件付き書式が結果にどのように適用されるかを示したものです。

レポートのカラム値に1 -

10までの順位があり、1が最低を表し10が最高を表す場合に、次のような書式を設定したとします。

- 1 つ目のイメージで低順位のカラム1、2、3 を示す。
- 2 つ目のイメージで中順位のカラム4、5、6、7 を示す。
- 3 つ目のイメージで高順位のカラム8、9、10 を示す。

〔グラフィック〕ダイアログボックスの〔イメージの配置〕オプションで、〔イメージのみ〕を選択します。結果では、カラムがイメージとともに表示されますが、順位は表示されません。

カラムコンテンツの書式設定

〔書式の編集〕ダイアログボックス（および〔カラムのプロパティ〕ダイアログボックスの〔Style（スタイル）〕タブにあるオプション）を使用して、テーブルやピボット表などの表形式でセル内に表示されるカラムデータに対して、フォント、セル、境界、高度なスタイル書式オプションの項目を選択することができます。テーブルやカラムの見出しの設定を選択することもできます。

カラムのデフォルトの書式設定プロパティを上書きした場合は、選択内容が常に適用されることになります。カラムに対して条件付き書式設定プロパティを指定した場合は、条件が一致した場合のみ選択内容が適用されます。

〔書式の編集〕ダイアログボックス、または〔カラムのプロパティ〕ダイアログボックスの〔Style（スタイル）〕タブを使用するには

- 1 Oracle CRM On Demand Answersの〔条件を定義〕ページで、カラムの〔列のプロパティ〕ボタンをクリックします。
- 2 列のプロパティダイアログボックスで、スタイルタブをクリックします。
- 3 〔フォント〕エリアで、適用するフォントファミリー、サイズ、色、スタイル（太字など）、その他の効果（下線など）を選択します。
- 4 〔セル〕エリアで、アライメント、背景色、セル内に表示するイメージを選択します。
 - 水平アライメントおよび垂直アライメントの選択は、ワードプロセッサで行端揃えを選択する場合に似ています。垂直アライメントは、カラムが他のカラムの複数のロウにまたがっていない場合には効果がありません。

水平アライメント：

〔左〕を選択すると、データが左揃えになります。テキストデータではこれが最も一般的な行端揃えです。〔右〕を選択すると、データが右揃えになります。数値データではこれが最も一般的な行端揃えです。〔中央〕を選択すると、データが中央揃えになります。このカラムのデータアライメント設定をデフォルトとして保存するには、〔デフォルト〕を選択します。

垂直アライメント：

〔上〕を選択すると、データをテーブルの一番上のセルに揃えます。〔下〕を選択すると、データをテーブルの一番下のセルに揃えます。〔中央〕を選択すると、データをテーブルの中央のセルに揃えます。このカラムの垂直アライメント設定をデフォルトとして保存するには、〔デフォルト〕を選択します。

- 〔イメージ〕ボタンをクリックすると、〔グラフィック〕ダイアログボックスが開きます。
 - イメージを含めない場合は、〔イメージなし〕オプションを選択します。

- カスタムイメージを含める場合は、[カスタムイメージ] オプションを選択し、テキストボックスに適切なパスを指定します。ここでは、結果を表示するすべてのユーザーがアクセスできるイメージを指定する必要があります。カスタムイメージは、条件付きの結果と条件なしの結果の両方で使用できます。

■ Oracle CRM On Demand

Answersで提供されているイメージを含めるには、グラフィック選択ウィンドウを使用します。このウィンドウには、メーターやトレンドの矢印など、条件付き書式設定に役立つイメージが表示されます。左のペインには、イメージのカテゴリが表示されます。イメージカテゴリをクリックすると、右のペインにそのカテゴリのイメージが表示されます。イメージを選択するには、使用するイメージの横にあるラジオボタンを選択します。

- セル内でのイメージの表示位置は、[イメージの配置] ドロップダウンリストで選択します。

[初期値] -
イメージをデフォルトの位置で表示します。通常は、カラムデータまたは見出しの左側に表示されます。

[イメージを左に] - イメージをカラムデータまたは見出しの左側に表示します。

[イメージを右に] - イメージをカラムデータまたは見出しの右側に表示します。

[イメージのみ] - イメージのみを表示します。カラムデータまたは見出しは表示しません。

- 5 [境界] エリアで、境界の位置、色、セルのスタイルを選択します。

6 [Additional Formatting

Options (書式関連オプション)] エリアで、カラムの幅、高さ、インデント (左スペース)、右スペース、上スペース、および下スペースを選択します。

7 [Custom CSS Style Options (HTML

Only) (カスタムCSSスタイルオプション (HTMLのみ))] エリアで、**Oracle CRM On Demand Answers**スタイルシートで指定されているスタイルやクラス要素を上書きできます。この機能は、カスケーディングスタイルシートの操作方法を知っているユーザーを対象としています。

- [+] アイコンをクリックして、[Custom CSS Style Options (HTML Only) (カスタムCSSスタイルオプション (HTMLのみ))] エリアを展開します。

- 使用する設定のチェックボックスをオンにして、クラス、スタイル、スタイルシートの場所を指定します。

たとえば、[Use Custom CSS Style (カスタムCSSスタイルを使用する)] チェックボックスをオンにした場合は、次のように有効なCSSスタイル属性をセミコロンで区切って入力できます。

```
text-align:center;color:red
```

- 8 終了したら、[OK] をクリックしてダイアログボックスを閉じます。

カスタムの日付/時間の書式文字列の使用

カスタムの日付/時間の書式文字列は、タイムスタンプ、日付、および時間を含むカラムを書式設定するための追加オプションです。

カスタムの日付/時間の書式文字列を入力するには

1 Oracle CRM On Demand

Answersの「条件を定義」ページで、タイムスタンプ、日付、または時間を含むカラムの「列のプロパティ」ボタンをクリックします。

2 列のプロパティダイアログボックスのデータ書式エリアで、デフォルトのデータ書式のオーバーライドチェックボックスをオンにします。

3 「日付の書式」フィールドで、ドロップダウンリストから「カスタム」を選択します。

4 「カスタムの日付の書式」フィールドに、カスタム書式文字列を次の表のとおりに入力してください。始めと終わりには括弧（ [] ）を入力します。

注：「カスタムの日付の書式」フィールドに、カスタムの書式文字列を入力する必要があります。カスタムの書式文字列をドロップダウンリストから選択することはできません。

一般的なカスタム書式文字列

次の表では、一般的なカスタム書式文字列、およびその表示結果について説明します。これらの書式を設定することによって、ユーザーのロケールに基づいた日付/時刻を表示することができます。

一般的な書式文字列	結果
[FMT:dateShort]	日付をロケールの短い日付形式に書式設定します。[FMT:date]と入力することもできます。
[FMT:dateLong]	日付をロケールの長い日付形式に書式設定します。
[FMT:dateInput]	日付をシステムでの入力に利用できる形式に書式設定します。
[FMT:time]	時刻をロケールの時刻形式に書式設定します。
[FMT:timeHourMin]	時刻をロケールの時刻形式に書式設定しますが、秒は省略します。
[FMT:timeInput]	時刻をシステムでの入力に利用できる形式に書式設定します。
[FMT:timeInputHourMin]	時刻をシステムでの入力に利用できる形式に書式設定しますが、秒は省略します。
[FMT:timeStampShort]	[FMT:dateShort] と [FMT:time] の入力結果は、同じになります。日付をロケールの短い日付形式に書式設定し、時刻をロケールの時刻形式に書式設定します。[FMT:timeStamp]と入力することもできます。
[FMT:timeStampLong]	[FMT:dateLong] と [FMT:time] の入力結果は、同じになります。日付をロケールの長い日付形式に書式設定し、時刻をロケールの時刻形式に書式設定します。
[FMT:timeStampInput]	[FMT:dateInput] と [FMT:timeInput] の入力結果は、同じになります。日付と時刻をシステムでの入力に利用できる形式に書式設定します。
[FMT:timeHour]	時間のみをロケールの形式に書式設定します。8 PMのように表示されます。

ODBC カスタム書式文字列

次の表では、ODBC規格に従ったカスタム書式文字列と、その表示結果について説明します。ここでは、ODBC規格にしたがって日付/時刻フィールドを表示しています。

ODBC の書式文字列	結果
[FMT:dateODBC]	日付を標準的なODBCのyyyy-mm-dd (4桁の年、2桁の月、2桁の日)形式に書式設定します。
[FMT:timeODBC]	時刻を標準的なODBCのhh:mm:ss (2桁の時間、2桁の分、2桁の秒)形式に書式設定します。
[FMT:timeStampODBC]	[FMT:dateODBC] と [FMT:timeStampODBC] の入力結果は、同じになります。日付をyyyy-mm-dd形式に書式設定し、時間をhh:mm:ss形式に書式設定します。
[FMT:dateTyped]	dateという単語の後に、標準的なODBCのyyyy-mm-dd形式で日付を表示します。日付は一重引用符 (‘) 内に表示されます。
[FMT:timeTyped]	timeという単語の後に、標準的なODBCのhh:mm:ss形式で時間を表示します。時間は一重引用符 (‘) 内に表示されます。
[FMT:timeStampTyped]	timestampという単語の後に、標準的なODBCのyyyy-mm-dd hh:mm:ss形式でタイムスタンプを表示します。タイムスタンプは一重引用符 (‘) 内に表示されます。

整数フィールドのカスタム書式文字列

次の表では、整数フィールドを操作するときに利用可能なカスタム書式文字列について説明します。これによって、ユーザーのロケールにあわせて月および日を表示することができます。

整数フィールドには、月と曜日を表す整数が保持されます。月の場合、1は1月、2は2月、と続いて最後は12で12月を表します。曜日の場合、1は日曜日、2は月曜日、と続いて最後は7で土曜日を表します。

整数フィールドの書式文字列	結果
[MMM]	ユーザーのロケールに基づいた月名を省略形で表示します。
[MMMM]	ユーザーのロケールに基づいた月名を、完全な形で表示します。
[DDD]	ユーザーのロケールに基づいた曜日を、省略形で表示します。
[DDDD]	ユーザーのロケールに基づいた曜日を、完全な形で表示します。

時間に変換するためのカスタム書式文字列

次の表では、データを時間に変換するために使用できるカスタム書式文字列について説明します。ここでは、次のフィールドを使用することもできます。

- 一日の開始 (12:00 AM) から経過した時間を表す整数または実数を格納するフィールド。
- 出力形式が [FMT:timeHour] のフィールド。(この書式は、時間のフィールドのみロケールに基づいた形式で表示するもので、8 PMのように表示されます)。

データ変換書式文字列	結果
[FMT:timeHour]	この書式では、フィールドの値が一日の開始から経過した時間を表すものと想定され、時間数がhh形式に書式設定されます。ここで、hhは時間数を表します。端数は値から切り捨てられます。たとえば、値が2の場合は2 AMとなり、12.24の場合は12 PMと表示されます。
[FMT:timeHour(min)]	この書式では、フィールドの値が一日の開始から経過した分を表すものと想定され、分数がhh形式に書式設定されます。ここで、hhは時間数を表します。端数は値から切り捨てられます。たとえば、値が2の場合は12 AMとなり、363.10の場合は06 AMと表示されます。
[FMT:timeHour(sec)]	この書式では、フィールドの値が一日の開始から経過した秒を表すものと想定され、秒数がhh形式に書式設定されます。ここで、hhは時間数を表します。端数は値から切り捨てられます。たとえば、値が600の場合は12 AMとなり、3600の場合は1AMに、そして61214.30の場合は5 PMと表示されます。

時間と分に変換するためのカスタム書式文字列

次の表では、データを時間と分に変換するために使用することができるカスタム書式文字列について説明します。ここでは、一日の開始（12:00 AM）から経過した時間を表す整数、または実数を格納するフィールドを使用することができます。

[FMT:timeHourMin]

の書式による出力結果が入ったフィールドを使用することもできます。（この書式では、ロケールに基づいた時間が表示されますが、秒は省略されます）。

データ変換書式文字列	結果
[FMT:timeHourMin]	この書式では、フィールドの値が一日の開始から経過した分を表すものと想定され、値がhh:mm形式に変換されます。ここで、hhは時間数、mmは分数を表します。端数は値から切り捨てられます。たとえば、値が12の場合12 12 AMとなり、73の場合は1:13 AMに、そして750の場合は12:30 PMと表示されます。
[FMT:timeHourMin(sec)]	この書式では、フィールドの値が一日の開始から経過した秒を表すものと想定され、値がhh:mm形式に変換されます。ここで、hhは時間数、mmは分数を表します。端数は値から切り捨てられます。たとえば、値が60の場合は12 01 AMとなり、120の場合は12:02 AMに、そして43200の場合は12:00 PMと表示されます。
[FMT:timeHourMin(hour)]	この書式では、フィールドの値が一日の開始から経過した時間を表すものと想定され、時間数がhh:mm形式に変換されます。ここで、hhは時間数、mmは残りの分数を表します。たとえば、値が0の場合は12:00 AMとなり、1.5の場合は1:30AMに、そして13.75の場合は1:45 PMと表示されます。

時間、分、および秒に変換するためのカスタム書式文字列

次の表では、データを時間、分、および秒に変換するために使用することができるカスタム書式文字列について説明します。ここでは、時間を表す整数、または実数を格納するフィールドを使用することができます。

[FMT:time]

の書式による出力結果を使用することもできます。詳細については、「一般的なカスタム書式文字列」のトピックを参照してください（この書式では、ロケールに基づいた時間が表示されます）。

データ変換書式文字列	結果
------------	----

データ変換書式文字列	結果
[FMT:time]	この書式では、フィールドの値が一日の開始から経過した秒を表すものと想定され、値が hh:mm:ss 形式に変換されます。ここで、 hh は時間数、 mm は分数、 ss は秒数を表します。たとえば、値が 60 の場合は 12:01:00 AM となり、 126 の場合は 12:02:06AM に、そして 43200 の場合は 12:00:00 PM と表示されます。
[FMT:time(min)]	この書式では、フィールドの値が一日の開始から経過した分を表すものと想定され、値が hh:mm:ss 形式に変換されます。ここで、 hh は時間数、 mm は分数、 ss は秒数を表します。たとえば、値が 60 の場合は 1:00:00 AM となり、 126 の場合は 2:06:00 AM に、そして 1400 の場合は 11:20:00 PM と表示されます。
[FMT:time(hour)]	この書式では、フィールドの値が一日の開始から経過した時間を表すものと想定され、値が hh:mm:ss 形式に変換されます。ここで、 hh は時間数、 mm は分数、 ss は秒数を表します。たとえば、値が 6.5 の場合は 6:30:00 AM となり、 12 の場合は 12:00:00 PM と表示されます。

高度なカスタム書式

前述の書式に加えて、次の表に示すような一般的な日付と時刻の書式を使用して独自の書式を作成することによって、日付と時刻の書式を設定することもできます。

たとえば、次のような書式を使用して書式を作成できます。

dddd - h:mm tt

この場合、日付スタンプフィールドには次のような書式が適用されます。

Monday - 4:03 PM

注：これらの書式を使用する場合は、他の書式で必要な角かっこ（**[]**）を使用しないでください。

以下の書式を使用すると書式設定の柔軟性が向上しますが、日付の書式をユーザーのロケール設定に従って変更できなくなります。前述の多くの書式ではそれが可能です。

次の表に、一般的な日付と時刻の書式を示します。

書式	結果
d	月内の日の番号（例： 1 - 31 ）です。値が 1 桁の場合、前にゼロ（ 0 ）は付加されません。
dd	d と同様ですが、 1 桁の値の前にゼロ（ 0 ）が付加されます。
ddd	曜日を3文字の略語で表示します（例： Sun、Mon ）。
dddd	曜日をフルスペルで表示します（例： Sunday、Monday ）。
M	月番号（例： 1、12 ）です。値が 1 桁の場合、前にゼロ（ 0 ）は付加されません。
MM	M と同様ですが、 1 桁の値の前にゼロ（ 0 ）が付加されます。
MMM	月を3文字の略語で表示します（例： Jan、Feb ）。
MMMM	月をフルスペルで表示します（例： January、February ）。
yy	年を2桁で表示します（例： 06 ）。

書式	結果
yyyy	年を4桁で表示します（例：2006）。
h	時間を12時間制で表示します。値が1桁の場合、前にゼロ（0）は付加されません。
hh	h と同様ですが、1 桁の値の前にゼロ（0）が付加されます。
H	時間を24時間制で表示します。値が1桁の場合、前にゼロ（0）は付加されません。
HH	H と同様ですが、1 桁の値の前にゼロ（0）が付加されます。
m	分を表示します。値が1桁の場合、前にゼロ（0）は付加されません。
mm	m と同様ですが、1 桁の値の前にゼロ（0）が付加されます。
s	秒を表示します。値が1桁の場合、前にゼロ（0）は付加されません。
ss	s と同様ですが、1 桁の値の前にゼロ（0）が付加されます。
tt	AM（午前）とPM（午後）を示します。h 書式およびhh 書式とともに使用します。

カラム式の設定

組み込みの関数を使って、新しい式を作成したり、既存の式を編集したりできます（上級ユーザー向け）。Oracle CRM On Demand Answersでは、SQL-92に対する拡張機能に加えて、さまざまなSQL-92関数をサポートしています。利用できる関数については、「[分析での関数の使用](#)『938ページ』」を参照してください。

式を編集または追加するには

- 1 Oracle CRM On Demand Answersの「条件を定義」ページで、式を編集または追加するカラムの式の編集ボタンをクリックします。
- 2 列式の編集ダイアログボックスで、列式タブをクリックします。
- 3 テーブルの見出しとカラムの見出しテキストを変更する場合は、「カスタムの見出し」チェックボックスをオンにします。
- 4 「カラム式」ボックスの下にあるボタンを使用して、式を必要に応じて変更します。
- 5 必要に応じて「集合ルール」ドロップダウンリストから集合ルールを選択します。
- 6 必要に応じて、Binタブを選択して、複数の値または範囲を組み合わせてビンを作成します。
詳細は、このトピックの「複数の値または範囲を組み合わせてビンを作成するには」を参照してください。
- 7 「OK」をクリックします。
分析内で関数や条件式を使って、さまざまな方法で検索結果を表示することもできます。

複数の値または範囲を組み合わせてビンを作成するには

- 1 列式の編集ダイアログボックスで、**Bin**タブをクリックします。
- 2 Binの追加をクリックし、組み合わせてビンにする値または範囲を入力するか選択して、**[OK]** をクリックします。
- 3 Bin名の編集ダイアログボックスで、ビンの名前を入力します。
- 4 手順2および手順3を繰り返し、必要なすべてのBinを追加します。

結果セット内のBinを構成する値のすべてのインスタンスは、Bin名に置き換えられます。集合の処理も適宜行われます。

結果へのアクションリンクの追加

結果にアクションリンクを追加できます。アクションリンクを使用すると、レポート内のレコードのリンクをクリックしてレコードの「詳細」ページにアクセスできます。アクションリンクは、次の方法を使用して追加します。

- **アクションリンククラスの使用**：この方法では、レポートでレコードタイプ名をアクションリンクとして設定できます。アクションリンククラスは、レポート内の「行 ID」値を取得し、その値を使用してOracle CRM On Demandから特定のレコードを取得します。この方法は、取引先、サービスリクエスト、商談、担当者、見込み客、およびユーザーのレコードタイプに使用できます。
- **URLの使用**：この方法では、テーブルまたはピボット表ビューからレコードタイプへのリンクを作成できます。レコードタイプIDカラムをアクションリンクとして設定できます。

アクションリンクのレコードタイプ名について

アクションリンクを追加する場合、リンクを追加するコードまたはURLで元のレコードタイプ名を使用する必要があります。管理者がOracle CRM On

Demand内のレコードタイプ名を変更した場合、リンクの追加先のレコードタイプの元の名前を確認する必要があります。たとえば、Accountレコードタイプの名前をCustomerレコードタイプに変更し、アクションリンクをCustomerレコードタイプの結果に追加する場合、リンクコードまたはURLはAccountレコードタイプ（元のレコードタイプ名）を参照する必要があります。次のように、コードまたはURLには、作成するリンクのタイプに応じたレコードタイプ名を使用します。

- Customerレコードタイプ（元はAccountレコードタイプ）のアクションリンクを追加する場合は、アクションリンククラスを使用し、リンクコードにレコードタイプ名accountを指定します。次に例を示します。

```
[html]"<span onClick=¥"javascript:LinkOccam (this, 'account');¥">"@"/span>"
```

アクションリンククラスを使用してアクションリンクを追加する場合、リンクコードに指定するレコードタイプ名はすべて小文字にする必要があります。

ヒント：リンク追加先のレコードタイプの元の名前を確認するには、レコードタイプのホームページを開きます。ブラウザウィンドウのアドレスフィールドのURLにレコードタイプの元の名前が表示されます。この例ではAccountレコードタイプの名前をCustomerに変更したので、Customerホームページに次のURLが表示されます。

```
https://server_name/OnDemand/user/AccountHomePage
```

説明：

server_nameはOracle CRM On Demandへのサインインに使用したURLです。

- Customerレコードタイプ（元はAccountレコードタイプ）のアクションリンクを追加する場合は、URLを使用し、URLにレコードタイプ名Accountを指定します。次に例を示します。

```
"http://"@[html]"<a target=_top
href=https://server_name/OnDemand/user/AccountDetail?OMTGT=AccountDetailForm&OMTHD=AccountDetailNav&AccountDetailForm.Id="@>"@</a>"
```

ヒント：レコードタイプの「詳細」ページの正確なURLを確認するには、そのレコードタイプの任意のレコードの「詳細」ページを開きます。ブラウザウィンドウのタイトルバーに表示されるアドレスフィールドで、アドレス文字列の該当する部分のhttpからId=までをコピーします。この例ではAccountレコードタイプの名前をCustomerに変更したので、Customerレコードの「詳細」ページからURLがコピーされます。

前の例で示したURLのように、レコードタイプの「詳細」ページのURLのすべての箇所完全なレコードタイプ名を使用する場合もありますが、URLの一定の箇所にレコードタイプ名の省略形を使用する場合もあります。

たとえば、リンクを追加するレコードタイプの元の名前がOpportunityレコードタイプである場合、URLは次のようになります。

```
"http://"@[html]"<a target=_top
href=https://server_name/OnDemand/user/OpportunityDetail?OMTGT=OpptyDetailForm&OMTHD=OpportunityDetailNav&OpptyDetailForm.Id="@>"@</a>"
```

次の手順では、アクションリンククラスを使用してアクションリンクを追加する方法について説明します。

アクションリンククラスを使用してアクションリンクを追加するには

- 1 Oracle CRM On Demand Answersの「条件を定義」ページで、カラムをレポートに追加します。
レコードタイプ名フィールド（たとえば「取引先名」）とレコードタイプIDフィールド（たとえば、「取引先ID」）をレポートに追加し、IDフィールドをレポートレイアウトの名前フィールドのすぐ右に配置する必要があります。
- 2 レコードタイプIDカラムの列のプロパティボタンをクリックします。
- 3 「カラムのプロパティ」ダイアログボックスで、「カラムの書式」タブをクリックします。
- 4 「カラムの書式」タブで、「このカラムを非表示」チェックボックスをオンにして、「OK」をクリックします。
- 5 「条件を定義」ページで、レコードタイプ名カラムの列のプロパティボタンをクリックします。
- 6 「カラムのプロパティ」ダイアログボックスで、「スタイル」タブをクリックします。
- 7 「スタイル」タブで、次の操作を行います。
 - a プラス（+）アイコンをクリックして、カスタムCSSスタイルオプション（HTMLのみ）エリアを展開します。
 - b 「カスタムCSSクラスの使用」チェックボックスをオンにし、テキストボックスにActionLinkと入力します。
- 8 データ形式タブをクリックします。
- 9 データ形式タブで、次の操作を行います。
 - a 「デフォルトのデータ形式の上書き」チェックボックスをオンにします。

- b** [テキストの取扱] リストから [カスタムテキスト形式] を選択します。
- c** カスタムテキスト形式フィールドで、アットマーク (@) の後に次の例のようなテキストを入力します。
この例では、取引先にアクションリンクが作成されます。

```
[html]"<span onClick=¥"javascript:LinkOccam (this, 'account');¥">"@</span>"
```

アクションリンククラスを使用して作成されたアクションリンクをサポートする別のレコードタイプのアクションリンクを作成するには、この例の *account* という語を *opportunity*、*lead*、*contact*、*user* または *service* に置き換えます。

注：リンクコードには元のレコードタイプ名を使用する必要があります。管理者が **Oracle CRM On Demand** 内のレコードタイプ名を変更した場合、リンクの追加先のレコードタイプの元の名前を確認し、その名前をリンクコードに使用する必要があります。

- 10** [OK] をクリックします。

- 11** レポートをプレビューするには、[プレビュー分析] をクリックします。

次の手順では、URL を使用してアクションリンクを追加する方法について説明します。この手順を使用すると、どのレコードタイプのアクションリンクでも追加できます。

URL を使用してアクションリンクを追加するには

- 1** Oracle CRM On Demand Answers の [条件を定義] ページで、レコードタイプ ID カラムなどのカラム（たとえば、取引先 ID）をレポートに追加します。

注：アクションリンクを有効にするには、レコードタイプ ID フィールドをレポートに追加する必要があります。

- 2** レコードタイプ ID カラムの列のプロパティボタンをクリックします。
- 3** [カラムのプロパティ] ダイアログボックスで、データ形式タブをクリックします。
- 4** データ形式タブで、次の操作を行います。

- a** [デフォルトのデータ形式の上書き] チェックボックスをオンにします。
- b** [テキストの取扱] リストから [カスタムテキスト形式] を選択します。
- c** 次の例のように、カスタムテキスト形式フィールドにリンクのコードをアットマーク (@) の後に入力します。

```
"http://"[html]"<a target=_top  
href=https://server_name/OnDemand/user/opportunityDetail?OMTHD=OpportunityDetailNav&OM  
TGT=OpptyDetailForm&OpptyDetailForm.Id="@>"@</a>"
```

説明：

この例の *server_name* は、**Oracle CRM On Demand** にサインインするときに使用する URL に置き換えてください。

この例では、URL は *Opportunity* レコードタイプです。**Oracle CRM On Demand** の適切な URL とリンクを作成するレコードタイプを使用してください。

注：URLには元のレコードタイプ名を使用する必要があります。管理者がOracle CRM On Demand内のレコードタイプ名を変更した場合、リンクの追加先のレコードタイプの元の名前を確認し、その名前をURLに使用する必要があります。

Oracle CRM On Demand

Answersでは、文字列の最後のアットマーク（@）が、レポート内の各レコードのレコードタイプIDの値に置き換えられます。リンクにレコードタイプIDを表示しないようにするには、最後のアットマーク（@）を表示するテキストに置き換えてください。次の例では、アクションリンクのIDはViewというIDに置き換えられます。

```
"http://"@[html]"<a target=_top
href=https://server_name/OnDemand/user/OpportunityDetail?OMTHD=OpportunityDetailNav&OM
TGT=OpptyDetailForm&OpptyDetailForm.Id="@">View</a>"
```

5 [OK] をクリックします。

6 レポートをプレビューするには、[プレビュー分析] をクリックします。

次の例に、資産レコードのリンクに使用するコードを示します。

```
"http://"@[html]"<a target=_top
href=https://server_name/OnDemand/user/AssetDetail?OMTHD=AssetDetailNav&OMTGT=AssetDetail
Form&AssetDetailForm.Id="@">"@"/a>"
```

次の例に、アポイントレコードのリンクに使用するコードを示します。

```
"http://"@[html]"<a target=_top
href=https://server_name/OnDemand/user/ApptDetail?OMTHD=ApptRead&OMTGT=ApptDetailForm&App
tDetailForm.Id="@">"@"/a>"
```

次の例に、タスクレコードのリンクに使用するコードを示します。

```
"http://"@[html]"<a target=_top
href=https://server_name/OnDemand/user/TaskDetail?OMTHD=ReadTaskDetail&OMTGT=TaskDetailFo
rm&TaskDetailForm.Id="@">"@"/a>"
```

カラムの並べ替え

カラムを目的の順序で表示するのみでなく、カラム内のデータの並べ替え順も指定できます。

分析に表示される1つまたは複数のカラムの並べ替え順を指定できます。[ソート順] ボタンをクリックすると、選択したカラムによって結果に適用される並べ替え順を示す新しいイメージが表示されます。

カラムに基づいて分析を並べ替えるには





1 Oracle CRM On Demand

Answersの[条件を定義] ページで、並べ替えるカラムの[ソートキー] ボタンをクリックします。

ボタンが変わり、並べ替え順が表示されます。

2 目的の並べ替え順になるまで、[ソート順] ボタンをクリックします。

次の表では、利用可能な並べ替え順について説明します。

ボタン	説明
	選択したカラムは、結果の並べ替えに使用されません。
	選択したカラム内の項目を使用して、結果を昇順に並べ替えます。
	選択したカラム内の項目を使用して、結果を降順に並べ替えます。
	<p>[ソート順] ボタンに表示されている数字は、そのカラムが結果に最初に適用される並べ替えカラムではないことを示します。この数字は、並べ替え順が適用されるタイミングに対応しています。</p> <p>この例では、このカラムは2つ目の並べ替えカラムとして使用されます。上向き矢印は、選択したカラム内の項目を使って、結果を昇順に並べ替えることを示します。</p>

レポートでの住所の使用について

多くのレポートでは、住所フィールドを使用する必要があります。Oracle CRM On Demandでは、必要に応じて、2種類の方法で住所についてレポートを生成できます。Oracle CRM On Demand Answersの「アクティブなサブジェクトエリア」では、「詳細」という単語がある住所フォルダ（たとえば、「請求先住所（詳細）」など）では、Oracle CRM On Demandに用意されている9つの標準の住所フィールドすべてに関するレポートが提供されます。各フィールドを特定の国の住所形式にマップする方法については、「[国と住所のマッピングについて](#)」を参照してください。

住所の詳細フォルダに含まれているフィールドは、レポートでドリルダウンすることはできません。フィールドのラベルは、各レコードの国またはユーザーのデフォルトであるOracle CRM On Demandにおける企業の国にかかわらず、一貫して表示されます。

Oracle CRM On Demand

Answersの「アクティブなサブジェクトエリア」内にある他のほとんどの住所フィールド（詳細フォルダにはないフィールド）は、レポートに含まれている場合にドリルダウンできます。表示されるフィールドは、ユーザーのデフォルトであるOracle CRM On Demandにおける企業の国に関連付けられているフィールドに一致しています。ただし、特定のレコードに関連付けられている国がユーザーのデフォルトであるOracle CRM On Demandにおける企業の国と異なる場合は、すべてのフィールドが表示されないことがあります。

Set操作を使用した複数レポートの結果の結合

サブジェクトエリアを選択してレポートにカラムを追加した後は、Set操作を使用して、1つまたは複数のサブジェクトエリアから条件を組み合わせたことができます。このアクションにより、複数のレポートの結果を1つのレポートにすることができます。

注：各コンポーネントで選択したカラム数とカラムのデータタイプは一致する必要があります。カラムの長さは異なっていてもかまいません。

次の表では、[Set] 演算子のリストと、適用した場合の結果について説明しています。

Set 演算子	適用結果
Union	全レポートから重複していない行を返します。
Union All	重複行も含めて、すべての行を全レポートから返します。
Intersect	すべてのレポートに共通する行を返します。
Minus	最初のレポートから、その他のレポートにはない行を返します。

複数レポートの結果を結合するには

- 1** Oracle CRM On Demand Answersの[条件を定義] ページで、[詳細設定] セクションのプラス記号 (+) をクリックし、[類似の分析と組み合わせる] をクリックします。
- 2** [サブジェクトエリア] ダイアログボックスで、レポートのカラムと結合するデータを含むサブジェクトエリアを選択します。
このサブジェクトエリアは、選択したレポートの既存のカラムのサブジェクトエリアと同じか、別のサブジェクトエリア場合があります。
[検索条件の操作] ページが表示されます。
- 3** 画面の指示に従い、結合レポートを作成します。
- 4** [セット] ボタンをクリックして、操作タイプを選択します。
- 5** 選択エリアから、最初のレポートと結合するカラムを選択します。
- 6** 必要に応じて、現在のサブジェクトエリアにのみ適用するフィルターを定義します。
- 7** [検索条件の操作] セクションの[編集] をクリックして別のサブジェクトエリアを追加し、[Create New Criteria (新しい条件の作成)] を選択します。
- 8** [検索条件の操作] セクションの[Result Columns (結果カラム)] をクリックして、結合レポートのカラムの特性 (カラムの書式設定、並べ替え) を編集します。
この操作によって、書式や並べ替えの編集に使用できるボタンが結果カラムに表示されます。

ステップ2：レイアウトの作成

条件を定義したら、レポートのレイアウトを作成する必要があります。この手順では、レイアウトにビューを追加できます。これらのビューは、最初はレイアウトの下部に表示されます。小計または合計をカラムに追加することもできます。

ビューでは、プレゼンテーション機能を使用して、結果をわかりやすく表示できます。チャートやピボット表など、様々なビューを結果に追加できます。これらのビューを使用して、さらに詳細な情報、説明テキスト、結果を制限するために使用されたフィルターのリストなどをドリルダウンすることができます。

新しいレポートを実行すると、**Oracle CRM On Demand**

Answersでは、最初にテーブルのタイトルと、続いてテーブルが表示されます。これらは、[タイトル] ビュー（保存済みレポートの名前を表示する）と[テーブル] ビュー（条件の定義で指定した書式、並べ替え、およびその他のオプションを継承する基本テーブルに結果を表示する）を含めることによって表示されます。このような既存のレポート用ビューをカスタマイズまたは削除したり、別のビューを追加したり、ワークスペースの任意の場所でビューを結合または配置したりできます。

結果の複数のビューを準備しておく、データの傾向や関係を識別するために役立ちます。次に、一連のビューとともにレポートを保存できます。

Oracle CRM On Demand

Answersの「レイアウトを作成」ページでレポートのレイアウトを定義します。「レイアウトを作成」ページにアクセスするには、「[Answersの概要（カスタムレポート）](#)」『722ページ』の説明のとおり新しい分析を作成するか、既存の分析を**Oracle CRM On Demand Answers**で開きます。

次の表に示すビューをレイアウトに含めることができます。

レイアウト	説明
タイトル	このビューは、タイトル、サブタイトル、結果の保存済みの名前、結果を識別するためのカスタムロゴを含める場合に使用します。結果固有のヘルプでは、レポートや結果に関する情報を含むHTMLページまたはサイトにリンクする、ヘルプアイコンを含めることができます。
テーブル	このビューは、カラムの書式でデータを表示するために使用します。大きな結果セットから必要な情報だけを表示したり、ページのサイズやページコントロールの位置を制御したりできます。テーブルはさまざまな書式で表示でき、カスタムフォーマットを使用してグラフィックやリンクなどを追加することができます。[テーブル] ビューを使用して、テーブル見出しの書式を変更することもできます。
チャート	このビューは、カラムをレイアウトチャートにドラッグ&ドロップするために使用します。タイトル、凡例の位置、軸ラベル、データラベルを完全に制御できます。また、チャートのサイズや倍率を制御したり、スタイルシートを使用して色を制御したりできます。さらに、結果をドリルダウンすることもできます。チャートタイプは、横棒、縦棒、折れ線、エリア、円、散布、バブル、およびカスタムサブタイプ（2D、3D、絶対、クラスタ、スタック、複合、カスタム）をサポートしています。
ピボット表	このビューは、ロウ見出し、カラム見出し、セクション見出しを設定し、それらを移動して異なる外観を得る場合に使用します。見出しをピボットの結果にドラッグ&ドロップし、プレビューで確認してから、設定を適用することができます。ユーザーは、ピボット表間を移動して、情報をドリルダウンできます。さらに、ピボットされたデータの横に集計および非関連合計を表示する複雑なピボット表も作成できます。これにより、柔軟性の高い分析が可能になります。対話型の結果セットでは、要素をページに配置して、ユーザーが要素を選択することもできます。[テーブル] ビューと同様に、要素はカスタムフォーマットを使用して書式設定できます。
ゲージ	このビューは、ダイアル型、棒型、バブル型などのゲージとして結果を表示するために使用します。

レイアウト	説明
アクティブなフィルター	このビューは、レポートに適用されるフィルターを表示するために使用します。
静的テキスト	このビューは、結果に静的テキストを含めるために使用します。 HTML を使用して、パナー、ティッカー、 ActiveX オブジェクト、 Java アプレット、リンク、指示、説明、グラフィックなどを結果に含めることができます。
凡例	〔凡例〕ビューを使用して、ゲージに適用されたカスタム色の意味など、結果で使用された特殊な書式設定の意味を文書化できます。
カラムの選択	カラムの選択は、分析で表示するカラムをユーザーが動的に変更できるようにするために使用します。これにより、ユーザーはデータを複数の次元で分析し、結果のコンテンツを動的に変更することができます。
ビューの選択	〔ビューの選択〕ビューを使用して、保存済みのビューの中から特定の結果ビューを選択できます。〔ビューの選択〕は、ダッシュボード上に配置すると、ドロップダウンリストとして表示されます。ユーザーは、このドロップダウンリストからビューを選択できます。
ファンネルチャート	このビューは、目標値および実際の値を、体積、レベル、色で示す3次元チャートを表示するために使用します。このビューは、セールスパイプラインのように、時間の経過とともに減少する目標値を表す場合に便利です。
ナレーティブ	このビューは、結果を1つまたは複数の段落で表示する場合に使用します。結果の各カラムにプレースホルダーを付けて文を入力したり、ロウを区切る方法を指定したりできます。カスタムの HTML や JavaScript を組み込んで、情報の表示方法を指定することもできます。
ティッカー	このビューは、レポートの結果をティッカーまたはマーキー（Web上の多くの金融サイトで使用されている、移動する証券コードなどと同様）として表示する場合に使用します。重要な結果や最新の情報を強調する場合に便利です。表示する情報や、それをページ上でどのようにスクロールするかを制御できます。このビューはさまざまな書式で表示でき、カスタムフォーマットを使用してグラフィックやリンクなどを追加できます。
結果なし	このビューは、レポートが結果を返さなかった場合に表示する説明テキストを指定するために使用します。

次に示した作業の手順を参照するには、該当するトピックをクリックしてください。

- [結果へのタイトルの追加](#) 『888ページ』
- [結果へのテーブルの追加](#) 『889ページ』
- [チャートでの結果の表示](#) 『891ページ』
- [ピボット表での結果の表示](#) 『903ページ』
- [ゲージビューを使用して結果をゲージとして表示](#) 『912ページ』
- [結果に適用されるフィルターの表示](#) 『918ページ』
- [結果へのマークアップテキストの追加](#) 『918ページ』
- [凡例ビューを使用したレポートへの凡例の追加](#) 『920ページ』
- [レポート内のカラムをユーザーが変更できるようにする](#) 『921ページ』

- ビューの選択ビューを使用した特定のビューの選択 『922ページ
の"ビューの選択ビューを使用した、ユーザーによる特定ビューの選択"参照』
- ファンネルチャートでの結果の表示 『923ページ』
- 結果へのナレーティブテキストの追加 『924ページ』
- スクロールティックャーでの結果の表示 『927ページ』
- データがないことをユーザーに警告する 『930ページ』

結果へのタイトルの追加

[タイトル] ビューは、タイトル、サブタイトル、ロゴ、カスタムオンラインヘルプのページへのリンク、およびタイムスタンプを結果に追加するために使用します。タイトルとサブタイトルは書式設定できます。

[タイトル] ビューは、最初のビューとして常に結果に追加されます。

タイトルビューを操作するには

- 1 Oracle CRM On Demand Answersの [レイアウトを作成] ページで、次のいずれかの操作を実行します。
 - 新しいタイトルビューを追加するには、ビューの追加ボタンをクリックして、ドロップダウンリストから [タイトル] を選択します。
 - 既存のタイトルビューを編集するには、タイトルビューを探して、 [ビューを編集] ボタンをクリックします。
- 2 [タイトル] テキストボックスに、タイトルとして表示するテキストを入力します。

タイトルを指定しないと、保存済みレポートの名前がタイトルとして使用されます。保存済みレポートがない場合、[タイトル] テキストボックスは空になります。
- 3 保存済みレポートの名前を表示しない場合は、 [保存済みの名前を表示する] チェックボックスをオフにします。

このチェックボックスをオンにすると、保存済みレポートの名前は、 [タイトル] テキストボックスにテキストがある場合はそのテキストの下に表示されます。
- 4 (オプション) ロゴイメージ、またはその他のグラフィックを表示する場合は、 [ロゴ] テキストボックスに適切なパスを入力します。

イメージはタイトルテキストの左側に表示されます。ここでは、このレポートを表示するすべてのユーザーがアクセスできるイメージまたはグラフィックを指定する必要があります。
- 5 (オプション) [サブタイトル] テキストボックスに、サブタイトルとして表示するテキストを入力します。

サブタイトルのテキストは、実際のタイトルに続けて次の行に表示されます。
- 6 タイトルまたはサブタイトルにその他の書式を追加する場合は、次の操作を行います。
 - a [タイトル] ダイアログボックスおよび [サブタイトル] ダイアログボックスの右側にある編集ボタンをクリックします。

b フォント、セル、および境界オプションの項目を選択し、[OK] をクリックします。

注： 新しいキャプションを入力すると、元のタイトルまたはサブタイトルがそのキャプションに置き換わります。

- 7** レポートを実行した日付または時刻を表示する場合は、[開始時刻] ドロップダウンリストからタイムスタンプオプションの1つを選択します。
- 8** カスタマイズしたヘルプ、またはレポートに関連するその他の情報へのリンクを提供する場合は、[ヘルプURL] テキストボックスに適切なURLを入力します。
ここでは、このレポートを表示するすべてのユーザーがアクセスできるURLを指定する必要があります。
- 9** 終了したら、[タイトル] ビューとともにレポートを保存できます。

結果へのテーブルの追加

[テーブル] ビューは、標準テーブルに結果を表示するために使用します。結果はナビゲーションやドリルダウンを行うことができます。総計およびカラムの合計を追加したり、カスタムテーブルおよびカラム見出しを指定したり、カラムの式または集合ルールを変更したりできます。また、カラムのプロパティを編集して、カラムとそのコンテンツの表示およびレイアウトを制御したり、カラムのコンテンツが特定の基準を満たす場合だけに適用される書式設定を指定したりすることもできます。

また、ページコントロールや1ページあたりの行数の指定、カラムとテーブルの見出しの表示、グリーンバースタイルの適用、およびカラムの並べ替えも可能です。カラムの並べ替えが選択されている場合は、並べ替えできるカラムの見出しは、視覚的に少し浮き出たように表示されます。

[テーブル] ビューは、2つ目のビューとして常に結果に追加されます。

集合ルール **Average** を適用したカラムの総計は、[テーブル] ビューおよび [ピボット表] ビューで異なります。[テーブル] ビューでは、**Average** 集合ルールを適用したカラムの総計は、(カウントで割った合計として) データベースから計算されます。[ピボット表] ビューでは、総計は結果セット内のロウの平均です。

注： [テーブル] ビューで行ったカラムの変更 (カラムの書式、順序、並べ替え、数式などの変更) は [条件を定義] ページで確認できます。[条件を定義] ページで行った変更は [テーブル] ビューで確認できます。

テーブルビューを操作するには

- 1** Oracle CRM On Demand Answers の [レイアウトを作成] ページで、次のいずれかの操作を実行します。
 - 新しいテーブルビューを追加するには、ビューの追加ボタンをクリックして、ビュードロップダウンリストから [テーブル] を選択します。
 - 既存のテーブルビューを編集するには、テーブルを探して、テーブルビューの [ビューを編集] ボタンをクリックします。
 ビューのオプションと設定がワークスペースに表示されます。
- 2** 各カラムを個別に操作するためのボタンを表示するには、右側のドロップダウンリストで [Header Toolbars with Results (ヘッダーツールバーと結果)] を選択します。
- 3** レポートに表示されている1つまたは複数のカラムの並べ替え順を指定するには、カラムの [ソート順] ボタンをクリックします。

複数のカラムで結果の順序を指定できます。複数のカラムを選択した場合、その順序が「ソート順」ボタンの上に表示されます。並べ替えの詳細は、「[カラムの並べ替え](#)『883ページ』」を参照してください。

4 合計を指定するには、次の操作を行います。

- 総計を追加するには、一番上にある「合計」ボタンをクリックし、「レポートに基づく合計」オプションが選択されていることを確認します（「合計」ボタンを再度クリックすると、メニューが表示され、このオプションを確認できます）。
- 個々のカラムの合計を追加するには、そのカラムの集計の基準ボタンをクリックし、「レポートを基準にした合計」オプションが選択されていることを確認します（個々のカラムの集計の基準ボタンを再度クリックすると、メニューが表示され、このオプションを確認できます）。

注：「集計の基準」ボタンは、**集計**できるカラムのみで使用できます。通常、これは集計を求めるために合計される繰り返しの値を含むカラムです。また、「レポートに基づく合計」オプションが選択されていない場合は、尺度にフィルターが適用される前に、システムによって全体の結果セットに基づき合計が計算されます。

5 カスタムの見出しを追加したり、カラムの式を編集したりするには、「式の編集」ボタンをクリックします。

「カラム式の編集」ダイアログボックスが表示されます。このダイアログボックスでは、次の操作を実行できます。

- カスタムの見出しを指定するには、「カスタムの見出し」チェックボックスをオンにし、新しい見出しテキストを適切な場所に入力します。
- カラムの式を編集するには、「カラム式」テキストボックスに式を入力します。
- カラムの集合ルールを変更するには、「集合ルール」ドロップダウンリストから項目を選択します。
- 特定のカラムの複数の値または値の範囲を組み合わせるビンを作成するには、「ビン」タブをクリックします。次に、ビンを追加して、そのビンに名前を付けます。

結果セット内のビンを構成する値のすべてのインスタンスは、ビン名に置き換えられます。集合の処理も適宜行われます。

6 カラムのプロパティを編集したり、カラムのコンテンツが特定の基準を満たす場合に適用する書式設定を指定したりするには、「カラムのプロパティ」ボタンをクリックします。

「カラム書式の編集」ダイアログボックスが表示されます。このダイアログボックスで、目的の項目を選択できます。

- カラムの書式設定および条件付き書式設定の追加については、「[カラムのプロパティの編集](#)『868ページ』」を参照してください。

7 終了したら、「テーブル」ビューとともにレポートを保存できます。

ページコントロールや1ページあたりの行数の指定、カラムとテーブルの見出しの表示、グリーンバースタイルの適用、およびカラムの並べ替えを行うには

- 1 テーブルビューで、ワークスペースの上部付近の「テーブルビューのプロパティを編集」ボタンをクリックします。
- 2 様々なオプションを適宜選択します。

チャートでの結果の表示

「チャート」ビューでは、チャートにカラムを配置したり、タイトル、凡例の位置、軸タイトル、データラベル、サイズ、および倍率をカスタマイズしたりできます。また、折れ線グラフや棒グラフなどのチャートグラフを選択したり、2Dなどのチャートのサブタイプを選択したり、形状や塗りつぶしパターンなどのカラムのスタイルを選択したりできます。チャートの罫線と色を設定したり、その他の特徴を変更したりすることもできます。ユーザーは「チャート」ビューで結果をドリルダウンできます。

選択できるチャートグラフのタイプには、エリアグラフ、棒グラフ、バブルグラフ、折れ線グラフなどがあります。チャートのサブタイプには、2D、3D、絶対、クラスタ、スタック、複合、およびカスタムがあります。

このトピックでは、チャートの使用方法について説明します。このトピックは次の情報で構成されています。

- Oracle CRM On Demand Answersのチャートグラフ
- Oracle CRM On Demand Answersチャートビューボタン
- チャートの基本コンポーネント

このトピックでは、次のタスクを実行する際の指示を示します。

- チャートビューの追加または修正
- チャートビューの一般的なプロパティの指定
- チャートビューのグリッド線の表示の制御
- チャートビュー内の凡例の位置の指定
- チャートビューの背景、テキスト、罫線の色の設定
- チャートビューの軸として表示するカラムの選択
- チャートビューの軸スケールオプションの設定
- チャートビューのスケールマーカの編集
- 線スケールマーカの作成
- 範囲スケールマーカの作成
- 範囲と線の値の詳細設定の指定
- チャートビューでの軸タイトルとラベルの指定
- チャートビューでの軸タイトルの指定
- チャートをクリックしたときのインタラクションの指定
- チャート系列の外観の書式設定
- パイチャートのデータラベルの選択

注：Oracle CRM On Demand

Answersでは、サードパーティのチャートエンジンを使用しています。軸や凡例が表示されるかどうかは、チャートの種類やサイズ、チャートに含める要素数によって決まります。これは、Webブラウザの使用可能なページ領域の大きさに制限されるためです。幅と高さのコントロールを調整すれば、表示されていない軸や凡例の値を表示できる場合もあります。

Oracle CRM On Demand Answersのチャートグラフ

次の表では、[グラフ] ドロップダウンリストから使用できるチャートグラフとその使用方法について説明します。すべてのチャートグラフがどのタイプのデータにも適しているとは限りません。デフォルトのチャートグラフは縦棒グラフです。

チャートグラフのタイプ	説明
エリア	<p>エリアグラフは、折れ線グラフと似ていますが、線の下エリアが塗りつぶされる点が異なります。各変数を全体に対する割合で表します。</p> <p>累積値または割合の時系列に基づく変化を観察する場合に適しています。たとえば、結果など特定の測定値のグループを比較し、グループの傾向を知るのに役立ちます。</p>
横棒グラフ	<p>横棒グラフを使用して、水平の棒を表示することにより、ファクトを比較します。</p> <p>類似した項目間の差を比較する場合に適しています。たとえば、競合製品の売上、同じ製品の異なる期間での売上、同じ製品の異なる市場での売上などを比較できます。</p>
バブル	<p>バブルグラフは、散布グラフの一種ですが、データ要素を円（バブル）として表示します。3つの変数を2次元で表示します。つまり、1つの値をx軸上の円の位置で表します。もう1つの値をy軸上の円の位置で表します。3つ目の値をその円の相対サイズで表します。</p> <p>バブルグラフは、3つの変数を持つデータをプロットする場合や、一定期間にわたる財務データを表示する場合に適しています。</p> <p>ヒント：バブルグラフを作成するには、1つのファクトをx軸に、もう1つのファクトをy軸に、3つ目のファクトをバブルの半径軸にプロットします。これらの3つのファクトをレベル軸上の選択値に対してプロットします。</p>
縦棒グラフ	<p>縦棒グラフは、垂直のカラムを使用してファクトを比較します。</p> <p>類似した項目間の差を比較する場合に適しています。</p>
折れ線	<p>折れ線グラフは、複数のファクトをプロットできます。</p> <p>データのパターンや傾向を表示する場合に適しています。</p>
複合（折れ線-棒）	<p>複合（折れ線-棒）グラフは、異なる範囲を持つ2つのデータセットをプロットします。1つのデータセットを棒として、もう1つのデータセットを棒に重なる線として表示します。</p> <p>データセット間の傾向の関係を表示する場合に適しています。</p> <p>ヒント：棒およびカラムの任意の組合せを指定できますが、それぞれ1つにする必要があります。すべてのカラムを折れ線として指定することもできますが、棒だけにする場合は、棒グラフを使用してください（このチャートグラフに棒だけを選択すると、一部のカラムの選択内容は折れ線として描かれる場合があります）。</p>

チャートグラフのタイプ	説明
パレート	<p>パレートグラフは、棒グラフと折れ線グラフが1つのチャートになったもので、基準を降順で表示します。折れ線が割合の累計を表します。</p> <p>最良および最悪や最大および最小など、重大な要因を特定する場合に適しています。</p>
パイ	<p>パイグラフは、データセットを全体に対する割合で表します。</p> <p>地域別売上や地区別売上など、全体に対して各部分を比較する場合に適しています。</p>
レーダー	<p>レーダーグラフは、棒グラフと同じ情報をプロットしますが、グラフの中心から放射状にデータを表示する点が異なります。データ要素ごとに値軸があります。</p> <p>データの重複度や分布を調べる場合に適しています。</p>
散布	<p>散布グラフは、xとyで示される値を点で表し、この点をx-yグリッド内に散布させます。データポイントを2つの独立した変数に基づいてプロットします。したがって、多数のデータポイントをプロットし、データポイントの密集度を観察できます。</p> <p>散布グラフは、大きなデータセット間の関係や傾向を観察する場合に適しています。</p> <p>ヒント： 散布グラフを作成するには、1つのファクトをx軸上に、もう1つのファクトをy軸上にプロットします。これらのファクトをレベル軸上の選択値に対してプロットします。</p>
ステップ	<p>ステップグラフは、折れ線グラフと似ています。ステップグラフでも、複数のファクトをプロットできます。</p>

選択したチャートタイプに応じて、[タイプ] ドロップダウンリストから選択できるチャートのサブタイプが決まります。一部のチャートタイプにはサブタイプがありません。たとえば、バブルグラフおよびレーダーグラフにはサブタイプはありません。可能であれば、チャートのサブタイプはデフォルトで3Dオプションになります。選択したチャートタイプに応じて、サブタイプオプションは次のようになります。

- エリアチャート：3Dおよび2D
- 縦棒チャート：3D、2D、3Dスタック、および2Dスタック
- 折れ線チャート：3Dおよび2D
- パレートチャート：3Dおよび2D
- パイチャート：3Dおよび2D
- 散布チャート：散布、および折れ線でつないだ散布
- ステップチャート：3Dおよび2D







選択したチャートタイプに応じて、スタイルドロップダウンリストから選択できるスタイルも決まります。一部のチャートタイプにはスタイルがありません。可能であれば、スタイルはデフォルトでべた塗りになります。選択したチャートタイプに応じて、チャートのスタイルは次のようになります。

- エリアチャート：べた塗りおよびパターン塗り

- 縦棒チャート：四角形、円柱、グラデーション、三角形、菱形、パターン塗り
- 折れ線チャート：四角形、円柱、グラデーション、三角形、菱形、パターン塗り
- パレートチャート：四角形、円柱、グラデーション、三角形、菱形、パターン塗り
- パイチャート：べた塗りおよびパターン塗り

Oracle CRM On Demand Answersチャートビューボタン

チャートビューページの上部にあるボタンを使用すると、様々なチャート設定にアクセスできます。次の表では、[チャート] ビューのボタンと設定について説明します。

チャートビューのボタン	説明
	一般的なチャートのプロパティ ：タイトル、データラベルの表示の有無、チャートサイズなど、チャートの一般的なプロパティを設定します。
	軸タイトルとラベル ：チャートの下側と左側に軸タイトルとデータラベルを表示するかどうかを制御します。
	軸スケール ：軸スケール、目盛、および倍率タイプのプロパティを設定します。
	その他のチャートオプション ：次に示すような、その他のチャートオプションを制御します。 <ul style="list-style-type: none"> ■ チャートのグリッド線の表示 ■ 凡例の位置、凡例のサイズ変更 ■ 背景、テキスト、罫線の色 ■ 下位レベルのデータにドリルダウンする、関連する保存済みレポートやWebサイトに自動的に移動するなど、ユーザーがチャートをクリックしたときに実行されるインタラクション
	チャートデータの書式設定 ：色、線幅、線記号などチャート系列の外観の書式を設定できます。
	詳細プロパティ ：パイチャートでは、データラベルを選択できます。

チャートの基本コンポーネント

チャートの基本コンポーネントを定義できます。次の表に、カスタマイズ可能なコンポーネントを示します。

注：特定のチャートタイプでしか使用できないコンポーネントもあります。たとえば、パイチャートには軸がありません。選択したチャートのタイプによって、使用可能なコンポーネントが決まります。

チャートコンポーネント	説明
尺度ラベル	〔尺度〕セクションに表示されるデータのカラム見出しの位置と書式設定を制御します。また、合計機能や並べ替え機能も提供します。1つの尺度しかない場合は、この要素は除外することができます。
凡例	チャートの説明に使用します。凡例の位置と、凡例の短縮を可能にするかどうかを指定します。
軸	チャートの倍率を特定する水平線と垂直線。チャートの水平軸と垂直軸を指定できます。
グリッド線	水平線と垂直線のマトリックスであり、チャート上のポイントを軸と関連付けることができます。グリッド線の色を指定できます。
スケールマーカー	チャートの倍率を特定します。位置、サイズ、色、線幅、範囲などのプロパティを指定できます。
ドリル	詳細を表示します。ユーザーがドリルダウンしてチャートに表示される情報の詳細にアクセスできるかどうか、およびドリルダウンの方法を指定できます。
タイトル	チャートを説明するタイトルを指定します。
軸、タイトル、ラベル、制限	タイトルと倍率のラベルをチャートの軸に表示するかどうか、および表示方法を指定します。
チャート系列	色、線幅、線記号などのチャート系列の外観の書式要素。系列の位置が指定した値に等しい場合には特定の色を適用するなど、ルールに基づいた書式設定を適用することもできます。
目盛	軸上のスケールマーカーを細かく分割して、詳細を示します。
データラベル	マウスカーソルをチャート上で止めたときに、データの数値を表示します。

チャートビューの追加または修正

次の手順では、チャートビューを追加または修正する基本的な方法について説明します。

注：結果と互換性がないチャートグラフを選択すると、結果は表示されません。

チャートビューを追加または修正するには

1 Oracle CRM On Demand Answersの〔レイアウトを作成〕ページで、次のいずれかの操作を実行します。

- チャートビューを追加するには、ビューの追加をクリックして、〔チャート〕を選択します。
 - 既存のチャートビューを編集するには、チャートビューの〔ビューを編集〕ボタンをクリックします。
- ビューのオプションと設定がワークスペースに表示されます。

2 チャートのグラフ、〔タイプ〕およびスタイルの各フィールドで選択事項を指定します。

グラフフィールドで選択した内容（パイや折れ線など）に応じて、選択できるタイプとスタイルが決まります。一部のグラフではデフォルトのサブタイプまたはデフォルトのスタイルのみ使用できます。

ドロップダウンリストから選択すると、その選択内容を反映して「チャート」ビューが変更されます。

ヒント：チャートビューページでは、「アクティブなサブジェクトエリア」でカラムのフィールド名をクリックすることで、各カラムをチャートに追加できます。「条件を定義」ページに移動し、カラムを追加することも可能です。チャートビューページで追加したカラムはレポート全体に追加されます。カラムは「条件を定義」ページや他のビュー、チャートビューページで確認できます。チャートからカラムを削除する場合は、「条件を定義」ページに移動し、削除するカラムの「列の削除」ボタンをクリックする必要があります。

- 3 チャートビューページの上部にあるボタンを使用して、その他のチャート設定を指定します。
- 4 変更の結果を確認するには、再描画をクリックします。
再描画を随時クリックして、「チャート」ビューを更新できます。
- 5 変更内容を削除して元のチャートから開始するには、「デフォルトに戻す」をクリックします。
- 6 チャートのサイズを変更するには、垂直と水平のスライドバーを使用します。
- 7 レポートを保存します。

チャートビューの一般的なチャートのプロパティの指定

タイトルやデータラベルの外観など、チャートの一般的なプロパティを設定できます。

データラベルは、デフォルトでは選択した2Dチャートタイプに対して有効になっています。

チャートサイズは、デフォルト設定では、使用可能なページ領域に高さと幅をはじめ、既存のチャートのすべての要素が収まる大きさになります。チャートサイズが変更されても、チャートの高さと幅の相対比率は変わりません。チャートでは、チャート要素のサイズが自動的に変更されます。変更後のサイズはチャート内の使用可能な領域に応じて決まります。「一般的なチャートのプロパティ」ダイアログボックスでは、チャートに対して固定サイズを指定できます。固定サイズは、デフォルトのサイズよりも優先されます。

注：チャート化する項目数が大幅に増えた場合は、それに応じてチャートを拡大できます。

たとえば、3つの製品の売上を表示するレポートを作成し、3つのカラムで示される各製品の売上結果を示すチャートを作成して、チャートのサイズをページの約25%にしたと想定します。その後、レポートが実行され、6つの製品の売上結果が返された場合は、チャートのサイズは元の幅の2倍、つまりページの約50%に拡大されます。これにより、チャート内の個々のカラムの幅は一定のまま保たれます。

チャート要素は、チャートサイズに合うように必要に応じてサイズが変更されます。前の例で、引き続きチャートサイズをページの約25%にすると、使用可能な領域に合うようにカラムのサイズが変更されます。

チャートビューの一般的なプロパティを指定するには

- 1 チャートビューページの上部にある次のボタンをクリックし、「一般的なチャートのプロパティ」ダイアログボックスを開きます。



- 2 「一般的なチャートのプロパティ」ダイアログボックスで、目的の項目を選択して「OK」をクリックします。

チャートビューが更新されます。選択した項目を収容するために、チャートのサイズが変更されることがあります。

チャートビューのグリッド線の表示の制御

チャート上にグリッド線を表示するかどうかを制御できます。また、グリッド線の色を指定できます。

チャートビューのグリッド線の表示を制御するには

- 1 チャートビューページの上にある次のボタンをクリックし、[その他のチャートオプション] ダイアログボックスを開きます。



- 2 [その他のチャートオプション] ダイアログボックスで、グリッド線タブをクリックし、目的の項目を選択して [OK] をクリックします。
[チャート] ビューが更新されます。

チャートビュー内の凡例の位置の指定

凡例の位置を指定し、凡例のサイズ変更オプションを設定することができます。

チャートビュー内の凡例の位置を指定するには

- 1 チャートビューページの上にある次のボタンをクリックし、[その他のチャートオプション] ダイアログボックスを開きます。



- 2 [その他のチャートオプション] ダイアログボックスで、凡例タブをクリックし、目的の項目を選択して [OK] をクリックします。
チャートビューが更新されます。選択した項目を収容するために、チャートのサイズが変更されることがあります。

チャートビューの背景、テキスト、罫線の色の設定

チャートの背景、テキスト、罫線の色を指定できます。

チャートビューの背景、テキスト、罫線の色を指定するには

- 1 チャートビューページの上にある次のボタンをクリックし、[その他のチャートオプション] ダイアログボックスを開きます。



- 2 [その他のチャートオプション] ダイアログボックスで、色と境界タブをクリックし、目的の項目を選択して [OK] をクリックします。








[チャート] ビューが更新されます。

チャートビューの軸として表示するカラムの選択

チャートに表示するカラムや、それらのカラムを表す軸を選択できます。Oracle CRM On Demand

Answersに適切なオプションのマトリックスが表示されます。マトリックスの左端にカラムが表示され、上端に使用するチャートタイプで選択可能な軸タイプが表示されます。また、軸上にプロットされるファクトのデータに対して単位ラベルを表示するかどうかも指定できます。

使用可能な軸は、グラフドロップダウンリストで選択されたチャートタイプに応じて変更されます。次の表では、チャートビューで使用されるチャート軸のボタンについて説明します。

チャート軸のボタン	軸
	選択したカラムをレベル軸に設定します。散布グラフおよびバブルグラフで使用されます。
	選択したカラムを水平軸に設定します。
	選択したカラムを垂直軸に設定します。レーダーグラフでは、これがファクト軸になります。
	選択したカラムの値をチャートの凡例に表示するかどうかを指定します。
	選択したカラムをオーバーレイ軸に設定します。複合（折れ線-棒）グラフで使用されます。
	選択したカラムを半径軸に設定します。バブルグラフで使用されます。
	選択したカラムをパイ値軸に設定します。レーダーグラフの場合は、これがレーダー軸になります。

チャートビューで軸として表示するカラムを選択するには

- 1 カラムをチャート内で軸として表示するには、チャートの左側にある [カラム] エリアで、該当する軸ボタンのチェックボックスをクリックします。

軸ボタンは、[グラフ] ドロップダウンリストで選択したグラフタイプによって異なります。

- 2 チャートにカラムを追加するには、選択エリアでそのカラムをクリックし、軸として設定します。

これは、[条件を定義] ページでレポートにカラムを追加した場合と同じ結果になります。

- 3 [再描画] ボタンをクリックして、[チャート] ビューを更新します。

チャートビューの軸スケールオプションの指定

軸の限度、目盛、倍率タイプ、およびスケールマーカースのプロパティを制御できます。

チャートビューの軸スケールオプションを指定するには

- 1 チャートビューページの上にある次のボタンをクリックし、軸スケールダイアログボックスを開きます。



- 2 軸スケールダイアログボックスで、目的の項目を選択して [OK] をクリックします。

数値軸を持つチャートの場合は、軸スケールオプションの設定によって、倍率の選択方法が決まります。

- デフォルトを選択すると、Oracle CRM On Demand Answersによって倍率が選択され、正の数の場合、軸はゼロ (0) に設定されます。
- [データ範囲に合わせる] を選択すると、Oracle CRM On Demand Answersによって倍率が選択されます。軸の値の範囲が評価され、適切な倍率の最小値と最大値が選択されます。これは、すべてが互いに近似している一連の多数の値をチャート化する場合に役立ちます。その一連の値に対してチャートがズームインされるため、差をより簡単に見分けることができます。
- また、手動で軸スケール値を特定の数値に設定することもできます。

チャートビューが更新されます。選択した項目を収容するために、チャートのサイズが変更されることがあります。

チャートビューのスケールマーカースの編集

スケールマーカースは、主要なポイント、しきい値、範囲などを強調する、線や影付きの背景範囲です。線または範囲を、チャートタイプに応じて1つまたは複数の軸に適用できます。線はチャート情報の前に表示され、範囲は背景に表示されます。

注：パイチャートなどのチャートタイプによってはスケールマーカースを使用しないものもあります。

次の手順は、スケールマーカースを編集するための一般的な方法を示しています。

チャートビューのスケールマーカースを編集するには

- 1 チャートビューページの上にある次のボタンをクリックし、軸スケールダイアログボックスを開きます。



- 2 軸スケールダイアログボックスで、スケールマーカースの編集をクリックします。

- 3 スケールマーカーダイアログボックスで [追加] をクリックし、最初のスケールマーカーを追加して、マーカーについて適宜選択します。

詳細オプションを使用して、倍率を固定値や特定のカラム名に設定したり、SQLクエリの結果として設定したりすることができます。スケールマーカーのタイプと詳細オプションの使用の詳細は、次の手順を参照してください。

- 4 続けて [OK] をクリックして、ダイアログボックスを閉じます。

チャートビューが更新されます。選択した項目を収容するために、チャートのサイズが変更されることがあります。

線スケールマーカーを作成するには

- 1 スケールマーカーダイアログボックスの [タイプ] フィールドで、線を選択します。

- 2 3番目のカラムに線の幅を入力します。

この値は、ピクセル単位の線の太さです。

- 3 4番目のカラムに線の位置を入力します。

位置は、線を軸上のどこに配置するかを示します。たとえば、左の軸に0 - 100の値があり、位置として40を指定した場合は、縦軸上の40の位置と交差する水平線が表示されます。

- 4 線の色を入力します。

- 5 線のキャプションを入力します。

キャプションは、マウスカーソルをチャート内の線および凡例の上に合わせると表示されます。

- 6 [OK] をクリックします。

範囲スケールマーカーを作成するには

- 1 スケールマーカーダイアログボックスの [タイプ] フィールドで、[範囲] を選択します。

- 2 3番目のカラムに範囲の最小値を入力します。

- 3 4番目のカラムに範囲の最大値を入力します。

注： 範囲と同じ軸に表示される値を指定する必要があります。たとえば、左の軸に0 - 100の値があり、最小値として20、最大値として40を指定した場合は、グラフの背景がこれらの値の範囲に指定した色で表示されます。

- 4 範囲の色を入力します。

- 5 範囲のキャプションを入力します。

凡例にキャプションが表示されます。

- 6 [OK] をクリックします。

範囲と線の値の詳細設定の指定

範囲および線の値のオプションには、固定値、レポートに含まれるカラムから供給された値、またはSQLクエリから算出された値があります。

詳細設定を指定するには

- 1 詳細オプションを指定するフィールドの横にある [プロパティ] ボタンをクリックします。
- 2 次のいずれかのオプションを選択します。
 - **固定値**：増分する値（数値）を入力します。
 - **変数式**：このオプションは、セッションおよびプレゼンテーション変数の結果に基づきます。ほとんどのセッションまたはプレゼンテーション変数は、チャートの値に関連しない場合があるため、このオプションには制限があります。
 - **カラム名**：増分の基になるカラムを選択します。
 - **SQLクエリー**：このオプションは、SQLクエリーの結果に基づきます。結果はテーブルの場合もありますが、最初のロウおよび最初のカラムのセル値のみが適用されます。
- 3 [OK] をクリックします。

チャートビューでの軸タイトルとラベルの指定

チャートビューについて、次のことを指定できます。

- 軸のタイトルとデータラベルをチャートの下側と左側のどちらに表示するか
- ラベルを周囲に合わせてチャート内で回転させるかどうか
- ラベルの最大長
- ラベルのテキスト（デフォルトテキストと異なる場合）

注：チャートのサイズを調整すると、軸ラベルの表示に影響することがあります。

チャートビューの軸タイトルを指定するには

- 1 チャートビューページの上にある次のボタンをクリックし、軸タイトルとラベルダイアログボックスを開きます。



- 2 軸タイトルとラベルダイアログボックスで、目的の項目を選択して [OK] をクリックします。
[チャート] ビューが更新されます。

注：ラベル長の制限を設定する場合は、ラベルに含めることができる文字の総数を指定します。制限を超える文字が削除された位置には、省略記号 (...) が表示されます。

チャートをクリックしたときのインタラクションの指定

チャートを表示し、そのチャートをクリックしたときに、どのタイプのインタラクションが実行されるようにするかを指定できます。次は、チャートのインタラクションのタイプを示しています。

- **ドリル**。ユーザーは詳細な情報へドリルダウンできます。ドリルダウンのパスが自動的に設定されている場合は、これがデフォルトの操作です。最初にドリルダウンのパスが使用できない場合は、ナビゲートを使用してカスタマイズされたパスを設定します。
- **ナビゲート**。ユーザーは、別の保存されたレポートまたはダッシュボードへ移動できます。
- **なし**。ドリルダウンやチャートからの移動は無効になります。

チャートをクリックしたときのインタラクションを指定するには

- 1 チャートビューページの上にある次のボタンをクリックし、[その他のチャートオプション] ダイアログボックスを開きます。



- 2 [その他のチャートオプション] ダイアログボックスで、相互作用タブをクリックし、インタラクションに関する目的の項目を選択します。
- 3 [OK] をクリックします。

チャート系列の外観の書式設定

チャート系列の書式設定によって、個々の系列コンポーネントをカスタマイズできます。書式設定はコンポーネントの位置に応じて設定されます。ユーザーは、色、線幅、線記号などのチャート系列の外観を書式設定できます。

たとえば、2つのデータ系列を持つ複合（折れ線-棒）チャートで、棒が位置1で、線が位置2であるとしします。ユーザーは、棒の色、線の幅、データポイントを示す記号を変更できます。また、系列の位置が指定した値に等しい場合には特定の色を適用するなど、ルールに基づいた書式設定を適用することもできます。

チャート系列の外観を書式設定するには

- 1 チャートビューページの上にある次のボタンをクリックし、時系列の書式制御ダイアログボックスを開きます。



- 2 時系列の書式制御ダイアログボックスで、目的の項目を選択します。

時系列の書式制御ダイアログボックスで選択可能な選択肢は、チャートタイプによって異なります。たとえば、次のようになります。

- 系列をカスタマイズするには、[デフォルトの使用] チェックボックスをオフにします。
- 系列をデフォルト設定に戻すには、[デフォルトの使用] チェックボックスを再度オンにします。

- 新たに系列の書式制御を追加するには、[追加] ボタンをクリックします。現在のチャートがこの系列を使用していない場合でも、必要が生じた場合には（ドリルする場合など）この書式が使用されます。
- すべての系列をデフォルト値に戻すには、[すべてをクリア] ボタンをクリックします。
- 色を変更するには、色ボックスをクリックして[色の選択] ダイアログボックスを表示します。
- その他の系列の属性を変更するには、適切なタブをクリックし、棒または線の属性を選択します。

3 [OK] をクリックします。

パイチャートのデータラベルの選択

マウスポインターをパイチャートの要素上に合わせるとデータラベルが表示されます。値を表示する方法とデータラベルが表示する項目を指定できます。値は、全体に対する割合（%）として表示することもできれば、実際の値を表示することもできます。データラベルには、値のみ、名前のみ、または値と名前の両方を表示できます。

選択に応じて、データラベルが表示できるようにチャートのサイズが変更されます。

パイチャートのデータラベルを選択するには

- 1 チャートビューページの上にある次のボタンをクリックし、チャートタイプ特別ダイアログボックスを開きます。



- 2 チャートタイプ特別ダイアログボックスで、値とデータラベルに関する目的の項目を選択します。[OK] をクリックします。

ピボット表での結果の表示

ピボット表ビューは、ロウ、カラム、セクション見出しの表示を切り替えて、データを異なる側面から表示できるインタラクティブなビューです。ナビゲーションやドリルダウンも行うことができ、特にトレンドレポートの作成に便利です。

このトピックでは、ピボット表の位置について説明し、次のタスクを実行する際の指示を示します。

- ピボット表ビューの追加または修正
- ピボット表で複数ページのドロップダウンリストを使用する
- ピボット表のデフォルトの集合ルールの上書き
- ピボット表での書式設定の追加
- ピボット表での動的合計の表示
- ピボット表での項目の相対値としての表示
- ピボット表での計算式の使用
- ピボット表での計算式の作成

ピボット表の位置

ピボット表を追加または修正すると、レポートに含まれているカラムは、ピボット表テンプレート内に要素として表示されます。

次の表では、ピボット表の位置について説明しています。

位置	説明
ページ	表示するデータをユーザーが選択できるインタラクティブな結果セットが表示されます。ページ位置に表示されるカラムの値は、初期フィルターの条件として使用されます。ユーザーは、ドロップダウンリストから値を選択できます。その選択に基づいて、ピボット表に定義したセクション、カラム、ロウ、尺度から構成されるピボット表が表示されます。
セクション	フィルターの初期条件が表示されます。[セクション] カラムの各値に対して、ピボット表に定義したセクション、カラム、ロウ、尺度から構成されるピボット表がそれぞれ表示されます。
カラム	カラムの方向が指定された要素が表示されます。ピボット表には複数のカラムを入れることができます。
ロウ	ロウの方向が指定された要素が表示されます。カラムと同様に、ピボット表にも複数のロウを入れることができます。
尺度	<p>ピボット表の集計データを含む部分です。[尺度] エリアの要素は、[ページ] フィールド、[セクション] フィールド、[ロウ] フィールド、および [カラム] フィールドの要素に基づいて集計されます。尺度要素の各値は、ソースのロウとカラムの交点のデータの集計を示します。</p> <p>尺度ラベル要素（デフォルトでは [カラム] エリアに表示）は、[尺度] セクションに表示されるデータのロウ見出しの位置と書式設定を制御します。また、合計機能や並べ替え機能も提供します。1つの尺度しかない場合は、この要素は除外することができます。</p>
除外	ピボット表の結果からカラムを除外します。ピボット表を作成した後に、基準としてレポートに追加したカラムは除外されます。

ピボット表ビューの追加または修正

次の手順では、ピボット表ビューを追加または修正する基本的な方法について説明します。

ピボット表ビューを追加または修正するには

- 1 Oracle CRM On Demand Answersの [レイアウトを作成] ページで、次のいずれかの操作を実行します。
 - 新しいピボット表ビューを追加するにはビューの追加をクリックして、ピボット表を選択します。
 - 既存のピボット表ビューを編集するには、ピボット表ビューの [ビューを編集] ボタンをクリックします。

ビューのオプションと設定がワークスペースに表示されます。

- 2 ピボット表テンプレート、および各カラムを個別に操作するためのボタンを表示するには、**[Show Controls (コントロールの表示)]** チェックボックスをオンにします。
ピボット表テンプレートがワークスペースに表示されます。
- 3 ピボット表に要素として表示されるレポートカラムを、ピボット表テンプレートの適切な位置にドラッグ&ドロップします。
- 4 プレビューを表示するには、**[結果の表示]** チェックボックスをオンにします。
[結果の表示] リンクをクリックすると、結果を更新できます。
- 5 ピボット表の横に**[チャート]** ビューを追加するには、**[チャートのピボット結果]** チェックボックスをオンにします。
[チャート] ビューについては、「[チャートでの結果の表示](#)『891ページ』」を参照してください。
- 6 ピボット表を基準にしたチャートの相対位置を変更するには、**[Chart Position (チャートの位置)]** リストから位置を選択します。
また、リストから**[Chart Only (チャートのみ)]** を選択して、テーブルを非表示にしてチャートのみが表示されるようにすることもできます。
- 7 結果を並べ替えるには、並べ替え対象となるカラムの**[ソート順]** ボタンをクリックします。
ボタンが変わり、次の並べ替え順が表示されます。
 - 上向き矢印は、昇順の並べ替えを示します。
 - 下向き矢印は、降順の並べ替えを示します。並べ替えの詳細は、「[カラムの並べ替え](#)『883ページ』」を参照してください。
- 8 合計を追加するには、次の操作を行います。
 - a [ページ]、[セクション]、[ロウ]、[カラム] エリアの合計の場合は、**[合計]** ボタンをクリックして、次のように選択します。
 - 合計がない場合は、**[なし]** を選択します。**[合計]** ボタンは、デフォルトでは白い背景で表示されます。
 - データ項目の前または後ろに合計を表示するには、**[前]** または **[後]** を選択します。たとえば、地域を含むロウの合計を追加し、**[前]** オプションを指定した場合は、一覧されている地域の個々の地区の前に合計が表示されます。
 - b [尺度] エリアの合計の場合は、合計するロウまたはカラムの**[その他]** ボタンをクリックし、**[集合ルール]** を選択します。さらに、値を選択し、**[レポートに基づく合計]** オプションが選択されていることを確認します。
注： **[レポートを基準にした合計]** オプションが選択されていない場合は、尺度にフィルターが適用される前に、**Oracle CRM On Demand Answers**によって全体の結果セットに基づき合計が計算されます。
この要素の位置に応じて、尺度要素で表された集計データの合計は、カラムまたはロウとして表示されます。カラムやロウの合計にはラベルが含まれます。
[合計] ボタンが無効になっている場合、合計は表示されません。
- 9 カラム、尺度、またはロウのその他のオプションを操作するには、**[その他]** ボタンをクリックし、ドロップダウンリストから項目を選択します。

10 カラムのラベルまたは値の書式設定を行うには、[合計] ボタンまたは[その他] ボタンをクリックし、適切な書式設定オプションを選択します。

11 レポートを保存します。

ピボット表で複数ページのドロップダウンリストを使用する

ピボット表の [ページ] エリアに複数の属性を配置する場合は、複数ページのドロップダウンリストを作成できます。これを設定しておくと、ユーザーがピボット表を表示するときに、ページの見出しに属性の結合リストが表示される（デフォルト）かわりに、各属性のドロップダウンリストが表示されます。

たとえば、ページエリアに地域とブランドを配置し、地域のドロップダウンリストから特定の地域を選択すると、ブランドに結合された地域を表示する代わりに、選択した地域のデータだけを参照することができます。

Oracle CRM On Demand Answers ピボット表に独立したドロップダウンリストを作成するには

- 1** 目的の属性を [ページ] エリアにドラッグ&ドロップします。
- 2** [ページ] レイアウトエリアにある2つ目以降の属性の [その他] ボタンをクリックします。
- 3** [ドロップダウンリストの区切り] オプションを選択します。

属性のドロップダウンリストがピボット表のプレビューの上に表示されます。

[ページ] エリアでは、その他の属性のドロップダウンリストも作成できます。レポートを保存すると、レポートへのアクセス権を持つユーザーがドロップダウンリストを使用できるようになります。

ピボット表のデフォルトの集合ルールの上書き

レポートの最初の作成者またはシステムのどちらかによって指定された尺度のデフォルトの集合ルールを上書きできます。

ピボット表の尺度のデフォルト集合ルールを上書きするには

- 1** 上書きするデフォルトの集合ルールを持つ尺度の [その他] ボタンをクリックします。
- 2** [集合ルール] オプションを選択し、次に適用する集合ルールを選択します。

ピボット表での書式設定の追加

ピボット表にグリーンバースタイルと整形書式設定を適用できます。また、セクション、ロウ、カラム、尺度、およびそれらに含まれるコンテンツの外観もカスタマイズできます。

たとえば、セクション、値および尺度ラベルのフォント、セル、境界、スタイルシートオプションを指定できます。セクションの場合は、そのセクションの値と一緒にカラムの見出しを含め、その位置をカスタマイズできます。また、セクション内の値が変更されるたびに新しいセクションが新しいページに表示されるように、改ページを挿入できます。

また、条件付き書式設定を使用して、特定範囲のデータ要素を調べることもできます。ピボット表でカラムに条件付き書式設定を追加するには、「[カラムのプロパティの編集](#)」を参照してください。

グリーンバースタイルと整形書式設定のピボット表への追加

グリーンバースタイルは、ロウまたはカラムを交互に薄緑色で表示します。整形書式設定は、ピボット表の全体的な外観に影響し、グリーンバーのデフォルトの色を変更することもできます。

グリーンバースタイルと整形書式設定をピボット表に追加するには

- 1 ピボット表ビューで、ワークスペースの上部付近のピボット表ビューのプロパティボタンをクリックします。
- 2 グリーンバースタイルを追加するには、行を1つおきに緑に塗りつぶすスタイル設定を有効にするチェックボックスをオンにします。
スタイルの適用方法を変更するには、代替リストから該当する選択肢を選択します。
- 3 整形書式設定を追加するには、代替書式の設定ボタンをクリックします。
- 4 グリーンバーのデフォルトの色を変更するには、書式の編集ダイアログボックスでセル書式の新しい背景色を選択します。
整形書式設定の詳細は、「[レポートの外観の変更](#)『856ページ』」を参照してください。

セクションとセクションのコンテンツの書式設定の追加

セクションとコンテンツの書式設定オプションを使用して、次のことを実行できます。

- そのセクションに値と一緒にカラムの見出しを含め、その位置をカスタマイズします。
- 改ページを挿入します。セクションの値が変更されるたびに、新しいセクションが新しいページに表示されます。これは、データ主導の詳細レポートの場合に役立ちます。
- セクションとそのコンテンツに整形書式設定を適用します。

ピボット表のセクションに書式設定を追加するには

- 1 セクションの外観を書式設定するには、次の操作を行います。
 - a ピボット表ビューで、セクションのプロパティボタンをクリックします。
 - b セクションのプロパティダイアログボックスで、目的の項目を選択して[OK]をクリックします。
 - 2 セクションのコンテンツの外観を書式設定するには、次の操作を行います。
 - a コンテンツのプロパティボタンをクリックします。
 - b コンテンツのプロパティダイアログボックスで、目的の項目を選択して[OK]をクリックします。
- 整形書式設定の適用の詳細は、「[レポートの外観の変更](#)『856ページ』」を参照してください。

ロウの書式設定の追加

ロウおよびロウのコンテンツの書式設定オプションを使用して、次のことを実行できます。

- ロウ、ロウの見出し、ロウの値に整形書式設定を適用します。
- ピボット表の計算式でロウを使用しても、結果の表示ではそのロウを非表示にします。
- ピボット表で使用する新しい計算項目を定義します。
- ピボット表でロウを重複させます。
- [ピボット表] ビューからカラムを削除します。

ロウの書式設定を追加するには

- ピボット表ビューで、ロウの詳細オプションボタンをクリックし、ドロップダウンリストから適宜選択します。
 - ロウの見出しと値に整形書式設定を適用するには、該当するオプションを選択します。
 - 整形書式設定の適用の詳細は、「[レポートの外観の変更](#)『856ページ』」を参照してください。
 - ロウを出力で非表示にするには、[非表示]を選択します。
 - 新しい計算項目を定義する場合は、新規計算項目をクリックします。
計算項目の定義方法の詳細は、このトピックの「ピボット表での計算式の作成」セクションを参照してください。
 - ピボット表でロウを繰り返すには、[重複レイヤ]を選択します。
 - レポートからカラムを削除するには、[カラムの削除]を選択します。
 - ピボット表と、そのレポートのその他のすべての結果ビューから、カラムが削除されます。

注：[尺度] エリアに含まれるカラムのデータ形式の設定は、セクション内のカラムの設定が継承されます。

ピボット表での動的合計の表示

ピボット表の数値尺度は、動的合計として表示できます。その尺度に対応するそれ以降の各セルに、その尺度に対応するそれより前のすべてのセルの合計が表示されます。このオプションは、実際のピボット表の結果には影響しない表示機能です。

一般に、動的合計は、選択したカラムに対する割合(%)としてデータを表示する(最終的な値は100%になる)オプションとして、重複するカラムや尺度の場合に表示されます。動的合計は、すべての合計に適用されます。各詳細レベルでの動的合計は、個別に計算されます。

動的合計オプションが選択されても、カラムの見出しには影響はありません。カラムの見出しで、動的合計が有効であることを示す必要がある場合には、カラムの見出しを書式設定できます。

動的合計には、次の使用ルールが適用されます。

- 動的合計には、SQL RSUM関数(結果は動的合計の動的合計となる)との互換性はありません。
- すべての動的合計は、新しいセクションごとにリセットされます。動的合計は、セクション内の区切りではリセットされません。また、複数のセクションにまたがって続行されることもありません。
- 尺度が単一のカラムまたは単一のロウに表示されていない場合、その尺度は左から右へ、次に上から下へ順次合計されず(右下のセルに総計が示されます)。動的合計は、ロウまたはカラム単位ではリセットされません。
- 最小値、最大値、平均値のローリングはサポートされていません。

尺度を動的合計として表示するには

- [尺度] エリアで、合計するロウまたはカラムの [その他] ボタンをクリックし、次のオプションを選択します。

動的合計として表示

ピボット表での項目の相対値の表示

ピボット表上で格納または計算された尺度は、割合（%）または索引に動的に変換できます。これは、その計算式を明示的に作成する必要がある場合に、合計に対するその項目の相対値を示します。

たとえば、ピボット表を使用して地域別の売上を調べている場合、売上の尺度を重複させ、合計に対する割合（%）として表示することができます。これによって、実際の売上高と、各地域の売上が売上全体に占める割合（%）を確認できます。

尺度は0.00 -

100.00までのパーセンテージとして、索引は0または1として表示できます。どちらの方法を使用するかは任意です。

ピボット表で項目を相対値として表示するには

- 1 ピボット表ビューで、相対値として表示するカラムの詳細オプションボタンをクリックします。

次の手順はオプションです。ピボット表内で尺度を重複させている場合は、尺度の合計とその相対値の両方を表示できます。このため、ピボット表で合計と相対値を表示するために、[条件を定義] ページでカラムを2回追加する必要はありません。

- 2 尺度を重複させるには、レイヤーの複製を選択します。

尺度は、ピボット表内に同じ名前でも2回表示されます。尺度の名前を変更する場合は、詳細オプションボタンをクリックして見出しの書式設定を選択し、最初のフィールドに新しい名前を入力します。

- 3 詳細オプションをクリックし、データの表示名を選択します。パーセントまたは索引のいずれかを選択し、適切なサブメニューオプションを選択します。

注： [データの表示名] オプションは、格納または計算された尺度である項目の場合にだけ使用できます。

パーセントおよび索引で利用できるオプションは、次のとおりです。

- カラム
- ロウ
- セクション
- ページ
- 親カラム
- 親ロウ
- レイヤ（レイヤを選択した場合、割合をグループ化するレポート内のカラムも選択する必要があります。）

ピボット表での計算式の使用

ピボット表で計算式を使用すると、データの異なるビューを作成できます。計算式を使用すると、システムに指定されたデフォルトの集合ルール、および既存のレポートの場合は作成者が選択した集合ルールを上書きできます。

次の表は、ピボット表で使用できる計算用の関数を示しています。

計算	説明
デフォルト	Oracle CRM On Demand Answers のリポジトリで定義されているか、レポートの最初の作成者によって定義されている尺度の集合ルールのデフォルトを適用します。
Sum	結果セット内のすべての値を加算した合計を計算します。数値を持つ項目に対して使用します。
Min	結果セットのロウの最小値（もっとも小さい数値）を計算します。数値を持つ項目に対して使用します。
Max	結果セットのロウの最大値（もっとも大きい数値）を計算します。数値を持つ項目に対して使用します。
Average	結果セットの項目の平均値を計算します。数値を持つ項目に対して使用します。ピボット表では、平均値は小数第1位で四捨五入され整数になります。
First	結果セットで、最初に出現した項目を選択します。
Last	結果セットで、最後に出現した項目を選択します。
Count	結果セット内で項目に対してNULL以外の値を持つロウの数を計算します。項目は通常カラム名です。その場合、そのカラムでNULL以外の値を含むロウ数が返されます。
Count Distinct	COUNT 関数にdistinct 処理を追加します。つまり、項目の重複する値は排除され、1回だけカウントされます。
Formula	計算式に含める数学的演算子を選択できるツールバーを開きます。
Server Complex Aggregate	この設定では、ピボット表ではなくAnalytics Serverによって強制的に集合ルールを決定し、計算します。'AGGREGATE(x by y)'ステートメントが発行され、Analytics Serverは尺度'x'に最適な集合ルールを使用して、'x'をレベル'y'にします。
なし	計算式は適用されません。

SQL関数の詳細は、「[分析での関数の使用](#)『938ページ』」を参照してください。

ピボット表での計算式の作成

[ページ]、[セクション]、[ロウ]、[カラム] エリアで項目の計算式を作成できます。

ピボット表で項目の計算式を作成するには

- 1 [セクション] または [ロウ] エリアで、計算の実行対象となる尺度の [その他] ボタンをクリックします。
- 2 [新規計算項目] オプションを選択します。
[計算項目] ウィンドウが表示されます。

3 [名前] フィールドで計算式に名前を付けます。

4 数式以外の計算式を作成するには、次の中から該当するオプションを選択します。

- 1 つの計算式を作成するには、[関数] ドロップダウンリストから使用する関数を選択し、[値] リストで1 つまたは複数の項目をクリックしてそれらを [関数] フィールドに追加します。
- 複数の項目を対象とした複数の計算式を作成するには、関数を入力し項目名をクリックして、それらを [関数] フィールドに追加します。
- 整数型でカラムの平均値を計算する場合は、そのカラムの数式を変更し、倍精度（浮動小数点）型にキャストします。たとえば、現在の数式がxの場合は、それをCAST（xは倍精度）に変更します。

注：ピボット表では、平均値は小数第1位で四捨五入され整数になります。

5 数式を作成するには、Formula関数を選択します。

注：数式は、ピボット表内で動的のカスタムグループを作成します。数式で参照されるすべての尺度は、同じ論理カラムに所属し、必ず結果に表示されます。数式は、その他の計算式に挿入したり、その他の計算式と組み合わせたりできます。

数学的演算子は、表示可能です。次の表は、演算子を示しています。

演算子	説明
+	プラス記号。数式の加算用。
-	マイナス記号。数式の減算用。
*	乗算記号。数式の乗算用。
/	除算記号。数式の除算用。
\$	ドル記号。数式内で項目のロウ位置で使用。
(始め丸括弧。数式内のグループ操作の開始を示す。
)	閉じ丸括弧。数式内のグループ操作の終わりを示す。

a [関数] フィールドで数式を作成するには、尺度名を入力またはクリックし、さらに演算子をクリックして数式に挿入します。

b 適宜、丸括弧を使用します。

6 計算式が完了したら、[終了] をクリックします。

エラーが検出されると、メッセージが表示されます。エラーを修正して、再度 [終了] をクリックします。

ピボット表での計算式の例

このセクションの例と説明は、SQLとそのシンタックスの基礎を理解していることを前提にしています。例は、仮定です。候補となる計算式をすべて示しているわけではありません。

例1：この例では、製品SoftDrinkA、SoftDrinkB、およびSoftDrinkCについて、ドル売上高などの現在の尺度の値を取得し、値の合計を計算します。

```
sum('SoftDrinkA','SoftDrinkB','SoftDrinkC')
```


この式は、[関数] ドロップダウンリストから**Sum**を選択した後、「SoftDrinkA」、「SoftDrinkB」、「SoftDrinkC」をクリックしてそれらを[関数] フィールドに追加した場合と同じ結果になります。

例2：この例では、SoftDrinkAまたはSoftDrinkBについて、ドル単位の売上高など現在の尺度の小さい方の値を取得します。

```
min('SoftDrinkA','SoftDrinkB')
```

例1と例2では、製品レイヤなどの外部レイヤ内のそれぞれの項目に対して各関数計算式が実行されます。たとえば、「年度」と「製品」が軸上にレイアウトされ、前出の計算式のいずれかが製品レイヤ上で作成されている場合、結果は年度ごとに計算されます。

例3：この例では、「年度」や「製品」などの外部レイヤの各項目の値を取得し、合計を計算します。

```
sum(*)
```

例4：この例では、1番目、2番目、3番目のロウから項目の現在の尺度（ドル売上高など）を取得し、合計を計算します。

```
sum($1,$2,$3)
```

SoftDrinkA などの名前付きの項目を指定する代わりに、**\$n** または **\$-n** を指定できます。**n** は、項目のロウ位置を示す整数です。**\$n** を指定すると、尺度は **n** 番目のロウから取得されます。**\$-n** を指定すると、最後のロウから **n** 番目のロウの尺度が取得されます。

たとえば、ドル売上高の場合、**\$1**はデータセットの1番目のロウから尺度を取得し、**\$-1**はデータセットの最後のロウから尺度を取得します。

例5：この例では、SoftDrinkA、SoftDrinkB、およびSoftDrinkCの売上高を合計します。

```
'SoftDrinkA' + 'SoftDrinkB' + 'SoftDrinkC'
```

これは、次の計算式と同じです。

```
sum('SoftDrinkA','SoftDrinkB','SoftDrinkC')
```

例6：この例では、SoftDrinkAの売上高とダイエットSoftDrinkAの売上高を合計し、さらに、SoftDrinkBの売上高とダイエットSoftDrinkBの売上高を合計し、次に、2つの合計のうち大きい方の値を返します。

```
max('SoftDrinkA' + 'diet SoftDrinkA', 'SoftDrinkB' + 'diet SoftDrinkB')
```

ゲージビューを使用して結果をゲージとして表示

[ゲージ] ビューを使用して、結果をゲージで表示できます。ゲージは、目標に対する実績を示す上で役立ちます。サポートされるゲージタイプには、ダイヤル、棒、パルプ型のゲージがあります。

ゲージタイプを選択し、その外観をカスタマイズできます。カスタマイズできる特性には、タイトル、表示する範囲、1つのロウに表示するゲージ数、およびゲージ幅、ダイヤル、インジケータのサイズなどその他の特性があります。また、しきい値、境界、色を設定したり、その他のゲージ特性を制御したりできます。

ゲージはナビゲート可能です。ユーザーがそれをクリックしたときに、別の保存されているレポートにそのユーザーをダイレクトできます。

このトピックでは、ゲージとゲージビューの設定について説明します。次のタスクの実行方法についても説明します。

- Oracle CRM On Demand Answersのゲージビューの追加または修正

- ゲージビューの一般的な背景プロパティの設定

- ゲージビューへのタイトルとフッターの追加
- ゲージビューへのゲージ範囲の追加
- ゲージビューでの追加プロパティの指定
- ダイアルゲージのダイアル用の詳細プロパティの設定

Oracle CRM On Demand Answersのゲージ

このセクションでは、ゲージタイプ、サブタイプ、およびサイズについて説明します。

ゲージタイプ

次の表では、[ゲージ] ドロップダウンリストから選択可能なゲージと、それらの使い方について説明します。デフォルトのゲージはダイアルゲージです。

ゲージタイプ	説明
ダイアル	ダイアルゲージは、データが事前定義された制限を下回った場所を示すために位置を変更する1つまたは複数のインジケータを持つダイアルを使用してデータを表示します。
棒	棒ゲージは、データが事前定義された制限範囲内であるかどうかを示すために色が変わる単一の棒を使用してデータを表示します。
バルブ	バルブゲージは、データが事前定義された制限範囲内であるかどうかを示すために色が変わる円を使用してデータを表示します。一連のバルブゲージは、スコアカードタイプの出力の場合に特に役立ちます。

ゲージのサブタイプ

ゲージタイプの選択によって、[タイプ] ドロップダウンリストから選択可能なゲージのサブタイプが異なります。ダイアルゲージには、サブタイプはありません。ゲージのサブタイプには、次のタイプがあります。

- 棒ゲージ：塗りつぶし型とLED型。デフォルトのサブタイプは、塗りつぶしです。
- 棒ゲージ：3次元（3D）と2次元（2D）。デフォルトのサブタイプは3Dです。






ゲージサイズ

ゲージサイズには、小、中、大、およびカスタムがあります。デフォルトのサイズは、中です。

Oracle CRM On Demand Answersのゲージビューの設定

[ゲージ] ビューのページの上部にあるボタンを使用すると、さまざまなゲージ設定にアクセスできます。次の表では、[ゲージ] ビューのボタンと設定について説明します。

ゲージビューのボタン	説明
------------	----

ゲージビューのボタン	説明
	ゲージキャンバスプロパティ。 ゲージを表示する背景の一般的なプロパティを設定できます。
	ゲージタイトル。 ゲージのタイトル、サブタイトル、フッター、および二次フッターを指定できます。
	ゲージ範囲。 ゲージで表示できる範囲を指定できます。
	追加のゲージプロパティ。 ゲージ内の要素の表示の制御、ゲージの制限と目盛のプロパティの設定、ユーザーがゲージをクリックしたときに実行されるインタラクションの指定などの追加ゲージプロパティを指定できます。
	詳細プロパティ。 スケールラベルの表示方法、ダイアルの弧の長さおよび厚さなど、ダイヤルゲージのダイヤル用の詳細プロパティを設定できます。

Oracle CRM On Demand Answersのゲージビューの追加または修正

次の手順では、[ゲージ] ビューを追加または修正する基本的な方法について説明します。

注： 結果と互換性がないゲージタイプを選択すると、結果は表示されません。

Oracle CRM On Demand Answersでゲージビューを追加または修正するには

- Oracle CRM On Demand Answersの [レイアウトを作成] ページで、次のいずれかの操作を実行します。
 - 新しいゲージビューを追加するには、ビューの追加をクリックし、ゲージを選択します。
 - 既存のゲージビューを編集するには、そのゲージビューの [ビューを編集] ボタンをクリックします。
ビューのオプションと設定がワークスペースに表示されます。
- [ゲージ]、[タイプ] および [サイズ] の各フィールドから選択します。
- どのゲージタイプでも、[尺度] ドロップダウンリストからゲージの対象とする尺度を選択できます。
- ダイヤルゲージに対する操作：
 - コンパス、矢印、線などの使用するインジケータの指針を選択するには、マーカータイプドロップダウンリストを使用します。
 - インジケータの指針の色を選択するには、[色] フィールドをクリックして該当する色を選択します。
 - 別のインジケータの指針を追加するには、マーカーの追加をクリックします。

- 5 ゲージビューのページの上部にあるボタンを使用して、その他のゲージ設定を指定します。
- 6 変更内容を削除して、デフォルトのゲージビューから開始するには、[デフォルトに戻す]をクリックします。
- 7 レポートを保存します。

ゲージビューの一般的なゲージ背景プロパティの指定

ゲージごとにタイトルを表示するかどうか、凡例を表示するかどうかなど、ゲージが表示される背景の一般的なプロパティを設定できます。また、背景色、タイトルの色、背景の周囲に境界線を表示するかどうか、ロウごとに表示するゲージの数、およびゲージ間隔を指定することもできます。

ゲージビューの一般的な背景プロパティを設定するには

- 1 ゲージビューのページの上部にあるゲージキャンバスプロパティボタンをクリックします。
- 2 ゲージキャンバスプロパティダイアログボックスで、次のようにタイトルを選択します。
 - 尺度の名前を表示するには、デフォルトのオーバーライドチェックボックスをオンにせず、タイトルのテキストフィールドを空のままにします。
 - 別のタイトルを表示するには、デフォルトのオーバーライドチェックボックスをオンにして、タイトルのテキストを入力します。
 - 背景にタイトルを表示しない場合は、デフォルトのオーバーライドチェックボックスをオンにして、タイトルのテキストフィールドを空のままにします。
- 3 凡例の場合は、リストから選択します。非表示にするには、[なし]を選択します。
凡例のデフォルトの位置は、タイトルの下です。
- 4 ゲージを表示するエリアの背景色を設定するには、背景色フィールドをクリックし、選択します。
- 5 タイトルを色付きで表示するには、テキストの色フィールドをクリックし、選択します。
- 6 背景の縁に沿って境界を表示するには、境界色フィールドをクリックし、選択します。
- 7 ロウあたりで表示するゲージ数とゲージ間隔を指定します。
ゲージ間隔はピクセル単位です。
- 8 [OK] をクリックします。
[ゲージ] ビューが更新されます。選択した内容を反映するために、ビューのサイズが変更されることがあります。

ゲージビューでのタイトルとフッターの追加

ゲージのタイトル、サブタイトル、フッター、2番目のフッターを指定できます。背景内に複数のゲージがある場合は、ゲージごとにタイトルとフッターが表示されます。タイトルとフッターはオプションです。

ゲージビューにタイトルとフッターを追加するには

1 ゲージビューのページの上部にあるゲージタイトルボタンをクリックします。

2 ゲージタイトルダイアログボックスで、使用するテキストを入力し、[OK] をクリックします。

注： ナレーティブビューと同様に、@nを使用して、指定したカラムから取得した結果をゲージタイトルに含めることができます。たとえば、@1は1番目のカラムからの結果を挿入し、@3は3番目のカラムからの結果を挿入します。詳細は、「結果へのナレーティブテキストの追加『924ページ』」を参照してください。

[ゲージ] ビューが更新されます。

ゲージビューでのゲージ範囲の追加

ゲージ範囲は、各範囲の最小値と最大値を示します。また、許容範囲内の場合は緑色、警告は黄色、重大なエラーの場合は赤色など、ゲージに表示される範囲の色も含まれます。

ゲージ範囲は、固定値、尺度のカラム名、またはSQLクエリの結果として設定できます。

ゲージビューにゲージ範囲を設定するには

1 ゲージビューのページの上部にあるゲージ範囲ボタンをクリックします。

2 ゲージ範囲ダイアログボックスで、次の操作を行います。

a 範囲のキャプションを入力します。

b ゲージ範囲の最小値と最大値を設定するには、プロパティのボタンをクリックし、詳細オプションダイアログボックスから選択します。

c 範囲の色を指定するには、[色] ボタンをクリックして選択します。

3 [OK] をクリックします。

[ゲージ] ビューが更新されます。

ゲージビューのゲージに関するプロパティの追加

追加のゲージプロパティには、ゲージ内の要素の外観の制御、ゲージ制限や目盛などの倍率項目のプロパティの設定、ユーザーがゲージをクリックしたときに実行されるインタラクションの設定などがあります。これらのプロパティは、[追加のゲージプロパティ] ダイアログボックスで設定されます。

ゲージの外観に関する選択肢は[外観] タブに表示されます。次の項目があります。

■ データラベルの表示の有無。

データラベルの表示については、常に表示、ユーザーがマウスカースルをゲージ内の要素上に合わせたときだけ表示、または表示しないのいずれかを選択できます。

■ ゲージの背景色、ゲージ内のテキストの色、ゲージ周囲の境界線に関する選択。

■ ゲージの高さと幅（ピクセル単位）。

倍率プロパティの選択肢は「倍率」タブに表示されます。次の項目があります。

- デフォルトまたはカスタムゲージ制限。
- メジャーおよびマイナーな目盛の数。

ゲージとのユーザーインタラクションに関する選択肢は「インタラクション」タブに表示されます。次の操作があります。

- **ナビゲート**。ユーザーは、別の保存されたレポートまたはダッシュボードへ移動できます。
- **なし**。ゲージからのナビゲートは無効です。

アイコンをクリックしても、棒ゲージタイプの詳細プロパティを設定できます。

ゲージビューで追加プロパティを指定するには

- 1 ゲージビューのページの上部にある追加のゲージプロパティボタンをクリックします。
- 2 追加のゲージプロパティダイアログボックスで、外観、スケール、相互作用の各タブから選択します。
- 3 「OK」をクリックします。
「ゲージ」ビューが更新されます。

ダイヤルゲージでのダイヤルの詳細プロパティの設定

詳細プロパティでは、倍率ラベルの表示の有無や倍率ラベルに表示する値の指定、ダイヤルの弧の長さの設定、ダイヤルの厚さの選択などを行えます。

倍率ラベルの表示に関しては、次の項目が選択可能です。

- 合計に対する割合 (%)
- 実際の値

ダイヤルの弧の長さは、度で表わされます。たとえば、**360**を指定すると、ダイヤルゲージは完全な円になります。

ダイヤルの厚さは、ピクセル単位で表わされます。大きい値を指定するほど、ゲージは厚くなり、ダイヤルの内周は小さくなります。ダイヤルサイズに比べ極端に大きい値を指定すると、ゲージが歪曲することがあるため、極端に大きい値はお勧めしません。

ダイヤルゲージでダイヤルの詳細プロパティを指定するには

- 1 ゲージビューの上部にある詳細プロパティボタンをクリックします。
- 2 ダイヤル固有プロパティダイアログボックスから選択し、倍率ラベルの表示方法を示します。
倍率ラベルを非表示にするには、「なし」を選択します。
- 3 ダイヤルの弧の長さとダイヤルの厚さを設定するには、手動でそれらを指定するオプションをクリックして、値を入力します。
- 4 「OK」をクリックします。

[ゲージ] ビューが更新されます。

結果に適用されるフィルターの表示

フィルタービューは、レポートに適用されるフィルターを表示するために使用します。フィルターをレポートに追加する方法については、「[カラムへのフィルターの追加](#)『860ページ』」を参照してください。

フィルタービューを追加または修正するには

- 1 Oracle CRM On Demand Answersの [レイアウトを作成] ページで、次のいずれかの操作を実行します。
 - 新しいフィルタービューを追加するには、ビューの追加をクリックし、[アクティブなフィルター] を選択します。
 - 既存のフィルタービューを編集するには、フィルタービューの [ビューを編集] ボタンをクリックします。ワークスペースにフィルタービューが表示されます。
- 2 終了したら [OK] をクリックします。
- 3 レポートを保存します。

結果へのマークアップテキストの追加

[静的テキスト] ビューは、結果とともに表示されるマークアップテキストを追加または編集するために使用します。追加するマークアップテキストには、書式設定されたテキスト、ActiveXコントロール、JavaScript、サウンドバイト、アニメーション、専用ロゴなどを含めることができます。マークアップテキストには、使用しているブラウザがサポートしているものであれば何でも含めることができます。

ここでは、[静的テキスト] ビューを追加または修正する手順と、静的テキストの例をいくつか示します。例の中で目的のマークアップテキストに類似したものがあれば、その例をコピーし、必要に応じて調整してください。

静的テキストビューを追加または修正するには

- 1 Oracle CRM On Demand Answersの [レイアウトを作成] ページで、次のいずれかの操作を実行します。
 - 新しい静的テキストビューを追加するには、ビューの追加をクリックし、静的テキストを選択します。
 - 既存の静的テキストビューを編集するには、静的テキストビューの [ビューを編集] ボタンをクリックします。[静的テキスト] ビューがワークスペースに表示されます。
- 2 テキストボックスにマークアップテキストを入力します。

テキストを太字、斜体、または下線付きでマークアップするには、該当するボタンをクリックして開始/終了HTMLタグを挿入し、タグの間にテキストを入力するか、テキストを選択してから書式設定ボタンをクリックします。

注: 改行を入れるには、[改行] ボタンを使用します。Enterキーを押しても改行されません。

次の表では、いくつかの例について説明します。

静的テキストビューの例	説明と使用上の注意
HTML テキスト	<p>HTML (または該当する書式設定されたテキスト)を、テキストボックスに貼り付けるか入力します。HTML タグボタンをクリックすることもできます。入力するテキストの書式に基づいて、テキストの書式を制御するためにマークアップタグを使用できます。次にマークアップタグの例を示します。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ フォントのサイズと色を設定するには <pre>赤いテキスト</pre> ■ タグを組み合わせて使用するには <pre>太字の赤いテキスト</pre>
ActiveX オブジェクト	<p>ActiveXオブジェクトは独立型で、ブラウザによってサポートされている必要があります。オブジェクトを [HTMLテキスト] ウィンドウに貼り付けるか、入力します。開始タグ (<object...>) と終了タグ (</object>) を必ず含めます。</p>
JavaScript またはVBScript	<p>スクリプトは独立型で、ブラウザによってサポートされている必要があります。スクリプトをテキストボックスに貼り付けるか、入力します。開始タグ (<script>) と終了タグ (</script>) を必ず含めます。</p>
オーディオ	<p>オーディオクリップの保存場所を確認します。オーディオクリップを共有環境で使用している場合は、各ユーザーがアクセス可能なネットワークドライブにオーディオクリップが保存されている必要があります。</p> <p>オーディオを追加するには、次のように、HTMLタグ<EMBED>を使います。</p> <pre><EMBED SRC="audio" AUTOSTART="true" LOOP="true" HIDDEN="true"></EMBED></pre> <p>説明：</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ "audio"は、オーディオクリップの場所と名前です。 <p>たとえば、ハードドライブにあるオーディオクリップを追加するには、次のようにHTMLタグを指定します。</p> <pre><EMBED SRC="c:\mycomputer\MIDIfiles\wakeup.mid" AUTOSTART="true" LOOP="true" HIDDEN="true"></EMBED></pre> <p>たとえば、同じオーディオクリップをWebサーバーの共有部分から追加するには、次のようにHTMLタグを指定します。</p> <pre><EMBED SRC="http://ourwebserver.company.com/sounds/wakeup.mid" AUTOSTART="true" LOOP="true" HIDDEN="true"></EMBED></pre>

静的テキストビューの例	説明と使用上の注意
背景イメージ	<p>次の例では、JavaScriptを使用します。</p> <p>背景に使用するイメージの保存場所を確認します。共有環境で使用するイメージの場合、すべてのユーザーがアクセスできるネットワークドライブまたはWebサイトにイメージが保存されている必要があります。</p> <p>たとえば、イメージが共有のダッシュボードファイルフォルダに保存されている場合は、次のようにHTMLタグを指定します。</p> <pre><script language="javascript"> document.body.background = "http://ourwebserver.company.com/graphics/"NameOfGraphic";</script></pre> <p>説明：</p> <p>■ <i>NameOfGraphic</i>は、bricks.gifまたはsand.jpgなど、使用するファイルの名前です。</p>

- 1 静的テキストビューで使用するフォントに整形書式設定を適用するには、ビューのフォーマットボタンをクリックします。
- 2 以前に保存したビューからフォント書式設定をインポートするには、[別の分析から書式設定をインポート] ボタンをクリックして、保存済みビューに移動します。
- 3 終了したら [OK] をクリックします。
- 4 レポートを保存します。

凡例ビューを使用したレポートへの凡例の追加

[凡例] ビューを使用して、ゲージに適用されたカスタム色の意味など、レポートで使用された特殊な書式設定の意味を文書化できます。

たとえば、レポートで条件付き書式設定を使用して、重要な項目を赤色で、注意すべき項目を黄色で表示できます。さらに、色の意味を文書化したテキストを示す判例と、適切な操作を要約したキャプションを追加できます。整形書式設定を使用して、条件付きレポートの色に合ったテキストの背景色を設定できます。

凡例ビューを追加または修正するには

- 1 Oracle CRM On Demand Answersの [レイアウトを作成] ページで、次のいずれかの操作を実行します。
 - 新しい凡例ビューを追加するには、ビューの追加をクリックし、凡例を選択します。
 - 既存の凡例ビューを編集するには、その凡例ビューの [ビューを編集] ボタンをクリックします。

凡例ビューがワークスペースに表示されます。
- 2 キャプションフィールドで、キャプションを表示する場所を選択します。

オプションは、[右]、[左]、または[なし]です。キャプションを表示しない場合は、[なし]を選択します。

- 3 行ごとの凡例項目数フィールドで、各行に表示する凡例項目の数を選択します。
- 4 (オプション) 凡例など、凡例のタイトルを入力します。
- 5 [キャプション] テキストボックスで、「早急な配慮が必要」など、条件の意味を入力します。
- 6 最初の[サンプルテキスト] テキストボックスで、「非常に重要」など、文書化するための最初の条件を入力します。
[共通の書式設定] ダイアログボックスで、背景色を設定します(赤など)。テキストの入力はオプションです。背景色のみ設定することもできます。
- 7 別のキャプションを追加するには、項目の追加ボタンをクリックします。
- 8 キャプションの追加後に、[OK] をクリックします。
- 9 レポートを保存します。

レポート内のカラムをユーザーが変更できるようにする

[カラムの選択] ビューは、レポートに表示されるカラムをユーザーが動的に変更できるようにするために使用します。1つのカラム選択を特定のレポートの各カラムに関連付けて、複数のカラム(特性)をそれぞれのカラム選択に関連付けることができます。

カラムの選択ビューを追加または修正するには

- 1 Oracle CRM On Demand Answersの[レイアウトを作成] ページで、次のいずれかの操作を実行します。
 - 新しいカラムの選択ビューを追加するには、ビューの追加をクリックし、[詳細設定]を選択し、列の選択を選択します。
 - 既存のカラムの選択ビューを編集するには、カラムの選択ビューの[ビューを編集] ボタンをクリックします。
ビューのオプションと設定がワークスペースに表示されます。
- 2 カラム選択を表示する各カラムの[有効化] チェックボックスをオンにします。
- 3 カラム選択の各ラベルを入力し、ラベルの位置を選択します。
注： ラベルを入力しないと、ユーザーが結果を表示したときにカラム選択のラベルが表示されません。
- 4 ユーザーがカラム選択から新しいカラムを選択したらすぐに結果が更新されるようにするには、[新しい列を選択すると、自動的にリフレッシュされます] チェックボックスをオンにします。このチェックボックスをオフにした場合、カラム選択の横にある[ジャンプ] ボタンが表示されます。新しい結果を表示するには、このボタンをクリックする必要があります。
- 5 カラムの選択ビューをプレビューするには、結果の表示チェックボックスをオンにします。
- 6 [OK] をクリックして、[レイアウトビュー] ページに戻ります。

- 7 ページ上でカラムの選択ビュー（および、必要な場合は他のビュー）を移動または編集するには、次の操作を実行します。
 - ビューをページ上の別の場所に移動するには、ビューをドラッグして新しい場所にドロップします。
 - カラムの選択ビューの外観を書式設定するには、ビューの [ビューのフォーマット] ボタンをクリックします。
セル、境界、背景、および追加の書式関連オプション（幅、高さ、インデント、右スペース、上スペース、下スペース）を指定できます。
 - カラムの選択ビューを編集するには、ビューの [ビューを編集] ボタンをクリックします。
 - カラムの選択ビューを削除するには、ビューの [ビューの削除] ボタンをクリックします。
- 8 変更が終了したら、レポートを保存します。

ビューの選択ビューを使用した、ユーザーによる特定ビューの選択

ビューの選択ビューを使用して、保存済みのビューの中から特定の結果ビューを選択できます。レポート上に配置すると、ビューの選択はドロップダウンリストとして表示されます。ユーザーは、このドロップダウンリストから、表示する特定の結果ビューを選択できます。

ビューの選択ビューを追加または修正するには

- 1 Oracle CRM On Demand Answersの [レイアウトを作成] ページで、次のいずれかの操作を実行します。
 - 新しいビューの選択ビューを追加するには、ビューの追加をクリックし、詳細設定を選択してビューの選択を選択します。
 - 既存のビューの選択ビューを編集するには、そのビューの選択ビューの [ビューを編集] ボタンをクリックします。
ワークスペースにビュー選択ビューが表示されます。
- 2 （オプション）ビュー選択のキャプションを入力し、ビュー選択に対するキャプションの表示位置を指定します。
- 3 ビューの選択に含めるビューの選択肢を選択します。
 - 使用可能なビューボックスからビューを選択し、含めるビューボックスに移動します。
 - 含めるビューボックスで、[名前変更] ボタンをクリックし、選択したビューの名前を変更します。

注： [なし] ビューは、選択肢だけが表示されます。
- 4 ビューの選択ビューをプレビューするには、結果の表示チェックボックスをオンにします。
- 5 [OK] をクリックして、[レイアウトビュー] ページに戻ります。
- 6 ページ上でビューの選択ビュー（および必要に応じて別のビュー）を移動または編集するには、次の操作を行います。
 - ビューをページ上の別の場所に移動するには、ビューをドラッグして新しい場所にドロップします。
 - ビューの選択ビューの外観を書式設定するには、そのビューのビューのフォーマットボタンをクリックします。

セル、境界、背景、および追加の書式関連オプション（幅、高さ、インデント、右スペース、上スペース、下スペース）を指定できます。

- ビューの選択ビューを編集するには、そのビューの [ビューを編集] ボタンをクリックします。
- ビューの選択ビューを削除するには、そのビューのビューの削除ボタンをクリックします。

7 変更が終了したら、レポートを保存します。

ファンネルチャートでの結果の表示

[ファンネルチャート] ビューは、色分けされた区画の体積によって目標値や実際の値、レベルなどを示す3次元のチャートとして、結果を表示するために使用します。通常、ファンネルチャートは、各セールスステージの見込み売上額など、プロセス内のステージに関連するデータを図で示すのに使用されます。

ファンネルチャートは、セールスパイプラインのように、フェーズごとに目標が大幅に減増することがわかっているときに、目標と比較して実績を表示するのに適しています。色付きのエリアをクリックすると、ドリルダウンして詳しい情報を見ることができます。

ファンネルチャートでは、しきい値が目標値の割合を示し、色で各ステージの情報を視覚的に示します。

- 実際の値が最小値を下回っているステージは赤で示されます。
- 実際の値が最大値未満のステージは黄色で示されます。
- 実際の値が最大値を超えているステージは緑で示されます。

ファンネルチャートビューを追加または修正するには

1 Oracle CRM On Demand Answersの [レイアウトを作成] ページで、次のいずれかの操作を実行します。

- 新しいファンネルチャートビューを追加するには、ビューの追加をクリックし、[詳細設定]、ファンネルチャートの順に選択します。
- 既存のファンネルチャートビューを編集するには、ファンネルチャートビューの [ビューを編集] ボタンをクリックします。

ファンネルチャートビューのオプションと設定がワークスペースに表示されます。

2 ワークスペースで各フィールドの項目を選択します。

次の表では、各フィールドについて説明します。

ファンネルチャートビューのワークスペースのフィールド	説明
チャートのタイトル	チャートの上に表示するタイトルを指定します。
ステージ	ドロップダウンリストで、表示されるステージを定義します。これらの値は水平軸に表示されます。
実際の値	ドロップダウンリストから選択したカラムであるステージに対して、実際の値を指定します。

ファンネルチャートビューのワークスペースのフィールド	説明
ターゲット値	ドロップダウンリストから選択したカラムであるステージに対して、目標値を指定します。
最終フェーズのみの目標値	最終フェーズのみの目標値を表示するか、フェーズごとの目標値を表示するかを指定します。
目標達成に必要な定数	目標を達成するために必要な定数を定義します。
最小値	最小値を指定します。この割合未満の値は赤で表示されます。この割合と最大値の間の値は黄色で表示されます。
最大値	最大値を指定します。この割合を超える値は緑で表示されます。
サイズ	サイズを指定します。
標準の型を使用し、各フェーズを均等幅で示す	Oracle CRM On Demand Answersで標準の型と均等幅をチャートに適用するかどうかを指定します。
インタラクション	チャートで許可するインタラクションのレベルを指定します。[なし]、[ドリル]、[ナビゲート] から選択します。

- 3 ファンネルチャートビューをプレビューするには、結果の表示チェックボックスをオンにします。
- 4 [OK] をクリックして、[レイアウトビュー] ページに戻ります。
- 5 ページ上でファンネルチャートビュー（および、必要な場合は他のビュー）を移動または編集するには、次の操作を実行します。
 - ビューをページ上の別の場所に移動するには、ビューをドラッグして新しい場所にドロップします。
 - ファンネルチャートビューの外観を書式設定するには、ビューの [ビューのフォーマット] ボタンをクリックします。
セル、境界、背景、および追加の書式関連オプション（幅、高さ、インデント、右スペース、上スペース、下スペース）を指定できます。
 - ファンネルチャートビューを編集するには、ビューの [ビューを編集] ボタンをクリックします。
 - ファンネルチャートビューを削除するには、ビューの [ビューの削除] ボタンをクリックします。
- 6 変更が終了したら、レポートを保存します。

結果へのナレーティブテキストの追加

[ナレーティブ] ビューは、レポートとともに表示する1つまたは複数の段落を追加するために使用します。ナレーティブテキストは、コンテキスト、説明テキスト、詳細な説明などの情報を示すのに役立ちます。[ナレーティブ] ビューでは次の操作を実行できます。

- 結果の各カラムに対応したプレースホルダーと文章を入力します。

- ロウの分割方法を指定します。
- 書式設定ボタンを使用して、テキストを太字、斜体、または下線付きにしたり、改行を挿入したりします。
- 「ナレーティブ」ビューで使用されるフォントに整形書式設定を適用するか、または以前に保存済みのビューからフォントの書式設定をインポートします。

ナレーティブテキストビューを使用したシナリオ例

結果セットの一部として、2つ目のカラムに地域名を返すレポートを作成するとします。次の例のように、「ナレーティブ」ビューを表示したいとします。ここでは、説明テキストと、別の行に各地域が配置されるようにします。

This report shows your sales by region. The regions are:

東部地域

西部地域

次の表では、この例でユーザーが「ナレーティブ」ビューに入力する内容について説明します。

フィールド	入力内容	説明
プレフィックス	[b] このレポートでは、地域別の売上を示します。対象地域は次のとおりです。[/b][br][br]	入力内容に応じてナレーティブがテキストで始まります。テキストは太字で表示され、改行が2個続きます。 「プレフィックス」テキストボックスにカーソルを合わせ、「太字」ボタン（ B ）をクリックして、太字テキストの開始と終了にタグを挿入します。タグの間に次のテキストを入力します。 このレポートでは、地域別の売上を示します。対象地域は次のとおりです。 「改行」ボタンを2回クリックします。
ナレーティブ	@2	入力内容に、ナレーティブテキストの2つ目のカラム（地域の名前）の結果が挿入されます。 カーソルを「ナレーティブ」テキストボックスに合わせ、文字@2を入力します。
ロウセパレータ	[br]	入力内容で、ナレーティブテキストの各ロウを新しい行で開始します。 カーソルを「ロウセパレータ」テキストボックスに合わせ、「改行」ボタンを2回クリックします。
ポストフィックス	[br][b] 地域別売上レポートの最後[/b]	プレフィックスの場合と同様、このエントリによりナレーティブにテキストが追加されます。

ナレーティブビューの予約文字

「ナレーティブ」ビューでは、次に示す予約文字を使用できます。

@ @

(アットマーク記号。ただし、[ナレーティブ] ボックスのカラムプレースホルダとして使用されていない場合)

[[(左かっこ)

]] (右かっこ)

‘ ’ (一重引用符)

\ \ (バックスラッシュ)

注： 予約文字を含める場合、その文字の前にバックスラッシュ (\) を付けて予約を解除します。たとえば、ナレーティブテキストでバックスラッシュを含める場合、「\\」を入力します。

ナレーティブビューの追加または修正

次の手順では、ナレーティブビューを構築する方法について説明します。

[プレフィックス]、[ナレーティブ]、および[ポストフィックス] テキストボックスでは、書式設定ボタンを使用してテキストを太字、イタリック、下線付きで表示できます。

注： 改行を入れるには、[改行] ボタンを使用します。Enterキーを押しても改行されません。

ナレーティブビューを追加または修正するには

1 Oracle CRM On Demand Answersの[レイアウトを作成] ページで、次のいずれかの操作を実行します。

- 新しいナレーティブビューを追加するには、ビューの追加をクリックし、[詳細設定]、ナレーティブの順に選択します。
- 既存のナレーティブビューを編集するには、ビューの[ビューを編集] ボタンをクリックします。

ナレーティブビューのオプションと設定がワークスペースに表示されます。

2 ワークスペースで各フィールドの選択を入力します。

次の表では、各フィールドについて説明します。

ナレーティブビューのワークスペースのフィールド	コメント
プレフィックス	ナレーティブのヘッダーを指定します。このテキストはナレーティブの先頭に表示されます。
ナレーティブ	結果の各ロウに表示されるナレーティブテキストを指定します。@nを使用して、指定したカラムの結果をナレーティブに含めます。たとえば、@1は1つ目のカラムの結果をナレーティブに挿入します。@3は3つ目のカラムの結果を挿入します。
ロウセパレータ	ロウセパレータタグを指定します。書式にデフォルト以外のセパレータを使用するには、[ロウセパレータ] ボックスに目的のロウセパレータを入力します。
ポストフィックス	ナレーティブのフッターを指定します。このテキストはナレーティブの最後

ナレーティブビューのワークスペースのフィールド	コメント
	に表示されます。

- 3 [ナレーティブ] ビューで使用されるフォントに整形書式設定を適用するには、[ビューの書式設定] ボタンをクリックします。
- 4 以前に保存したビューからフォント書式設定をインポートするには、[別の分析から書式設定をインポート] ボタンをクリックして、保存済みビューに移動します。
- 5 ナレーティブビューをプレビューするには、結果の表示チェックボックスをオンにします。
- 6 [OK] をクリックして、[レイアウトビュー] ページに戻ります。
- 7 ページ上でナレーティブビュー（および、必要な場合は他のビュー）を移動または編集するには、次の操作を実行します。
 - ビューをページ上の別の場所に移動するには、ビューをドラッグして新しい場所にドロップします。
 - ナレーティブビューの外観を書式設定するには、ビューの [ビューのフォーマット] ボタンをクリックします。
セル、境界、背景、および追加の書式関連オプション（幅、高さ、インデント、右スペース、上スペース、下スペース）を指定できます。
 - ナレーティブビューを編集するには、ビューの [ビューを編集] ボタンをクリックします。
 - ナレーティブビューを削除するには、ビューの [ビューの削除] ボタンをクリックします。
- 8 変更が終了したら、レポートを保存します。

スクロールティッカーでの結果の表示

ティッカーはレポートの結果をマーカーに表示し、ページ上に流します。結果を流す領域や、速さと方向などの表示設定をカスタマイズできます。

注： Webブラウザが動くテキストをサポートしていない場合、結果は表示されますがページ上でスクロールはしません。

ティッカービューを追加または修正するには

- 1 Oracle CRM On Demand Answersの [レイアウトを作成] ページで、次のいずれかの操作を実行します。
 - 新しいティッカービューを追加するには、ビューの追加をクリックして、[詳細設定]、ティッカの順に選択します。
 - 既存のティッカービューを編集するには、ティッカービューの [ビューを編集] ボタンをクリックします。
ティッカービューのオプションと設定がワークスペースに表示されます。
- 2 頻繁に使用するフィールドのデフォルト設定を生成するには、デフォルトの設定ボタンをクリックします。

注意：他のフィールドに値を入力した後で「デフォルトの設定」ボタンをクリックすると、入力した値がクリアされてしまいます。

- 3** すべてのフィールドをクリアするには、「フィールドのクリア」ボタンをクリックします。

注：すべてのフィールドをクリアした後、「デフォルトの設定」ボタンをクリックして、よく使用するフィールドのデフォルト設定に戻すことができます。

- 4** ワークスペースで各フィールドの項目を選択します。

次の表では、各フィールドについて説明します。

ティッカービューのワークスペースのフィールド	説明
動作	<p>ティッカーで結果をどのように動かすかを指定します。</p> <p>スクロール：結果が非表示の状態を開始し、結果をページ上でスクロールして、結果がページからなくなっても繰り返しません。</p> <p>スライド：結果が非表示の状態を開始し、結果をページ上でスクロールして、結果が反対側に達したら停止します。</p> <p>交替：マーカー内で結果が順方向と逆方向に交互にスクロールします。</p>
方向	ティッカー内で結果を動かす方向を、左、右、下へ、上へから指定します。
幅	<p>ティッカーの幅をピクセル単位またはページ幅に対する割合で指定します。</p> <p>たとえば、200は200ピクセルの幅、25%はページの4分の1の幅を示します。</p>
高さ	<p>ティッカーの高さをピクセル単位またはページの高さに対する割合で指定します。</p> <p>たとえば、200は200ピクセルの高さ、25%はページの4分の1の高さを示します。</p>
開始テキスト	<p>結果を描画し直すたびに最初に表示するオプションのテキストまたはグラフィックを指定します。テキストにはHTMLを使用できます。</p> <p>イメージを含めるには、イメージの保存場所を指定します。自分専用のイメージの場合は、次の例のように保存場所を入力します。</p> <p>c:\mycomputer\temp\report.gif</p> <p>共有環境またはWebサイトで使用するイメージの場合、すべてのユーザーがアクセスできるネットワークドライブにイメージが保存されている必要があります。共有イメージの場合は、次の例のようにUNC名を指定します。</p> <p>\\ALLUSERS\graphics\report.gif</p>

ディッカービューのワークスペースのフィールド	説明
ロウの書式	<p>結果のロウを書式設定するときに使用するHTMLを指定します。</p> <p>指定したカラムの結果を含めるには、@nを使用します。たとえば、@1は1つ目のカラムの結果を挿入し、@3は3つ目のカラムの結果を挿入します。</p>
ロウセパレータ	ロウを分割する文字を指定します。
カラムセパレータ	カラムを分割する文字を指定します。これは、ロウの書式を空白にして、すべてのカラムを表示する場合に使用します。
終了テキスト	<p>結果を描画し直すたびに最後に表示するオプションのテキストまたはグラフィックを指定します。テキストにはHTMLを使用できます。</p> <p>イメージを含めるには、イメージの保存場所を指定します。自分専用のイメージの場合は、次の例のように保存場所を入力します。</p> <p>c:\mycomputer\temp\report.gif</p> <p>共有環境またはWebサイトで使用するイメージの場合、すべてのユーザーがアクセスできるネットワークドライブにイメージが保存されている必要があります。共有イメージの場合は、次の例のようにUNC名を指定します。</p> <p>\\ALLUSERS\graphics\report.gif</p>

注：これらのフィールドの中には、書式の初期設定を提供するHTMLが既に入力されているものもあります。このテキストを編集する際には、元のHTMLが有効になるように注意する必要があります。これらのフィールドの1つからHTMLを削除した場合、他のフィールドからもHTMLを削除する必要があります。そうしないと、ディッカーが正しく機能しなくなります。

5 その他のオプションを指定するには、次の操作を行います。

a [詳細設定] ボタンをクリックします。

[詳細ディッカーオプション] ダイアログボックスが表示されます。

b 詳細オプションの項目を選択し、[OK] をクリックします。

次の表では、詳細オプションについて説明します。

ディッカービューのワークスペースの詳細オプション	説明
ループ数	<p>結果をスクロールさせる回数を指定します。デフォルトは無限です。</p> <p>整数を指定する必要があります。</p>
スクロール量	結果を連続して描画し直す距離間隔をピクセル数で設定します。大きい値を指定するほど、スクロールは高速になりますが、滑らかではなくなります。

ティッカービューのワークスペースの詳細オプション	説明
スクロール遅延	結果を連続して描画し直す時間間隔をミリ秒で指定します。大きい値を指定するほど、スクロールは低速になります。
背景色	背景に使用する色を指定します。使用しているブラウザにもよりますが、「yellow」や「blue」などの色の名前を入力したり、薄いターコイズを示す「#AFEEEE」などの6桁の16進数形式を使用したりできます（16進数形式を使用する場合、ハッシュ記号を省略できます）。
追加マーキー属性	ブラウザでサポートされているその他のマーキーオプションを指定します。たとえば、 <code>ALIGN="top middle bottom"</code> と指定すると、ティッカーをその周りのテキストの一番上、中央、一番下に揃えます。HTMLを追加して、ティッカーの表示をさらにカスタマイズすることもできます。

- 6 ティッカービューをプレビューするには、結果の表示チェックボックスをオンにします。
- 7 [OK] をクリックして、[レイアウトビュー] ページに戻ります。
- 8 ページ上でティッカービュー（および、必要な場合は他のビュー）を移動または編集するには、次の操作を実行します。
 - ビューをページ上の別の場所に移動するには、ビューをドラッグして新しい場所にドロップします。
 - ティッカービューの外観を書式設定するには、ビューの [ビューのフォーマット] ボタンをクリックします。
セル、境界、背景、および追加の書式関連オプション（幅、高さ、インデント、右スペース、上スペース、下スペース）を指定できます。
 - ティッカービューを編集するには、ビューの [ビューを編集] ボタンをクリックします。
 - ティッカービューを削除するには、ビューの [ビューの削除] ボタンをクリックします。
- 9 変更が終了したら、レポートを保存します。

データがないことをユーザーに警告する

[結果無しの場合] ビューは、レポートが結果を返さなかった場合に表示する説明テキストを指定するために使用します。このテキストは、データがないことをユーザーが理解するのに役立ちます。

結果無しの場合ビューを追加または修正するには

- 1 Oracle CRM On Demand Answersの [レイアウトを作成] ページで、次のいずれかの操作を実行します。
 - 新しい結果無しの場合ビューを追加するには、ビューの追加をクリックして、[詳細設定]、結果なしの順に選択します。
 - 既存の結果無しの場合ビューを編集するには、ビューの [ビューを編集] ボタンをクリックします。
- [結果無しの場合] ビューがワークスペースに表示されます。

- 2 説明テキストを「見出し」ボックスおよび「テキスト」ボックスに入力します。
- 3 「結果無しの場合」ビューをプレビューするには、「結果の表示」チェックボックスをオンにします。
- 4 「OK」をクリックして、「レイアウトビュー」ページに戻ります。
- 5 ページ上で結果無しの場合ビュー（および、必要な場合は他のビュー）を移動または編集するには、次の操作を実行します。
 - ビューをページ上の別の場所に移動するには、ビューをドラッグして新しい場所にドロップします。
 - 結果無しの場合ビューの外観を書式設定するには、ビューの「ビューのフォーマット」ボタンをクリックします。
セル、境界、背景、および追加の書式関連オプション（幅、高さ、インデント、右スペース、上スペース、下スペース）を指定できます。
 - 結果無しの場合ビューを編集するには、ビューの「ビューを編集」ボタンをクリックします。
 - 結果無しの場合ビューを削除するには、ビューの「ビューの削除」ボタンをクリックします。
- 6 変更が終了したら、レポートを保存します。

ステップ3：プロンプトの定義（オプション）

Oracle CRM On Demand

Answersユーザーがレポートを実行するときにフィルター値を指定できるようにするには、レポートのランタイムプロンプトを定義します。レポートは、実行するユーザーや日付に応じて、個別にフィルターが必要なことがあるので、このような場合は、ランタイムプロンプトを使用すると便利です。

ランタイムプロンプトは、組み込みフィルターとは異なります。というのも、組み込みフィルターは、レポートを定義するときに設定され、レポート自体を更新しない限り変更できません。たとえば、レポートに取引先タイプに関するプロンプトを定義すると、従業員は、レポートの実行時に、表示する取引先タイプを選択するように求められます。「競合会社」などの特定の取引先タイプとして組み込みフィルターを定義すると、フィルターは、ハードコードされ、ユーザーは実行時に変更できません。

Oracle CRM On Demand

Answersの「プロンプトを定義」ページでプロンプトを作成できます。「プロンプトを定義」ページにアクセスするには、「[Answersの概要（カスタムレポート）](#)」『722ページ』の説明のとおり新しい分析を作成するか、既存の分析を**Oracle CRM On Demand Answers**で開きます。

作成できるプロンプトは次の2種類です。

■ カラムフィルタープロンプト

カラムフィルタープロンプトでは、レポート内のカラムに一般的なフィルターを適用します。カラムフィルタープロンプトでは、カラムのすべての選択項目を表示するか、またはカラムの選択項目を限定することができます。たとえば、レポートに地方=関東というフィルターが含まれている場合は、「市」カラムの選択項目が関東地方の都市に限定されます。これにより、結果データの存在しない相互排他的なフィルターが選択されるのを防ぐことができます。

■ イメージプロンプト

イメージプロンプトでは、イメージをクリックすることでレポートの基準を選択できます。たとえば、販売組織で使用する場合、地図イメージ上で任意の地域をクリックしてその地域のセールス情報を確認したり、製品イメージをク

リックしてその製品に関するセールス情報を確認することができます。イメージマップ定義は、HTMLの<map>タグに関する知識があれば作成できます。

注： Oracle CRM On Demand

Answersでは、[条件を定義]、[レイアウトを作成]、[プロンプトを定義]および[レビュー]のページにプロンプトが表示されません。プロンプトは分析をプレビューしたときと、ユーザーが分析を実行したときに表示されます。

関連トピック

関連する情報については、次のトピックを参照してください。

- [カラムフィルタープロンプトの追加](#) 『932ページ』
- [イメージプロンプトの追加](#) 『934ページ』

カラムフィルタープロンプトの追加

カラムフィルタープロンプトを使用すると、ユーザーはレポート内のカラムをフィルターする値を選択できます。フィルターの値の選択可能範囲と、ユーザーがレポートでその値を選択する方法を定義できます。

カラムフィルタープロンプトは、Oracle CRM On Demand

Answersの[プロンプトを定義]ページで定義します。1つのレポートに対して複数のカラムフィルタープロンプトを構成した場合は、リストの上位にあるプロンプトから順に表示されます。

カラムフィルタープロンプトを追加または修正するには

- 1** Oracle CRM On Demand
Answersの[プロンプトを定義]ページで、プロンプトの作成をクリックし、列フィルタプロンプトを選択します。
- 2** [プロンプトプロパティ] ダイアログボックスのキャプションボックスに、カラムフィルタープロンプトのキャプションを入力します。
キャプションはレポートの実行時に表示されます。
- 3** [説明] ボックスに説明を入力します（オプション）。
- 4** [フィルターを適用するカラム] ドロップダウンリストで、フィルターするレポートのカラムを選択し、[演算子] ドロップダウンリストで、使用する演算子を選択します。
ユーザーが演算子を選択できるようにするには、[* ユーザーにプロンプトする]を選択します。
- 5** 適切なオプションをクリックして、ユーザーが値を選択する方法を指定します。
ユーザーは、ドロップダウンリストから値を選択するか、または選択項目を参照してそれをテキストボックスに入力することができます。
注：ドロップダウンリストからは、最大**1,000**個までの値を選択できます。
- 6** カラムフィルタープロンプトでユーザーが**1**つの値しか選択できないようにするには、[**1**つの値のみ] チェックボックスをオンにします。

7 [表示する値を指定] 項目で、次のいずれかのオプションを選択します。

- 値を表示しない場合は、[なし] をクリックします。

この場合はユーザーが値を入力します。

- すべての値を表示する場合は、[すべての値] をクリックします。
- 値のサブセットを表示する場合は、限定された値のフィルターまたはSQLの結果をクリックします。

限定された値のフィルター。 値を限定すると、複数のカラムにプロンプトする場合や、すでに結果がフィルターを含んでいる場合に便利です。値を限定することによって、ユーザーが結果データの存在しない値を選択するのを防ぐことができます。たとえば、レポートに都道府県カラムと市カラムが含まれており、さらに都道府県=神奈川県というフィルターがすでに含まれているとします。この場合、市カラムの値を限定することによって、選択項目が神奈川県内の市のみに限定されます。したがって相互排他的なフィルター（都道府県=東京、市=横浜など）を選択する可能性がなくなります。値を限定した場合、他の2つのオプションと比べてプロンプトの処理に時間がかかる場合があります。

SQLの結果。 SQL文の値を制限するには、SQLの結果オプションをクリックし、テキストボックスにSQL文を入力します。SQLの結果プロンプトを使用するとき、次の条件が適用されます。

- SQLの結果プロンプトは連結できません。たとえば、2つのSQLの結果プロンプトがあり、1つのプロンプトによってフィルター適用される値が、もう一方のプロンプトに影響を与えるようにすることはできません。
- 最初のプロンプトがSQLの結果プロンプトで、2つ目のプロンプトが通常のプロンプトの場合、2つ目のプロンプトの結果は、最初のプロンプトの結果に限定されます（2つ目のプロンプトで、限定された値のフィルターのオプションが選択されている場合）。最初のプロンプトが通常のプロンプトで、2つ目のプロンプトがSQLの結果プロンプトである場合、それらのプロンプトを連結することはできません。
- SQLの結果プロンプト以外のプロンプトは、プロンプトの順序に関係なく連結できます。
- プロンプトのドロップダウンリストに表示される値は最大1,000件です。SQLの結果で1,000を超える結果が返された場合、最初の1,000レコードのみが表示されます。

8 [その他のオプション] エリアでオプションを選択します。

- ユーザーがフィルターの選択項目を限定できるようにするには、[ユーザーが選択項目を限定できるようにする] チェックボックスをオンにします。このチェックボックスをオンにすると、ピックリストが表示され、ここからユーザーは開始文字、終了文字、含まれる文字などの条件を選択できます。

選択項目を限定すると、ユーザーがフィルターとして使用する値を見つけやすくなります。たとえば、1つのフィルターに任意の都道府県のすべての市が含まれている場合、ユーザーはそのフィルターの選択項目を「よ」で始まる市に限定することができます。

- ユーザーがこのカラムフィルターをスキップできるようにするには、[ユーザーがプロンプトをスキップできるようにする] チェックボックスをオンにします。

この場合は、[プロンプトをスキップ] オプションが表示されます。ユーザーはこのオプションをクリックすることで、このフィルターの選択をスキップできます。

9 終了したら [OK] をクリックします。

[プロンプトを定義] ページにカラムフィルタープロンプトが表示されます。

10 カラムフィルタープロンプトを表示するには、[プレビュー分析] ボタンをクリックします。

カラムフィルタープロンプトのプロパティを修正するには

- 1 プロンプトのプロパティボタンをクリックします。
- 2 [プロンプトプロパティ] ダイアログボックスで変更を加え、[OK] をクリックします。

カラムフィルタープロンプトの実行順序を変更するには

- プロンプトが目的の順序になるまで上矢印と下矢印をクリックします。
上矢印と下矢印は、分析のプロンプトが複数ある場合のみ表示されます。

カラムフィルタープロンプトを削除するには

- プロンプトの削除ボタンをクリックします。

イメージプロンプトの追加

イメージプロンプトでは、イメージをクリックすることでレポートの基準を選択できます。たとえば、ユーザーは製品ラインナップのイメージから任意の製品をクリックできます。選択した製品は、基礎となるレポートのフィルターとして使用されます。イメージプロンプトを作成するには、HTMLの<map>タグを使用してイメージマップ定義を作成する必要があります。このため、このタグの使用方法に関する知識が必要になります。

イメージプロンプトは、Oracle CRM On Demand

Answersの[プロンプトを定義] ページで定義します。レポートに複数のイメージプロンプトを作成すると、それらのイメージプロンプトはリストされた順序（つまり上から下）で実行されます。

イメージプロンプトを追加または変更するには

- 1 Oracle CRM On Demand Answersの[プロンプトを定義] ページで、プロンプトの作成をクリックし、イメージプロンプトを選択します。
- 2 イメージマッププロンプトのプロパティダイアログボックスのキャプションボックスに、イメージプロンプトのキャプションを入力します。
このキャプションはユーザーがレポートを実行したときに表示されます。キャプションには、、<center>、、<table>などのHTMLマークアップタグを含めることができます。
- 3 [説明] ボックスに説明を入力します（オプション）。
- 4 [イメージURL] ボックスにイメージの場所と名前を入力します。
自分専用のイメージプロンプトの場合は、自分だけがアクセスできる場所（c:\mycomputer\temp\map.gifなど）を指定できます。他のユーザーも使用するイメージプロンプトの場合は、汎用名前付け規則（UNC）の名前（\\A\\LLUSERS\graphics\map.gifなど）、またはすべてのユーザーがアクセスできるWebサイト（http://mycompany.com/imagemap.gifなど）を指定します。
- 5 [HTML] ボックスに、適切なHTMLの<map>タグとデータを入力します。

<area>要素を持つHTML

<map>ステートメントが必要です。各<area>要素には、shape=属性とcoords=属性が必要です。alt=属性を指定すると、この属性はエリアタイトルにマップされます。例：

```
<map>
```

```
    <area alt="Top-left" shape="rect" coords="0,0,50,50">
```

```
    <area alt="Top-right" shape="rect" coords="50,0,100,50">
```

```
    <area alt="Bottom" shape="rect" coords="0,50,100,100">
```

```
</map>
```

- 6** HTML からイメージマップ情報を抽出するには、[HTML からイメージマップを抽出] リンクをクリックします。

[イメージマッププロンプトのプロパティ] ダイアログボックスに、[HTML] ボックスに入力したエリアタイトル、形状、座標が表示されます。

- エリアタイトルの値は必要に応じて変更できます。ユーザーがマウスポインタをイメージエリア上で動かすと、このテキストが表示されます。
- [カラム] ボックスの各エリアで、ユーザーがクリックしたときに渡すカラムの名前と、使用する値を入力します。
注： カラム名は、「テーブル.カラム名」の形式で完全修飾名である必要があります。
- カラム名にスペースが含まれている場合は、カラム名を二重引用符（"）で囲みます。例：

- Account."Account Country"

- Units shipped

- 7** 終了したら [OK] をクリックします。

[プロンプトを定義] ページにイメージプロンプトが表示されます。

- 8** イメージプロンプトを表示するには、[プレビュー分析] ボタンをクリックします。

イメージの任意のエリアをクリックすると、そのエリアに対応する基礎フィルターが表示されます。[更新] リンクをクリックすると、結果を確認できます。フィルター基準を変更した場合は、[更新] リンクをもう一度クリックすると、変更内容が結果に反映されます。

イメージプロンプトのプロパティを修正するには

- 1** プロンプトの [プロパティ] ボタンをクリックします。

- 2** イメージマッププロンプトのプロパティダイアログボックスで変更を加え、[OK] をクリックします。

注： Oracle CRM On Demand

Answersでは、[条件を定義]、[レイアウトを作成]、[プロンプトを定義] および [レビュー] のページにプロンプトが表示されません。プロンプトは分析をプレビューしたときと、ユーザーが分析を実行したときに表示されます。

ステップ4：レポートのレビュー

レポートの作成または修正が終了したら、Oracle CRM On Demand Answersの「レビュー」ページで結果をレビューできます。

レポートをレビューするには

- Oracle CRM On Demand Answersで、「ステップ 4: レビュー」をクリックします。

レポートの条件やレイアウトなどのレビューが終了したら、「プレビュー分析」ボタンをクリックして、レポートの最終バージョンを別のウィンドウで表示します。

注： レポートで定義したプロンプトを表示するには、「プレビュー分析」をクリックする必要があります。

「レビュー」ページには、レポートを印刷またはダウンロードするためのオプションも用意されています。

関連トピック

関連する情報については、次のトピックを参照してください。

- [カスタムレポートの公開](#) 『936ページ』
- [分析の終了](#) 『937ページ』

カスタムレポートの公開

すべての従業員がレポートを使用できるようにする前に、レポートの内容と形式を確認するためにテストを行い、さらにレポートの依頼者から公開の承認を得てください。レビュー担当者は次の点を確認する必要があります。

- レポートに必要なカラムがすべて含まれている。
- カラムが正しく並べ替えられている。
- フィルターによってデータが正確に限定されている。
- チャートにデータがわかりやすく表示されている。

作成したレポートをリリースすることにより、社内のすべての従業員が使用できるようにできます。リリースされたレポートは従業員の「レポートホームページ」の「共有カスタム分析」セクションに表示されます。

レポートを公開するには

- 1 Oracle CRM On Demandで、「レポート」タブをクリックします。
- 2 「レポートホームページ」の「カスタムレポートおよび分析」セクションで、「分析をデザイン」をクリックしOracle CRM On Demand Answersを開きます。
- 3 Oracle CRM On Demand Answersでレポートを開きます。
- 4 「保存」をクリックします。

5 レポートを保存するフォルダを選択します。

6 [OK] をクリックしてレポートを保存します。

レポートを公開すると、レポートを保存したフォルダにアクセスできるユーザーであれば、社内の他の従業員もこのレポートを表示できるようになります。作成した個人レポートは、後で実行、修正、または動的分析を行うために、マイフォルダに保存しておくことができます。

分析の終了

Oracle CRM On Demand

Answersで分析の条件、レイアウトおよびオプションプロンプトの定義が終了したら、それらを保存します。

分析を終了して保存するには

1 Oracle CRM On Demand

Answersの [条件を定義]、[レイアウトを作成]、[プロンプトを定義] または [レビュー] のページで、[終了] ボタンをクリックします。

2 レポートを保存するフォルダを選択します。

ヒント：最初は、レポートを個人用のレポートとして [フォルダ（個人）] に保存します。設定の確認後、他の従業員にレポートの使用を許可する場合は、保存したレポートを公開共有フォルダに保存してから、[フォルダ（個人）] からレポートを削除できます。共有フォルダに保存されたレポートには、レポートを保存したフォルダにアクセスできるユーザーであれば、[レポートホームページ] の [カスタムレポートおよび分析] セクション内の [共有カスタム分析] リンクからアクセスできます。

3 レポートの名前を入力します。

ヒント：すべてのユーザーが認識できる一貫した命名規則を使用してください。また、レポートに名前を付けるときは余分な空白や記号（アポストロフィーなど）を使用しないでください。

4 レポートの簡単な説明を入力します。2,000文字まで入力できます。従業員の [レポートホームページ] には、名前と説明として入力した情報がそのまま表示されます。

ヒント：この説明から、ユーザーはそのレポートに履歴データが含まれているかリアルタイムデータが含まれているかを判断します。

5 [OK] をクリックします。

レポートが保存され、[分析の作成と表示] ウィンドウが閉じて、[Answersの概要] ページが表示されます。カスタムレポートは、指定したフォルダに保存されます。Oracle CRM On Demand Answersで [オープン分析] ボタンをクリックすることで、後でアクセスできます。

分析での関数の使用

SQL関数は、カラムの値に対してさまざまな計算を実行します。このセクションでは、Oracle CRM On Demand Answersがサポートする関数の構文について説明します。また、リテラルの表し方についても説明します。サポートする関数には、集合関数、文字列関数、数学関数、カレンダーの日時関数、変換関数、システム関数があります。

これらの関数は、Oracle CRM On Demand Answers内部で数式またはSQL式を使用できる箇所であればどこでも使用できます。例：

- **列式**：詳細は、「[カラム式の設定](#)『879ページ』」を参照してください。
- **フィルター式**：詳細は、「[カラムへのフィルターの追加](#)『860ページ』」を参照してください。
- **ビン**：詳細は、「[カラムへのフィルターの追加](#)『860ページ』」を参照してください。

数式名

関数内でカラムを参照する際、その内部的な数式名を使用する必要があります。すべてのカラムには2つの名前があります。

- **カラムの表示名**は、ページ左側の「アクティブなサブジェクトエリア」セクションのフォルダ名の下に表示される名前です。この名前は、カラム見出し用のデフォルトラベルとして使用されます。この名前は、企業のOracle CRM On Demand管理者によって変更されたフィールド名や、ユーザーの言語設定によって変わります。
- **数式名**は、各カラムの固定内部名です。これらの名前は必ず英語になります。数式名は、ピリオドで区切られた2つの要素で構成されます。最初の要素は、フォルダ名に対応し、2つ目の要素はカラム名に対応します。フォルダ名またはカラム名内にスペースがある場合は、その要素を二重引用符で囲む必要があります。数式名のフォルダ名部分は、表示されるフォルダ名と同じである場合が多いですが、必ずしも同じであるとは限りません。

次の表では、特定のフォルダと、カラムの表示名に対応する数式名の例を示します。

フォルダ名	表示名	数式名
取引先	代表電話番号	Account."Phone Number"
取引先	年間売上	Account."Annual Revenue"
作成日	会計四半期/年	"Date Created"."Fiscal Quarter/Yr"
所有ユーザー	ユーザーID	Employee."Employee ID"

数式名の確認

カラムの数式名を確認するには、まずレポートにカラムを追加します。[式の編集[fx]] をクリックし、表示されるダイアログボックスで [カラム式] タブをクリックします。[カラム式] テキストボックスで、そのカラムの数式名を確認できます。

ヒント：[カラム式] ダイアログボックス上にカーソルがある状態で、アクションバーのカラムをクリックすると、そのカラムの数式名が直接、カーソルが置かれているテキストボックスに挿入されます（ただし、そのカラムはレポートのカラムリストには追加されません）。このショートカットは、[カラム式] ダイアログボックスでのみ有効です。SQLを入力できる他のダイアログボックスでは使用できません。

詳細は、次のトピックを参照してください。

- [リテラルの表し方](#)『939ページ』

- [集合関数](#) 『940ページ』
- [文字列関数](#) 『950ページ』
- [数学関数](#) 『957ページ』
- [カレンダーの日時関数](#) 『963ページ』
- [変換関数](#) 『971ページ』
- [システム関数](#) 『972ページ』

リテラルの表し方

リテラルは、一定のデータ型に対応するNULL以外の値です。通常、リテラルは定数で、値が一切変更されることなくそのまま扱われます。リテラル値は、それが表すデータ型と対応している必要があります。

ここでは、Oracle CRM On Demand Answersで各リテラルタイプを表す方法について説明します。

文字リテラル

文字リテラルは、文字、数字、記号などです。文字リテラルを表すには、文字列を一重引用符 (') で囲みます。リテラルの長さは、一重引用符の間の文字数で判断されます。

日時リテラル

SQL 92標準で定義されているタイプ指定の3種類の *日時リテラル形式* は、次のとおりです。

DATE 'yyyy-MM-dd'

TIME 'hh:MM:ss'

TIMESTAMP 'yyyy-MM-dd hh:mm:ss'

これらの形式は固定です。タイプ指定の日時リテラル形式を表すには、一重引用符で囲まれた日時文字列の前にキーワードDATE、TIME、TIMESTAMPを付けます。年以外の単位は、それが1桁の場合でも、2桁にする必要があります。

例：

CASE

WHEN Opportunity."Close Date" >= TIMESTAMP '2006-01-01 00:00:00' THEN '2006'

ELSE 'Pre-2006'

END

数値リテラル

数値リテラルは、数値データ型の値を表します。数値リテラルを表すには、その数字を直接入力します。

数値リテラルを一重引用符で囲まないでください。囲んだ場合、文字リテラルと見なされます。

数値の前にプラス記号 (+) またはマイナス記号 (-) を付けることができます。これにより、その数値が正の値か負の値かを示します。数値には小数も含まれます。

浮動小数点数をリテラル定数として表すには、数値、文字のE（大文字または小文字）の順に入力し、その後ろに正の指数の場合はプラス記号 (+)、負の指数の場合はマイナス記号 (-) を付けます。整数、文字のE、指数記号の間に、スペースを入れることはできません。

例：

52
2.98
-326
12.5E6

集合関数

集合関数は、複数の値に対して演算を実行し集計結果を作成します。集合関数は、ネストされた集合を、Oracle CRM On Demand Answersで事前定義されたデフォルトの集合ルールを持つカラムの式で形成するために使用することはできません。

Avg

結果セットの式の平均値を計算します。引数には数値式を指定します。

構文：

AVG (n_expression)

説明：

n_expression 結果が数値になる任意の式。

AvgDistinct

式のすべてのdistinct値の平均を計算します。引数には数値式を指定します。

構文：

AVG (DISTINCT n_expression)

説明：

n_expression 結果が数値になる任意の式。

BottomN

式の引数（1からn）で、下からn個の値を順位付けます。1が最も小さい数値を表します。BOTTOMN関数は、結果セットの戻り値に対して演算を行います。

構文：

```
BOTTOMN (n_expression, n)
```

説明：

n_expression 結果が数値になる任意の式。

n 任意の正の整数。結果セットに表示する最下位の値を表します。1が最下位です。

注： 1つのクエリーには、1つのBOTTOMN式のみ含むことができます。

Count

式でNULL以外の値を含むロウ数を計算します。式は通常カラム名です。その場合、そのカラムでNULL以外の値を含むロウ数が返されます。

構文：

```
COUNT (expression)
```

説明：

expression 任意の式。

CountDistinct

COUNT 関数にdistinct 処理を追加します。

構文：

```
COUNT (DISTINCT expression)
```

説明：

expression 任意の式。

Count (*) (CountStar)

ロウ数をカウントします。

構文：

COUNT(*)

たとえば、**Facts**という名前のテーブルに、**200,000,000**個のロウがあるとします。次のクエリーに対して次の結果が返されます。

```
SELECT COUNT(*) FROM Facts
```

```
COUNT(*)
```

```
200000000
```

Mavg

最後の**n**個のロウ（現在のロウを含む）のデータの移動平均を計算します。

1 番目のロウの平均は、**1** 番目のロウの数値式と等しくなります。**2** 番目のロウの平均は、データの**1** 番目のロウと**2** 番目のロウを平均して計算されます。**3** 番目のロウの平均は、**1** 番目のロウから**3** 番目のロウを平均して計算され、それ以降も同様に計算されます。**n** 番目のロウに到達すると、平均は終わってから**n** 個のロウのデータを基に計算されます。

構文：

```
MAVG (numExpr, integer)
```

説明：

numExpr 結果が数値になる任意の式。

integer 任意の正の整数。平均を計算するデータのロウの個数**n**を指定します。

Max

数値式の引数を満たすロウの最大値（最も大きい数値）を計算します。

構文：

```
MAX (expression)
```

説明：

expression 任意の式。

Median

数値式の引数を満たすロウの中央値（真ん中の値）を計算します。ロウ数が偶数の場合は、中央値は中央の**2**つのロウの平均値になります。この関数は、必ず倍精度浮動小数点型の値を返します。

構文：

MEDIAN (n_expression)

説明：

n_expression 結果が数値になる任意の式。

Min

数値式の引数を満たすロウの最小値（最も小さい数値）を計算します。

構文：

MIN (expression)

説明：

expression 任意の式。

NTile

NTILE

関数は、ユーザーが指定した範囲で、値の順位を決定します。順位の範囲を表す整数を返します。つまり、並べ替えられた結果データセットが複数のタイルに分割され、各タイルにほぼ同数の値が含まれます。

構文：

NTILE (n_expression, n)

説明：

n_expression 結果が数値になる任意の式。

n タイルの数を表す、NULL以外の任意の正の整数。

n_expression 引数がNULL 以外の場合、この関数は、レポートされた範囲内での順位を表す整数を返します。

n=100のNTile関数は、一般にパーセンタイルと呼ばれる数値を返します。1から100の範囲で表され、最も高い値が100です。この値は、Oracle BI ServerのPercentile関数の結果とは異なります。Percentile関数の結果は、SQL 92というパーセンタイル順位と同じもので、0から1までの値を返します。

Percentile

数値式の引数を満たす各値のパーセンタイル順位を計算します。パーセンタイル順位は、0（1番目のパーセンタイル）から1（100番目のパーセンタイル）の範囲をすべて含みます。

PERCENTILE 関数は、クエリーの結果セットの値に基づいて、パーセンタイル順位を計算します。

構文：

PERCENTILE (n_expression)

説明：

n_expression 結果が数値になる任意の式。

Rank

数値式の引数を満たす各値の順位を計算します。最大値には順位1が割り当てられ、以降の順位には整数（2、3、4、...）が順次割り当てられます。等しい値が複数ある場合は、同じ順位が割り当てられます（たとえば、1、1、1、4、5、5、7、... など）。

RANK 関数は、クエリーの結果セットの値に基づいて、順位を計算します。

構文：

RANK (n_expression)

説明：

n_expression 結果が数値になる任意の式。

StdDev

STDDEV 関数は、値セットの標準偏差を返します。返される値の型は、倍精度浮動小数点型です。

構文：

STDDEV([ALL | DISTINCT] n_expression)

説明：

n_expression 結果が数値になる任意の式。

- ALL を指定した場合、値セットのすべてのデータの標準偏差を計算します。
- DISTINCT を指定した場合、重複するデータはすべて無視されて計算が行われます。
- 指定しない場合（デフォルト）、すべてのデータが計算に含まれます。

STDDEVに関連する関数として、次の2つの関数があります。

STDDEV_POP([ALL | DISTINCT] n_expression)

STDDEV_SAMP([ALL | DISTINCT] n_expression)

STDDEV_SAMP 関数は、STDDEV 関数と同義です。

StdDev_Pop

母分散および標準偏差の計算公式を使用して、値セットの標準偏差を返します。

構文：

```
StdDev_Pop([ALL | DISTINCT] numExpr)
```

説明：

numExpr 結果が数値になる任意の式。

- ALL を指定した場合、値セットのすべてのデータの標準偏差を計算します。
- DISTINCT を指定した場合、重複するデータはすべて無視されて計算が行われます。

Sum

数値式の引数を満たすすべての値を加算して合計を計算します。

構文：

```
SUM (n_expression)
```

説明：

n_expression 結果が数値になる任意の式。

SumDistinct

数値式の引数を満たすすべての値のうち、重複を排除した値を加算して合計を計算します。

構文：

```
SUM(DISTINCT n_expression)
```

説明：

n_expression 結果が数値になる任意の式。

TopN

式の引数（1からn）で、上からn個の値を順位付けします。1が最も大きい数値を表します。

TopN 関数は、結果セットの戻り値に対して演算を行います。

構文：

```
TOPN (n_expression, n)
```

説明：

n_expression 結果が数値になる任意の式。

n 任意の正の整数。結果セットに表示する上位の数を表します。1が最上位です。

1つのクエリーには、1つのTOPN式のみ含むことができます。

動的集合関数

動的集合関数は、集合関数と同様に、入力としてレコードセットを使用します。ただし、集合関数がレコードセット全体に対して1つの集合結果を出力をするのに対して、動的集合関数はレコードの変化に応じて逐次集合結果を計算します。

このセクションでは、Oracle BI Serverでサポートされている動的集合関数について説明します。

MAVG

結果セット内の最後の*n*個のロウ（現在のロウを含む）のデータの移動平均を計算します。

構文：

MAVG (*n_expression*, *n*)

説明：

n_expression 結果が数値になる任意の式。

n 任意の正の整数。平均を計算するデータのロウの個数*n*を指定します。

1番目のロウの平均は、1番目のロウの数値式と等しくなります。2番目のロウの平均は、データの1番目のロウと2番目のロウを平均して計算されます。3番目のロウの平均は、1番目のロウから3番目のロウを平均して計算されます。それ以降も同様に計算され、*n*番目のロウに到達するまで計算します。*n*番目のロウでは、終わりから*n*個のロウのデータを基に平均が計算されます。

MSUM

データの最後の*n*個のロウ（現在のロウを含む）の移動合計を計算します。

1番目のロウの合計は、1番目のロウの数値式と等しくなります。2番目のロウの合計は、データの1 - 2番目のロウを合計して計算されます。3番目のロウの合計は、データの1 - 3番目のロウを合計して計算されます。それ以降も同様に計算されます。*n*番目のロウに到達すると、合計は終わりから*n*個のロウのデータを基に計算されます。

構文：

MSUM (*n_expression*, *n*)

説明：

n_expression 結果が数値になる任意の式。

n 任意の正の整数。合計を計算するデータのロウの個数*n*を指定します。

例：

次に、MSUM関数を使用したレポートの例を示します。

MONTH	REVENUE	3_MO_SUM
JAN	100.00	100.00
FEB	200.00	300.00
MAR	100.00	400.00
APRIL	100.00	400.00
MAY	300.00	500.00
JUNE	400.00	800.00
JULY	500.00	1200.00
AUG	500.00	1400.00
SEPT	500.00	1500.00
OCT	300.00	1300.00
NOV	200.00	1000.00
DEC	100.00	600.00

RSUM

入力されたレコードの変化に応じて、動的合計を計算します。1番目のロウの合計は、1番目のロウの数値式と等しくなります。2番目のロウの合計は、データの1 - 2番目のロウを合計して計算されます。3番目のロウの合計は、データの1 - 3番目のロウを合計して計算されます。それ以降も同様に計算されます。

構文：

RSUM (n_expression)

説明：

n_expression 結果が数値になる任意の式。

例：

次に、RSUM関数を使用したレポートの例を示します。

MONTH	REVENUE	RUNNING_SUM
JAN	100.00	100.00
FEB	200.00	300.00

MAR	100.00	400.00
APRIL	100.00	500.00
MAY	300.00	800.00
JUNE	400.00	1200.00
JULY	500.00	1700.00
AUG	500.00	2200.00
SEPT	500.00	2700.00
OCT	300.00	3000.00
NOV	200.00	3200.00
DEC	100.00	3300.00

RCOUNT

レコードセットを入力とし、それまでに発生したレコードの数をカウントします。この関数の値は、クエリー内の各グループごとにリセットされます。いずれかのカラムに並べ替え順が定義されている場合、この関数は、並べ替えたカラムに隣接する同じ値については増分されません。この問題を回避するには、レポートのいずれのカラムにも並べ替え順を含めないか、すべてのカラムに並べ替え順を含めます。

構文：

RCOUNT (Expr)

説明：

Expr 任意のデータ型の式。

例：

次に、RCOUNT関数を使用したレポートの例を示します。

MONTH	PROFIT	RCOUNT
MAY	300.00	2
JUNE	400.00	3
JULY	500.00	4
AUG	500.00	5
SEPT	500.00	6
OCT	300.00	7

RMAX

レコードセットを入力とし、レコードの変化に応じて最大値を示します。順序を並べ替えることができるデータ型を指定する必要があります。

構文：

RMAX (expression)

説明：

expression 任意のデータ型の式。並べ替えの順序が関連付けられているデータ型を指定する必要があります。

例：

次に、RMAX関数を使用したレポートの例を示します。

MONTH	PROFIT	RMAX
JAN	100.00	100.00
FEB	200.00	200.00
MAR	100.00	200.00
APRIL	100.00	200.00
MAY	300.00	300.00
JUNE	400.00	400.00
JULY	500.00	500.00
AUG	500.00	500.00
SEPT	500.00	500.00
OCT	300.00	500.00
NOV	200.00	500.00
DEC	100.00	500.00

RMIN

レコードセットを入力とし、レコードの変化に応じて最小値を示します。順序を並べ替えることができるデータ型を指定する必要があります。

構文：

RMIN (expression)

説明：

expression 任意のデータ型の式。並べ替えの順序が関連付けられているデータ型を指定する必要があります。

例：

次に、**RMIN**関数を使用したレポートの例を示します。

MONTH	PROFIT	RMIN
JAN	400.00	400.00
FEB	200.00	200.00
MAR	100.00	100.00
APRIL	100.00	100.00
MAY	300.00	100.00
JUNE	400.00	100.00
JULY	500.00	100.00
AUG	500.00	100.00
SEPT	500.00	100.00
OCT	300.00	100.00
NOV	200.00	100.00
DEC	100.00	100.00

文字列関数

文字列関数は、文字に対してさまざまな操作を実行します。また、文字列に対して演算も行います。

ASCII

半角文字を0から255までの対応するASCIIコードに変換します。

構文：

ASCII (*character_expression*)

説明：

character_expression 結果が1文字のASCII文字になる任意の式。

複数の文字になる場合は、式の先頭の文字に対応するASCIIコードを返します。

BIT_LENGTH

指定した文字列の長さを返します。単位はビットです。Unicode文字の長さは2バイトなので、16ビットに相当します。

構文：

BIT_LENGTH (*character_expression*)

説明：

character_expression 結果が文字列になる任意の式。

CHAR

0 から255 までの数値を対応するASCII コードの文字値に変換します。

構文：

CHAR (*n_expression*)

説明：

n_expression 結果が0から255までの数値になる任意の式。

CHAR_LENGTH

指定した文字列の長さを返します。単位は文字数です。文字列の先頭と最後に付いている空白は、文字数としてカウントされません。

構文：

CHAR_LENGTH (*character_expression*)

説明：

character_expression 結果が0から255までの数値になる任意の式。

CONCAT

この関数には2つの形式があります。最初の形式では、2つの文字列をつなぎ合わせます。2つ目の形式では、文字列連結文字を使用して、3つ以上の文字列をつなぎ合わせます。

構文1：

CONCAT (*character_expression1*, *character_expression2*)

説明：

character_expression 結果が文字列になる任意の式。

構文2：

```
string_expression1 || string_expression2 || ... string_expressionxx
```

説明：

string_expression 結果が文字列になる、文字列連結演算子（縦の2本線）で区切られた式。最初の文字列が2つ目の文字列とつなぎ合わされて中間文字列を作成し、以後次々と次の文字列につなぎ合わされます。

例：

```
Account."Account Name" || '-' || Account."Account Location"
```

結果は次のようになります。

```
Action Rentals - Headquarters
```

INSERT

指定した文字列を、別の文字列の指定した場所に挿入します。ターゲット文字列内の指定文字数分が置き換えられます。

構文：

```
INSERT(character_expression1, n, m, character_expression2)
```

説明：

character_expression1 結果が文字列になる任意の式。挿入を受ける文字列です。

character_expression2 結果が文字列になる任意の式。挿入する文字列です。

n 1 番目の文字列の先頭から数えた文字数を表す正の整数。ここに、2 番目の文字列の一部が挿入されます。

m 1 番目の文字列内の、2 番目の文字列全体によって置換される文字数を表す正の整数。

LEFT

文字列の左側から数えて、指定した数の文字を返します。

構文：

```
LEFT(character_expression, n)
```

説明：

character_expression 結果が文字列になる任意の式。

n 文字列の左側から返される文字数を表す任意の正の整数。

LENGTH

指定した文字列の長さを返します。単位は文字数です。この長さに、文字列の最後に付いている空白文字は含まれません。

構文：

```
LENGTH(character_expression)
```

説明：

character_expression 結果が文字列になる任意の式。

LOCATE

文字列内における、ある文字列の位置を数値で返します。該当する文字列が見つからない場合、LOCATE関数は値0を返します。検索を開始する開始位置を指定する場合は、LOCATEN関数を使用します。

構文：

```
LOCATE(character_expression1, character_expression2)
```

説明：

character_expression1 結果が文字列になる任意の式。検索対象の文字式の中で、この式を検索します。

character_expression2 結果が文字列になる任意の式。検索対象となる文字式です。

LOCATEN

文字列内における、ある文字列の位置番号を返します。この関数は、整数の引数により指定された位置から検索を始めることを除けば、LOCATE関数と同じです。文字列が見つからない場合は、LOCATEN関数は0を返します。返される位置番号は、整数の引数の値にかかわらず、文字列の先頭の文字を位置番号1とカウントして決定されます。

構文：

```
LOCATEN (character_expression1, character_expression2, n)
```

説明：

character_expression1 結果が文字列になる任意の式。検索する文字列です。

character_expression2 結果が文字列になる任意の式。検索対象となる文字式です。

n 任意の正（ゼロ以外）の整数で、式の検索の開始位置を表します。

LOWER

文字列を小文字に変換します。

構文：

LOWER (*character_expression*)

説明：

character_expression 結果が文字列になる任意の式。

OCTET_LENGTH

指定した文字列のビット数を、8ビットを基本単位として（バイト数）返します。

構文：

OCTET_LENGTH (*character_expression*)

説明：

character_expression 結果が文字列になる任意の式。

POSITION

文字列内における、ある文字列の位置番号を返します。文字列が見つからない場合、関数は0を返します。

構文：

POSITION(*character_expression1* IN *character_expression2*)

説明：

character_expression1 結果が文字列になる任意の式。検索する文字列です。

character_expression2 結果が文字列になる任意の式。検索対象となる文字式です。

REPEAT

指定した式をn回繰り返します。nは正の整数です。

構文：

```
REPEAT(character_expression, n)
```

REPLACE

文字列内の指定文字を、別の指定文字で置換します。

構文：

```
REPLACE(character_expression, change_expression, replace_with_expression)
```

説明：

character_expression 結果が文字列になる任意の式。この文字列内の文字が置換されます。

change_expression 結果が文字列になる任意の式。最初の文字列内の置換対象の文字を指定します。

replace_with_expression 結果が文字列になる任意の式。最初の文字列に挿入される置換文字を指定します。

RIGHT

文字列の右側から数えて、指定した数の文字を返します。

構文：

```
RIGHT(character_expression, n)
```

説明：

character_expression 結果が文字列になる任意の式。

n 1 番目の文字列の右側から返される文字数を表す任意の正の整数。

SPACE

空白スペースを挿入します。

構文：

SPACE (integer)

説明：

integer 結果が文字列になる任意の式。

SUBSTRING

元の文字列の任意の場所から文字を指定して、新規の文字列を作成します。

構文：

SUBSTRING (character_expression FROM starting_position)

説明：

character_expression 結果が文字列になる任意の式。

starting_position 最初の文字列内の開始位置を示す正の整数。

例：

SUBSTRING ('ABCDEF' FROM 3)

結果：

CDEF

TRIM

文字列の先頭と最後から指定の文字を削除します。

構文：

TRIM (type 'character' FROM character_expression)

説明：

type **LEADING** 文字列の先頭から指定の文字を削除します。

TRAILING 文字列の最後から指定の文字を削除します。

BOTH 文字列の先頭と最後から指定の文字を削除します。

character 任意の半角文字1文字。 **character**部分（一重引用符を含む）を省略すると、デフォルトで空白文字が使用されます。

character_expression 結果が文字列になる任意の式。

注： 構文 **TRIM (character_expression)** も有効です。これにより、先頭と最後のすべての空白が削除されます。

UPPER

文字列を大文字に変換します。

構文：

UPPER (*character_expression*)

説明：

character_expression 結果が文字列になる任意の式。

数学関数

数学関数は、数学的な演算を実行します。

Abs

数値式の絶対値を計算します。

構文：

ABS (*n_expression*)

説明：

n_expression 結果が数値になる任意の式。

Acos

数値式の逆余弦を計算します。

構文：

ACOS (*n_expression*)

説明：

n_expression 結果が数値になる任意の式。

Asin

数値式の逆正弦を計算します。

構文：

ASIN (n_expression)

説明：

n_expression 結果が数値になる任意の式。

Atan

数値式の逆正接を計算します。

構文：

ATAN (n_expression)

説明：

n_expression 結果が数値になる任意の式。

Atan2

y/x の逆正接を計算します。ここで、y は第1 数値式、x は第2 数値式を表します。

構文：

ATAN2 (n_expression1, n_expression2)

説明：

n_expression (1 and 2) 結果が数値になる任意の式。

Ceiling

非整数の数値式を整数に切り上げます。数値式の結果が整数の場合は、その整数を返します。

構文：

CEILING (n_expression)

説明：

n_expression 結果が数値になる任意の式。

Cos

数値式の余弦を計算します。

構文：

COS (n_expression)

説明：

n_expression 結果が数値になる任意の式。

Cot

数値式の余接を計算します。

構文：

COT (*n_expression*)

説明：

n_expression 結果が数値になる任意の式。

Degrees

式をラジアンから度に変換します。

構文：

DEGREES (*n_expression*)

説明：

n_expression 結果が数値になる任意の式。

Exp

e を底とする数値のべき乗を計算します。

構文：

EXP (*n_expression*)

説明：

n_expression 結果が数値になる任意の式。

Floor

非整数の数値式を切り捨てて整数にします。数値式の結果が整数の場合は、その整数を返します。

構文：

FLOOR (*n_expression*)

説明：

n_expression 結果が数値になる任意の式。

Log

式の自然対数を計算します。

構文：

LOG (*n_expression*)

説明：

n_expression 結果が数値になる任意の式。

Log10

式の10を底とする対数を計算します。

構文：

LOG10 (*n_expression*)

説明：

n_expression 結果が数値になる任意の式。

Mod

第1数値式を第2数値式で割り、商の余りを返します。

構文：

MOD (*n_expression1*, *n_expression2*)

説明：

n_expression (1 and 2) 結果が数値になる任意の式。

Pi

pi の定数（円を直径で割って求める円周率）を返します。

構文：

PI()

Power

第1数値式を取り込み、第2数値式で指定したべき乗を計算します。

構文：

```
POWER(n_expression1, n_expression2)
```

説明：

n_expression (1 and 2) 結果が数値になる任意の式。

Radians

式を度からラジアンに変換します。

構文：

```
RADIANS (n_expression)
```

説明：

n_expression 結果が数値になる任意の式。

Rand

0 - 1 の範囲内の疑似乱数を返します。

構文：

```
RAND()
```

RandFromSeed

シード値を基にした疑似乱数を返します。特定のシード値に対して、同じ乱数のセットが生成されます。

構文：

```
RAND (n_expression)
```

説明：

n_expression 結果が数値になる任意の式。

Round

数値式の桁を調整し、**n**桁の精度にします。

構文：

ROUND (n_expression, n)

説明：

n_expression 結果が数値になる任意の式。

n 桁数を表す任意の正の整数。この桁に精度（少数位）が調整されます。

例：

ROUND (12.358,2)

結果：

12.36

Sign

数値式の引数の結果が正の場合、値として**1**を返し、数値式の引数の結果が負の場合、値として**-1**を返します。また、数値式の引数の結果が**0**の場合は**0**を返します。

構文：

SIGN (n_expression)

説明：

n_expression 結果が数値になる任意の式。

Sin

数値式の正弦を計算します。

構文：

SIN (n_expression)

説明：

n_expression 結果が数値になる任意の式。

Sqrt

数値式の引数の平方根を計算します。数値式は非負の数値になる必要があります。

構文：

SQRT (n_expression)

説明：

n_expression 結果が非負の数値になる任意の式。

Tan

数値式の正接を計算します。

構文：

TAN (n_expression)

説明：

n_expression 結果が数値になる任意の式。

Truncate

小数部分を切り捨てて、小数点以下を指定の桁数とした数値を返します。

構文：

TRUNCATE (n_expression, n)

説明：

n_expression 結果が数値になる任意の式。

n 結果として返される小数点以下の桁数を表す任意の正の整数。

例：

TRUNCATE (12.358,2)

結果：

12.35

カレンダーの日時関数

カレンダーの日時関数は、日付、時刻、およびタイムスタンプのデータ型のデータを処理します。タイムスタンプのデータ型は、日付と時刻の組み合わせです。

すべての日付関数はISO

8601に準拠しています。木曜日を含む最初の完全な週がその年の最初の週となるため、このことは、**Week_Of_Year**および**Week_Of_Quarter**などの関数に特に影響します。日付関数の計算方法についての詳細は、ISO 8601規格を調べてください。

Current_Date

現在の日付を返します。この日付は、Oracle CRM On Demand Answersを実行しているシステムによって決定されます。この値には時刻の要素は含まれません。

構文：

CURRENT_DATE

Current_Time

現在の時刻を返します。この時刻は、Oracle CRM On Demand Answersを実行しているシステムによって決定されます。この値には日付コンポーネントは含まれません。

注：この関数は、レポートの実行時に現在の時刻を取得します。この関数を分析サブジェクトエリアで使用すると、レポートがキャッシュされなくなり、パフォーマンスの低下を防ぐことができます。

構文：

CURRENT_TIME (n)

説明：

n 表示する秒の小数点以下の桁数を表す任意の整数。この引数は省略可能です。引数の指定がない場合は、デフォルトの桁数で返されます。

Current_TimeStamp

現在の日付/タイムスタンプを返します。このタイムスタンプは、Oracle CRM On Demand Answersを実行しているシステムによって決定されます。

注：この関数は、レポートの実行時に現在の時刻を取得します。この関数を分析サブジェクトエリアで使用すると、レポートがキャッシュされなくなり、パフォーマンスの低下を防ぐことができます。

構文：

CURRENT_TIMESTAMP (n)

説明：

n 表示する秒の小数点以下の桁数を表す任意の整数。この引数は省略可能です。引数の指定がない場合は、デフォルトの桁数で返されます。

Day_Of_Quarter

指定した日付が、その四半期の何日目であるかを表す数値（1 - 92）を返します。

構文：

DAY_OF_QUARTER (date_expression)

説明：

date_expression 結果が日付になる任意の式。

DayName

指定した日付の曜日（英語）を返します。

構文：

DAYNAME (date_expression)

説明：

date_expression 結果が日付になる任意の式。

DayOfMonth

指定した日付が、その月の何日目であるかを表す数値を返します。

構文：

DAYOFMONTH (date_expression)

説明：

date_expression 結果が日付になる任意の式。

DayOfWeek

指定した日付の曜日を表す数値（1 - 7）を返します。1は日曜日を表し、7は土曜日を表します。

構文：

DAYOFWEEK (date_expression)

説明：

date_expression 結果が日付になる任意の式。

DayOfYear

指定した日付が、その年の何日目であるかを表す数値（1 - 366）を返します。

構文：

DAYOFYEAR (date_expression)

説明：

date_expression 結果が日付になる任意の式。

Hour

指定した時刻の時を表す数値（0 - 23）を返します。0は深夜0時を表し、23は午後11時を表します。

構文：

HOUR (*time_expression*)

説明：

time_expression 結果が時刻になる任意の式。

Minute

指定した時刻の分を表す数値（0 - 59）を返します。

構文：

MINUTE (*time_expression*)

説明：

time_expression 結果が時刻になる任意の式。

Month

指定した日付が、何月であるかを表す数値（1 - 12）を返します。

構文：

MONTH (*date_expression*)

説明：

date_expression 結果が日付になる任意の式。

Month_Of_Quarter

指定した日付が、その四半期の何か月目であるかを表す数値（1 - 3）を返します。

構文：

MONTH_OF_QUARTER (*date_expression*)

説明：

date_expression 結果が日付になる任意の式。

MonthName

指定した日付の月名（英語）を返します。

構文：

```
MONTHNAME (date_expression)
```

説明：

date_expression 結果が日付になる任意の式。

Now

現在のタイムスタンプを返します。NOW関数は、CURRENT_TIMESTAMP関数と同じです。

注：この関数は、レポートの実行時に現在の時刻を取得します。この関数を分析サブジェクトエリアで使用すると、レポートがキャッシュされなくなり、パフォーマンスの低下を防ぐことができます。

構文：

```
NOW ()
```

Quarter_Of_Year

指定した日付が、その年の第何四半期であるかを表す数値（1 - 4）を返します。

構文：

```
QUARTER_OF_YEAR (date_expression)
```

説明：

date_expression 結果が日付になる任意の式。

Second

指定した時刻の秒を表す数値（0 - 59）を返します。

構文：

```
SECOND (time_expression)
```

説明：

time_expression 結果が時刻になる任意の式。

TimestampAdd

TimestampAdd 関数は、指定した間隔を指定したタイムスタンプに加算し、単一のタイムスタンプを返します。

構文：

TimestampAdd (interval, integer_expression, timestamp_expression)

説明：

interval 間隔単位を指定します。次の値が有効です。

SQL_TSI_SECOND

SQL_TSI_MINUTE

SQL_TSI_HOUR

SQL_TSI_DAY

SQL_TSI_WEEK

SQL_TSI_MONTH

SQL_TSI_QUARTER

SQL_TSI_YEAR

integer_expression 結果が整数値になる任意の式。追加する間隔の数です。

timestamp_expression 計算の基になるタイムスタンプ。

integer-expression または *timestamp-expression* に NULL 値を指定すると、戻り値が NULL 値になります。

最も単純な状況では、この関数は指定した整数値 (*integer_expression*) を、*interval* の指定に基づいて、タイムスタンプの該当する単位に加算します。1週の加算は7日の加算に、1四半期の加算は3か月の加算に換算されます。負の整数値を指定すると、減算されます（時間が戻ります）。

指定された単位でオーバーフローが発生（たとえば、60秒、24時間、12か月を超えるなど）すると、それに応じた量を次の単位に加算する必要が生じます。たとえば、タイムスタンプの日付に加算すると、オーバーフローの処理に、（うるう年も含め）各月の日数が考慮されます。

タイムスタンプの月に対し加算する場合は、結果として算出されたタイムスタンプが有効な日付の値であるかが、TimestampAdd関数によって確認されます。たとえば、2000-05-31に1か月加算した場合、2000-06-31にはなりません。6月31日が存在しないためです。この場合、その月の最終日まで日付を戻します。この例では、2000-06-30です。

同様の問題が、うるう年の2月29日のタイムスタンプに、年を加算した場合にも発生します。加算後の年がうるう年ではない場合、日付が28に変更されます。

次に、TimestampAdd関数の例を示します。

次のコードでは、2000-02-27

14:30:00に3日加算した結果のタイムスタンプを求めています。2000年はうるう年のため、単一のタイムスタンプ2000-03-01 14:30:00が返されます。

```
TimestampAdd(SQL_TSI_DAY, 3, TIMESTAMP'2000-02-27 14:30:00')
```

次のコードでは、1999-07-31 0:0:0に7か月加算した結果を求めています。戻り値は、単一のタイムスタンプ2000-02-29 00:00:00です。この年の場合、2月が29日で終わるため、日付が31から減少している点に注意してください。

```
TimestampAdd(SQL_TSI_MONTH, 7, TIMESTAMP'1999-07-31 00:00:00')
```

次のコードでは、2000-07-31 23:35:00に25分加算した結果を求めています。戻り値は、単一のタイムスタンプ2000-08-01 00:00:00です。オーバーフロー処理により、月の値まで変更されていることに注意してください。

```
TimestampAdd(SQL_TSI_MINUTE, 25, TIMESTAMP'2000-07-31 23:35:00')
```

TimeStampDiff

2 つのタイムスタンプの間隔を、指定した間隔単位の総数で返します。

構文：

```
TimeStampDiff (interval, timestamp_expression1, timestamp_expression2)
```

説明：

interval 間隔単位を指定します。次の値が有効です。

SQL_TSI_SECOND

SQL_TSI_MINUTE

SQL_TSI_HOUR

SQL_TSI_DAY

SQL_TSI_WEEK

SQL_TSI_MONTH

SQL_TSI_QUARTER

SQL_TSI_YEAR

timestamp_expression1 2 目のタイムスタンプから引き算をするタイムスタンプ。

timestamp_expression2 2 目のタイムスタンプ。このタイムスタンプから *timestamp_expression1* が引かれて、差が求められます。

timestamp-expression パラメータが NULL 値の場合、戻り値が NULL 値になります。

この関数では、まず、指定した *interval* パラメータに相当するタイムスタンプ単位が判断されます。たとえば、SQL_TSI_DAY は日付が単位となり、SQL_TSI_MONTH は月が単位となります。

次に、両方のタイムスタンプの、指定したintervalパラメータよりも上位の単位に注目し、それぞれのタイムスタンプの間隔総数を計算します。たとえば、指定したintervalが月単位である場合、月単位と、その年単位に12をかけた数値を加算して、それぞれのタイムスタンプの合計月数を計算します。

最後に、1番目のタイムスタンプの合計月数を2番目のタイムスタンプの合計月数から引きます。

TimestampDiff

関数では、間隔の端数が間隔の境界をまたいでいる場合は、次の整数値に切り上げられます。たとえば、1999-12-31と2000-01-01の年の差は1年です。これは年の端数が次の年（つまり1999年から2000年）にまたがっているからです。これに対して、1999-01-01と1999-12-31の年の差は0年になります。これは年の端数が特定の1年（つまり1999年）に収まっているからです。

週の差を計算する場合は、日数で差を求め、それを7で割ってから切り上げます。

四半期の差を計算する場合は、月数で差を求め、それを3で割ってから切り上げます。

TimestampDiff 関数と結果の例

次のコードでは、1998-07-31 23:35:00と2000-04-01

14:24:00の日付の差を求めています。戻り値は610です。2000年がうるう年のため、日付が1日加算されていることに注意してください。

```
TimestampDiff(SQL_TSI_DAY, TIMESTAMP'1998-07-31 23:35:00', TIMESTAMP'2000-04-01 14:24:00')
```

Week_Of_Quarter

指定した日付が、その四半期の何週目であるかを表す数値（1 - 13）を返します。

構文：

```
WEEK_OF_QUARTER (date_expression)
```

説明：

date_expression 結果が日付になる任意の式。

Week_Of_Year

指定した日付が、その年の何週目であるかを表す数値（1 - 53）を返します。

構文：

```
WEEK_OF_YEAR (date_expression)
```

説明：

date_expression 結果が日付になる任意の式。

年式

指定した日付の年を返します。

構文：

```
YEAR (date_expression)
```

説明：

date_expression 結果が日付になる任意の式。

例：

```
YEAR (CURRENT_DATE)
```

変換関数

変換関数は、値の形式の変換に使用します。

Cast

値またはNULL値のデータ型を、別のデータ型に変更します。別のデータ型を要求する関数または演算で値を使用する前に、データ型の変更を行う必要があります。

構文：

```
CAST (expression|NULL AS datatype)
```

サポートされている以下のデータ型に変換できます。

```
CHARACTER 、 VARCHAR 、 INTEGER 、 FLOAT 、 SMALLINT 、 DOUBLE PRECISION 、 DATE 、 TIME  
、 TIMESTAMP 、 BIT 、 BIT VARYING 。
```

元のデータ型によっては、特定のデータ型に変換できない場合があります。たとえば、元のデータ型がBIT文字列の場合、サポートされている変換後のデータ型は文字列か別のBIT文字列です。

例：

次の最初のコードでは、Annual Revenuesを整数に変更（CAST）し、小数点以下の桁数を削除しています。さらに文字に変更し、文字リテラル（テキスト「K」）と連結しています。

```
CAST ( CAST ( Account."Account Revenue"/1000 AS INTEGER ) AS CHARACTER ) || ' K'
```

IfNull

式の結果がNULL値になるかどうか調べ、NULL値になる場合は指定した値をその式に割り当てます。

構文：

```
IFNULL (expression, value)
```

ValueOf()

VALUEOF関数は、Oracle CRM On Demand

Answersで定義したセッション変数の値を参照するために、式ビルダー（フィルター）で使用します。詳細については、「[セッション変数](#)『976ページ』」を参照してください。

VALUEOF 関数の引数として、セッション変数を使用します。セッション変数は、名前を使って参照します。

例：

NQ_SESSION.CURRENT_YEAR という名前のセッション変数の値を使用するには

```
CASE WHEN "Year" > VALUEOF(NQ_SESSION.CURRENT_YEAR) THEN 'Future' WHEN ...ELSE...END
```

セッション変数は完全修飾名で参照する必要があります。

システム関数

システム関数は、セッションに関連する値を返します。

User

現在のOracle CRM On DemandユーザーのユーザーIDを返します。このIDは、各ユーザーについて一意となります。

構文：

```
USER ( )
```

演算子

演算子は式要素を結合して、式で使用する特定の比較タイプを作成するのに使用されます。

演算子	式で使用する関数
+	加算用のプラス記号
-	減算用のマイナス記号
*	乗算用の乗算記号
/	除算用の除算記号
	文字列連結
(始め丸括弧（グループ演算用）
)	閉じ丸括弧（グループ演算用）
>	より大きい（値が比較する値より大きいことを示す）

演算子	式で使用する関数
<	より小さい（値が比較する値より小さいことを示す）
=	等号（値が同じであることを示す）
<=	以下（値が比較する値以下であることを示す）
>=	以上（値が比較する値以上であることを示す）
<>	等しくない（値が比較する値より大きい小さく、同じではないことを示す）
AND	AND 結合子（1つ以上の条件をすべて含んだ複合条件を形成することを示す）
OR	OR 結合子（1 つ以上の条件のいずれかが含まれる複合条件を形成することを示す）
NOT	NOT 結合子（条件が満たされない場合を示す）
,	カンマ（リストの要素を区切るために使用）

Case ステートメント

Case ステートメントは、カラム値ごとに異なる結果を生成する条件式を作成するための構築ブロックです。

Case（Switch）

Case ステートメントのこの形式は、CASE（Lookup）形式とも呼ばれます。**expression1** の値を調べ、次に**WHEN** 式を調べます。**expression1** と任意の**WHEN** 式が一致する場合は、対応する**THEN** 式の値を割り当てます。

expression1 が複数の**WHEN** 句の式に一致する場合、最初に一致した**WHEN** 句に続く式だけが割り当てられます。

どの**WHEN**式も一致しない場合は、**ELSE**式で指定された値を割り当てます。**ELSE**式が指定されない場合は、**NULL**値が割り当てられます。

Case (If) ステートメントも参照してください。

構文：

```
CASE expression1
  WHEN expression THEN expression
  {WHEN expression... THEN expression...}
  ELSE expression
```

END

説明：

CASE

CASE ステートメントを開始します。1 つの式、1 つ以上のWHEN およびTHEN ステートメント、オプションのELSE ステートメント、およびEND キーワードが続く必要があります。

WHEN

満たす条件を指定します。

THEN

対応するWHEN式が満たされる場合に割り当てる値を指定します。

ELSE

どのWHEN条件も満たされない場合に割り当てる値を指定します。指定しない場合は、ELSE NULLと見なされます。

END

CASEステートメントを終了します。

例

CASE Score-par

```
WHEN -5 THEN 'Birdie on Par 6'
WHEN -4 THEN 'Must be Tiger'
WHEN -3 THEN 'Three under par'
WHEN -2 THEN 'Two under par'
WHEN -1 THEN 'Birdie'
WHEN 0 THEN 'Par'
WHEN 1 THEN 'Bogey'
WHEN 2 THEN 'Double Bogey'
ELSE 'Triple Bogey or worse'
```

END

前述の例では、WHENステートメントは厳密に等しくならなければなりません。この例を示します。

```
WHEN < 0 THEN 'Under Par'
```

このWHEN条件は、比較演算子が許可されていないため無効です。

Case (If)

Case ステートメントのこの形式は各**WHEN** 条件を評価し、条件が満たされる場合は、対応する**THEN** 式の値を割り当てます。

どの**WHEN**条件も満たされない場合は、**ELSE**式で指定されたデフォルトの値を割り当てます。**ELSE**式が指定されない場合は、**NULL**値が割り当てられます。

Case (Switch) ステートメントも参照してください。

構文：

```
CASE
    WHEN request_condition1 THEN expression1
    {WHEN request_condition2 THEN expression2}
    {WHEN request_condition... THEN expression...}
    ELSE expression
END
```

説明：

CASE

CASEステートメントを開始します。1つ以上の**WHEN**および**THEN**ステートメント、オプションの**ELSE**ステートメント、および**END**キーワードが続く必要があります。

WHEN

満たす条件を指定します。

THEN

対応する**WHEN**式が満たされる場合に割り当てる値を指定します。

ELSE

どの**WHEN**条件も満たされない場合の値を指定します。指定しない場合は、**ELSE NULL**とみなされます。

END

CASEステートメントを終了します。

例

CASE

```
WHEN score-par < 0 THEN 'Under Par'
WHEN score-par = 0 THEN 'Par'
WHEN score-par = 1 THEN 'Bogie'
WHEN score-par = 2 THEN 'Double Bogey'
ELSE 'Triple Bogey or worse'
```

END

CASEステートメントのSwitch形式とは異なり、If形式のWHENステートメントは比較演算子を許可します。この例を示します。

```
WHEN < 0 THEN 'Under Par'
```

このWHEN条件は有効です。

セッション変数

セッション変数には、ユーザーの事前定義値が保持され、ユーザーがOracle CRM On Demandにログインすると初期化されます。初期化されたセッション変数は、セッション時に変更されることはありません。セッション変数は、ユーザーのプライベート値であり、セッション変数の各インスタンスは別のユーザーの別の値で初期化できます。セッション変数は、タイトルビュー、ナレーティブビュー、カラムフィルタ、カラム式、ダッシュボードのプロンプトなどの領域で参照できます。

最も一般的な使用は、レポートのカラムフィルタの条件でのセッション変数の参照です。この場合は、結果を動的に制限できます。この制限は、現在の会計年度や月などのセッション変数の値に基づいています。

セッション変数は、構文NQ_SESSION.{Variable Name}を使用して参照されます。セッション変数をカラム式で使用するには、セッション変数の参照に構文VALUEOF(NQ_SESSION.Variable Name)を使用します。

CURRENT_DT	現在の日時。
COMPANY_LANG	企業のデフォルト言語。
COMPANY_TIMEZONE	企業のデフォルトタイムゾーン。
COMPANY_TMPLT_COUNTRY	企業のデフォルトの国。
CURRENT_MONTH	ユーザーのセッションの現在の会計月。値の範囲は1から12です。
CURRENT_QTR	ユーザーのセッションの現在の会計四半期。値の範囲は1から4です。
CURRENT_YEAR	ユーザーのセッションの現在の会計年度。4桁の値（例：2011）です。
DISPLAYNAME	現在のユーザー名。
LAST_QTR	前四半期。
LAST_QTR_YEAR	前四半期の年。
LAST_YEAR	前年。
NEXT_QTR	次四半期。
NEXT_QTR_YEAR	次四半期の年。
NEXT_YEAR	来年。

QAGO	昨四半期。
QTR_BEFORE_LAST	過去2四半期。
QTR_BEFORE_LAST_YEAR	過去2四半期の年。
REPLUSER	現在のユーザーのログインID。
SERVER_COMPANY_TIMEZONE_OFFSET	サーバーのタイムスタンプと企業のデフォルトのタイムスタンプ間のオフセット（分）。この変数の値は、ユーザーのログイン時に設定されます。変数はセッション時に更新されません。
USER_ALIAS	現在のユーザーのエイリアス。
USER_COMPANY_CURCY	企業のデフォルト通貨。
USER_COMPANY_TIMEZONE_OFFSET	ユーザーのタイムスタンプと企業のデフォルトのタイムスタンプ間のオフセット（分）。この変数の値は、ユーザーのログイン時に設定されます。変数はセッション時に更新されません。
USER_DEFAULT_CURCY	ユーザーのデフォルト通貨。
USER_FISCAL_CALENDAR	現在のユーザーの会計年度の最初の月。
USER_LANG	ユーザーのデフォルト言語。
USER_SERVER_TIMEZONE_OFFSET	ユーザーのタイムスタンプとサーバーのタイムスタンプ間のオフセット（分）。この変数の値は、ユーザーのログイン時に設定されます。変数はセッション時に更新されません。
USER_TIMESTAMP	ユーザープロフィールに定義されているタイムゾーン設定に基づいたユーザーのタイムスタンプ。この変数の値は、ユーザーのログイン時に設定されます。変数はセッション時に更新されません。
USER_TIMEZONE	ユーザープロフィールに定義されているタイムゾーンの記述。この変数の値はユーザーのログイン時に設定されます。変数はセッション時に更新されません。
YAGO	昨年。
YEAR_MINUS_THREE	3年前。
YEAR_MINUS_TWO	2年前。
YEAR_PLUS_TWO	現在から2年間。

レポートのパフォーマンスについて

大量のデータとユーザーを管理する企業にとって、レポートのパフォーマンスは関心の対象です。レポートのニーズが増えて高度になるにつれて、レポートのパフォーマンスがより重要になります。**Oracle CRM On Demand Answers**が、キャッシュを使用して様々な時間にデータを効率的に補整および処理する方法を理解すると、パフォーマンスが最大のレポートの作成に役立ちます。

このトピックでは、応答時間を短縮する組み込みのキャッシュメカニズムの他、夜間更新時および分析サブジェクトエリアではなくレポートサブジェクトエリアを使用した場合の予想パフォーマンスについて説明します。レポートのパフォーマンスの詳細は、「[実績の最適化『979ページ』](#)」を参照してください。

キャッシュについて

分析サブジェクトエリアを使用してレポートおよびクエリーを実行する場合は、クエリー結果がキャッシュされます。クエリーキャッシュを使用すると、**Oracle CRM On Demand**

Answersでは、後続のクエリーリクエストをデータベースに再度アクセスすることなく迅速に処理できます。この削減により、クエリーの応答時間が速くなります。クエリーの応答時間が速くなる以外に、この機能によってネットワークリソースが節約され、費用のかかるデータベース処理が不要になります。このクエリーキャッシュを利用するために、クエリーが完全に一致している必要はありません。以前に実行したクエリーのサブセットにフィルター条件を指定した場合、または同じクエリーでカラムが少ない場合でも、以前のクエリーで生成されたキャッシュを使用できます。データ表示は、クエリーキャッシュで完全に考慮されます。データベースは増分更新時に更新されるため、更新後に新しいクエリーのセットが実行された場合、クエリーキャッシュは削除され、再移入されます。

クエリーキャッシュは、分析サブジェクトエリアを使用したレポートおよびクエリーの場合のみサポートされます。リアルタイムのレポートおよびクエリーで、クエリーキャッシュは使用できません。ただし、リアルタイムと履歴の両方のレポートおよびクエリーでは、**Webサーバーキャッシュ**が使用されます。**Webサーバーキャッシュ**は、**Oracle CRM On Demand Answers**でサポートされているクエリーキャッシュと同じではありません。リアルタイムおよび履歴のクエリーに対する**Webサーバーキャッシュ**は、作成後または使用後に少なくとも**10分間**は存在しますが、**60分経過**すると削除されます。実行されるリクエスト数によって、クエリーは**60分未満**で削除される場合もあります。

分析（履歴）レポートとレポート（リアルタイム）レポートの比較

分析（履歴）サブジェクトエリアを使用して実行するクエリーは、レポート（リアルタイム）サブジェクトエリアを使用して実行するクエリーと比較して短時間で処理されます。分析サブジェクトエリアでは、分析およびレポート用に設計され、最適化された専用のデータウェアハウスが使用されます。しかし、リアルタイムサブジェクトエリアでは、トランザクション活動をサポートするために最適化されたデータベースが使用されます。このデータベースでは、少量のレコードの読み取り、書き込み、更新が非常に速く実行されます。このため、リアルタイムサブジェクトエリアが使用される場合、クエリーはデータベースリソースを競合して使用する必要があると同時に、**Oracle CRM On Demand**とリアルタイムクエリーの両方のパフォーマンスに影響を与える**Oracle CRM On Demand**のトランザクション更新の必要性に対応する必要があります。最新データのレポートをサポートする必要があるため、リアルタイムサブジェクトエリアではクエリーキャッシュは使用できません。このクエリーキャッシュでは、同一のクエリーの場合でもクエリーパフォーマンスの問題がさらに低減します。

リアルタイムサブジェクトエリアは、最新データの取得が重要である場合、または履歴サブジェクトエリアではレポート作成ニーズが満たされない場合のみ使用してください。

夜間更新時のレポートパフォーマンス

リアルタイムレポートクエリーのパフォーマンスは、夜間更新プロセス時に多少影響を受けます。これは、リクエストを処理するために取得したデータが、履歴サブジェクトエリアを制御するデータウェアハウスにデータを移入するために、夜間更新

プロセスでも読み取られているためです。ただし、履歴レポートクエリーのパフォーマンスは夜間更新プロセス時に影響を受けません。これは、データウェアハウスのスナップショットが夜間更新の開始時に取得され、ユーザーはその複製されたコピーに移動するためです。夜間更新の完了時に、ユーザーは更新されたデータウェアハウスに自動的に再移動します。この機能はユーザーには透過的です。

実績の最適化

レポートまたは分析にアクセスするたびに、データベースからデータが取得され、レポートサーバーで処理されて、ページに表示されます。分析が複雑になるほど、データベースにクエリーしてデータを取得し、表示するまでに時間がかかる可能性が高くなります。このトピックでは、できるかぎり短時間で表示されるレポートを作成するためのガイドラインを示します。

作業前の準備：次のことを実行してください。

- **Oracle CRM On Demand**で使用可能な作成済みレポートを確認します。これらのレポートはほとんどのレポート作成ニーズに対応している可能性があります。
- トレーニングコースを受講します。
- レポート要件を収集し、関係者の承認を得ます。
- ブラウザの設定を確認して、ブラウザクライアントのパフォーマンスが適切に設定されていることを確かめます。
- レポートのパフォーマンスを確認します。詳細については、「[レポートのパフォーマンスについて](#)」『978ページ』を参照してください。

サブジェクトエリアについて

レポートおよび業務の要件に応じて**2種類**のサブジェクトエリアを使用できます。

レポートを作成する場合は、必ず分析サブジェクトエリアを使用してください。このサブジェクトエリアは、クエリーのパフォーマンスを向上させるために構築された専用データウェアハウスを使用して作成されています。分析サブジェクトエリアのデータウェアハウスは毎日更新され、このサブジェクトエリアを使用して作成したレポートの結果は大規模で複雑なクエリーを使用した場合でも、レポートサブジェクトエリアを使用した場合より迅速に表示されます。

レポートサブジェクトエリアの構築に使用するデータベースはアプリケーションの他のユーザートランザクションを生成するデータベースと同じであるため、レポート用のデータを取得するときにアプリケーションとリソースが競合します。

レポートサブジェクトエリア使用時のガイドライン

レポートサブジェクトエリアを使用する場合、次のガイドラインに従ってください。

- 可能な場合は、**「住所（詳細）」**フォルダのフィールドを使用します。
- 可能な場合は、次の要素を使用しないようにします。
 - カスタムピックリストフィールド。
 - **「所有ユーザー」**フォルダのフィールド。かわりに、**「所有者」**フィールドを使用します。
 - **「取引先」**フォルダ内の**「プライマリ担当者」**フォルダのフィールド。
 - **「日付」**フィールドまたは**「日時」**フィールドの**CAST**関数。

- [親取引先]、[最終変更者]、[作成者]、[マネージャ] の各フィールド。
- [作成日]、[クローズ日] などの日付型フォルダのフィールド。

これらのフォルダの日付属性を週、月、四半期または年でグループ化する簡便な方法がありますが、この方法を使用するとクエリーが複雑になり、レポートのパフォーマンスに影響します。そこで、可能な場合は、かわりに [プライマリレコードタイプ] フォルダの [日付] フィールドまたは [日時] フィールドを使用します。たとえば、[クローズ日] フォルダのフィールドを選択するのではなく、商談サブジェクトエリアを開き、[商談] フォルダの [クローズ日] フィールドを選択します。

パフォーマンス向上のガイドライン

パフォーマンスを向上させるには、次のガイドラインに従ってください。

レポートを増分で作成する

次の手順を実行します。

- 小規模に作成を開始し、テストしながら構築を進めます。使用するフィールド数も最初は少なくし、徐々にカラムを追加していきます。
- フィルターをテストして最適な使用順序を見つけます。

使用する順序を変更することでパフォーマンスが向上または低下する可能性があります、その順序は試行錯誤して見つけるしかありません。

フィールド間またはカラム間でのレコードタイプの使用は最小限に抑える

次のガイドラインに従います。

- **カラム**：分析に使用するカラムを複数のレコードタイプから選択すると、データのクエリーが複雑になり、結果の表示速度に影響します。レポートにクロスレポートタイプフィールドを含める場合はこの点を考慮する必要があります。
- **カラムセクタ**：同じレコードタイプ内のすべてのカラムセクタを保持します。可能な場合は、複数のレコードタイプ間でのカラムセクタは使用しないでください。
- **プロンプト**：すべてのプロンプト参照フィールドを同じレコードタイプフォルダ内で作成するよう心がけます。

インデックス付きフィールドの使用

次の手順を実行します。

- リアルタイムレポートのデータをフィルターする場合は、インデックス付きフィールドを使用します。
インデックス付きフィールドは、レポート結果の表示にかかる時間を短縮するように最適化されています。
- データを設定する場合は事前に計画を立て、インデックス付きフィールドに適切なデータを保存します。

この方法に従うことにより、インデックス付きフィールドを使用したレポートを構築し、最適な箇所に組み込むことができます。Oracle CRM On

Demandには一定のインデックス付きカスタムフィールドが用意されています。インデックス付きカスタムフィールドの数はフィールドタイプおよびレコードタイプによって異なります。

組織の階層を5レベルまでに制限する

組織の階層が多いほど、返されるデータが増えてレポートの実行速度が低下するため、階層は最大5レベルまでに制限してください。

フィルターの使用

フィルターを使用することで、分析にアクセスしたときに返されるデータの量が制限されます。フィルターを使用すると、レポートの実行速度が向上します。

- レポート作成を開始する前にフィルターを適用します。データ量が膨大な場合は、レポートのプレビューを実行する前にフィルターを適用します。
- ドライビングレコードタイプを優先的にフィルターします。たとえば、活動サブジェクトエリアを使用する場合には活動をフィルターします。
- 最初に制限が多いフィルターを選択し、試しながら必要に応じて制限を緩和していきます。

ただし、フィルターを追加する場合には、次のガイドラインに従ってください。

- フィルターで、内在するCASE式を使用するカラムを参照すると、式およびその式に関連する処理によってはレポートのパフォーマンスが低下する可能性があります。CASE文などの式を使用するフィールドをフィルターするときは、フィルターを試しながら、レポートのパフォーマンスにどう影響するかを確認してください。
- CASE式を使用する前に、次のことを考えてください。
 - この分類はOracle CRM On Demandの Workflow関数で実行できますか?
 - この分類コードは他のレポートに存在しますか?
存在する場合は、新しいカラムを作成し、そのカラムを設定するワークフローを作成することを検討します。
- すべての [日時] フィールドにはタイムゾーンの変換処理があり、この処理がレポートのパフォーマンスに影響するため、カスタム [日付] フィールドをフィルターするレポートはカスタム [日時] フィールドをフィルターする同様のレポートより短時間で実行される可能性があります。フィルターにはなるべくカスタム [日時] フィールドではなく、カスタム [日付] フィールドを使用してください。
- where SR.Type = 'A' OR SR.Priority = 'High' OR Account.Industry = 'Medical'のように、複数の異なるレコードタイプまたはカラムに対してOR句を使用することを避け、かわりに次のようにします。
 - OR句を削除し、ピボット表で分類を続けます。
 - レポートを複数の小さいレポートに分割し、連結分析を使用して結果をマージします。

ガイドラインに従ってプロンプトを定義する

Oracle CRM On

Demandの [分析の作成と表示] ページのステップ3に従って、レポートのプロンプトを定義できます。ユーザーはこれらのプロンプトを利用して、完成済みレポートにアクセスし、レポートのデータを制限するための選択を行うことができます。プロンプトを使用したレポートを実行する場合、プロンプトとレポートの処理時間がユーザー経験に影響します。

レポートにプロンプトを追加する場合は、次のガイドラインに従います。

- レポートに使用するプロンプトの数を最小限に抑えます。
- イメージプロンプトに高解像度のイメージを使用することを避けます。100dpiを超えるイメージをレポートに使用しないことをお勧めします。パフォーマンスを重視する場合、使用するイメージの解像度を50dpi以下に抑えます。

- プロンプトを定義する場合、パフォーマンスを最高にするには、ユーザーに表示する値のメニューで [なし] またはすべての値を選択します。限定されたフィルター値を選択しないでください。このオプションを選択すると、レポートに表示するプロンプトの選択が制限されます。制限はレポートに適用する他のフィルターおよびプロンプトに基づいて決まります。レポートに大量のデータを使用する場合、このオプションを選択するとレポートのパフォーマンスが低下します。

[なし]、すべての値、限定されたフィルター値の各オプションを選択するかどうかを決める場合は、レポートのパフォーマンスレベルと選択可能な値の最適表示とのバランスをとることをお勧めします。

詳細レポートへのドリルダウンリンクの設定

長大なデータテーブル、チャート、グラフを表示するレポートを作成するのではなく、次のようにします。

- 概要情報またはトレンドを示す初期レポートを作成し、ユーザーがそこから詳細情報にドリルダウンするように設計します。
- 初期レポートからデータを絞り込んで詳細情報のレポートを作成し、概要レポートへのドリルダウンリンクを設定します。

次の手順では、レポートをテーブルにリンクする方法を説明します。

レポートをテーブルにリンクするには

- 1 カラムの書式設定のアイコンをクリックして、[カラムのプロパティ] ダイアログボックスを開きます。
- 2 [カラムの書式] タブをクリックします。
- 3 値のインタラクションタイプのドロップダウンリストから [移動] を選択します。
- 4 [他の分析に移動] フィールドで、ドリルダウンする詳細レポートを参照し、[OK] をクリックします。

次の手順では、レポートをチャートにリンクする方法を説明します。

レポートをチャートにリンクするには

- 1 チャート編集ページの左側の [分析：レポート] タイトルバーにあるその他のチャートオプションのアイコンをクリックします。
- 2 [インタラクション] タブをクリックします。
- 3 [移動] を選択し、チャートからドリルダウンする詳細レポートを参照します。

集合演算の数を制限する

高度な機能を利用してクエリーを結合できます。クエリーで結合や交差などの集合演算やその他の結合操作を実行して、最終的なレポートを作成できます。結合するクエリー結果の数が多いほど、最終レポートの実行にかかる処理時間は長くなります。処理時間を短くするには、集合演算の数を3つ以内に制限します。

HTMLコードとナレーティブをわかりやすくする

SQLに関連するHTMLを使用する場合は、次のことを実行します。

- HTMLをわかりやすく簡潔にし、不要なタグや余分な情報を含めないようにします。
- ナレーティブをわかりやすく簡潔にし、不要な手順を含めないようにします。

ナレーティブを簡潔にすると、フォーマットの指定が効率的になり、パフォーマンスの問題が少なくなります。

ピボット表のカラムを削除する

ピボット表を使用すると、複数のレポートを作成しなくてもレポートを複数のビューに表示できますが、パフォーマンスに影響する場合があります。可能なかぎり、ピボット表内で使用されているレポート基準（ステップ 1 - [条件を定義]）からカラムを削除してください。

チャートのピボット結果を使用する

可能なかぎり、チャートを使用する各ピボット表には、別のチャートビューを作成するのではなく、チャートのピボット結果を使用します。Oracle CRM On

Demandはチャートをピボット表で同時に作成するのではなく、それぞれ個別に作成する必要があるため、レポートに複数のチャートを使用すると、処理時間が長くなる可能性があります。

レポートをスケーラブルにする

すべての本番データをインポートする前のテストではレポートの実行が順調に進んでも、すべての本番データをインポートし、データ量が増えると、レポートのパフォーマンスが低下します。Oracle CRM On

Demandの実装途中では、すべての本番データをインポートした後で再テストしてレポートをチューニングする時間を考慮する必要があります。

最適化されたコードフィールドおよびUTCフィールドをフィルターで使用する

多くのレポートサブジェクトエリアでは、ディメンションにフィルターでの使用時にクエリー時間を短縮するために最適化された特別なフィールドがあります。最適化されたフィールドは、末尾にCodeまたはUTCという語が付いています。たとえば、取引先ディメンションには[取引先タイプ]フィールドがあります。また、[取引先タイプ]フィールドが最適化されたフィールドである[取引先タイプコード]フィールドもあります。レポートでは、最適化されたフィールドと最適化されていないフィールドの両方で同じ結果が生成されますが、最適化されたフィールドをフィルターで使用した場合、より高速なクエリーが生成されます。この方法は、最適化されていないフィールドを使用するよりも高速です。フィルター条件でこれらのフィールドを使用した場合、追加の表結合が減少し、企業のタイムゾーンに基づいたタイムスタンプ変換が回避されます。

注：これらの最適化されたフィールドは、サポートされているすべての言語の翻訳をサポートしていますが、レコードタイプの名前変更はサポートしていません。

特定のレポートサブジェクトエリアに最適化されたフィルター処理フィールドが存在するかどうかを確認するには、そのサブジェクトエリアのオンラインヘルプを参照し、「最適化されたフィルター処理フィールド」という見出しを検索します。

15 ダッシュボード

[ダッシュボード] ホームページには、使用可能なダッシュボードのリストが表示されます。ダッシュボードは保存されたリクエスト、イメージ、チャート、テーブル、**Oracle CRM On Demand**

Answersからのテキスト、**Web**サイトへのリンク、ドキュメントを表示できます。ダッシュボードは、ダッシュボードの上部のタブとして表示される1つまたは複数のページから構成されます。

Oracle CRM On

Demandは、多数の組み込みダッシュボードを提供します。また、ダッシュボードの管理権限を持つ役割のユーザーは、カスタマイズされた企業および外部情報の表示を提供するインタラクティブなダッシュボードを作成できます。役割に権限がある場合は、**Oracle CRM On Demand**

Answersでダッシュボードエディターを使用して、選択ペインからダッシュボードのレイアウトページにコンテンツをドラッグアンドドロップして、インタラクティブなダッシュボードにコンテンツを追加できます。レイアウトページは、コンテンツを整列させるカラムから構成され、各カラムにはコンテンツを保持するセクションが含まれます。背景色やテキストのサイズなどのダッシュボードの外観は、スタイルで制御されます。整形書式設定ダイアログボックスを使用してダッシュボードの外観を変更することもできます。

注： **Oracle CRM On Demand**の組み込みダッシュボードを変更することはできません。

インタラクティブダッシュボードには、次の3つのタイプのコンテンツを含めることができます：

- ダッシュボードオブジェクト
- **Oracle CRM On Demand**プレゼンテーションカタログに保存されているコンテンツ
- **Oracle CRM On Demand**プレゼンテーションカタログのフォルダの表示

ダッシュボードを作成または表示する場合に適用される制限

インタラクティブダッシュボードを作成または表示する場合は、次の制限に注意してください。

- インタラクティブダッシュボードを作成または編集するユーザーは、アクセスするダッシュボードにレポートを追加できます。

レポートはフォルダに保存され、これらのフォルダへのアクセス権はユーザー役割によって決定されます。ダッシュボードの管理権限を持つユーザーはインタラクティブダッシュボードを作成および編集できます。この権限には、カスタムレポートの管理権限は含まれません。カスタムレポートの管理権限を持っている場合、[全社共有フォルダ]のすべてのレポートのサブフォルダとレポートにフルアクセスが可能です。フォルダ表示の詳細は、「[レポートについて『699ページ』の"レポート"参照](#)」と「[共有レポートフォルダへのユーザー参照の設定『713ページ』](#)」のトピックを参照してください。

- インタラクティブダッシュボードに追加されたレポートは、役割に従って社内のすべてのユーザーに表示できない可能性があります。レポートへのアクセス権はユーザー役割によって決定されます。

ユーザー役割によって、そのユーザーにダッシュボード上の特定レポートの表示が許可されない場合、ダッシュボードには、エラーメッセージが表示されます。

- レポートがダッシュボードに追加された後で削除されると、ダッシュボードを編集するユーザーには、ダッシュボードエディターのレポート名の隣に感嘆符 (!) が表示されます。ダッシュボードを表示しているユーザーには、エラーメッセージが表示されます。
- レポートの期間は、通常のカレンダーと異なる場合がある企業の会計カレンダーを基にすることもできます。たとえば、企業の会計年度は各暦年の6月1日に始まる場合があります。Oracle CRM On Demandで複数年にまたがる会計カレンダーを最近変更した場合は、時系列分析を慎重に確認する必要があります。以前の会計カレンダーに基づいているデータは、新しい会計カレンダーに基づいているデータと連携できない場合があります。

次の表に、Oracle CRM On Demand Answersのダッシュボードエディターで一般的に使用される用語の定義を示します。

用語	定義
カラム	カラムはダッシュボード上のコンテンツを揃えるために使用されます。コンテンツはカラム内のセクションに格納されます。ダッシュボードページ内に必要な数のカラムを作成できます。ダッシュボードの新規ページには、空のセクションが1つ入っているカラムが1つ自動的に追加されます。ダッシュボードのカラムは、レポートのカラムとは関連していません。
ダッシュボードオブジェクト	ダッシュボードオブジェクトは、ダッシュボードでのみ使用される項目です。ダッシュボードオブジェクトの例には、コンテンツとナビゲーションリンクを保持するセクションがあります。
フォルダ	フォルダは、Oracle CRM On Demand Answersで作成されたリクエストなどのOracle CRM On Demandプレゼンテーションカタログに保存されたコンテンツを保持する整理用の構造です。フォルダは、UNIXのディレクトリまたはMicrosoft Windowsのフォルダと似ています。
ページ	ページには、ダッシュボードのコンテンツを格納するカラムとセクションが含まれます。各ダッシュボードには、1つ以上のページがあります。ダッシュボードエディターでは、ダッシュボード上部のタブでページを識別します。複数のページを使用してコンテンツを整理します。たとえば、次のようなページを保持できます。 <ul style="list-style-type: none"> ■ 毎日参照するOracle CRM On Demand Answersからの結果を保存する1つのページ ■ メーカーのWebサイトへのリンクを含む1つのページ ■ 社内イントラネットにリンクする1つのページ
結果	レポートとも呼ばれる結果は、Oracle CRM On Demandサーバーから返された出力です。この結果は、Oracle CRM On Demand Answersを使用して指定されたリクエスト基準に一致します。ダッシュボードに結果を表示するデフォルト形式は、表形式です。結果は、チャートなどの他の形式でも表示できます。結果を調べて分析したり、それを保存したり印刷したり、スプレッドシートにダウンロードすることもできます。
セクション	セクションは、ダッシュボードレイアウトのカラム内に表示されます。セクションには選択ペインからドラッグアンドドロップしたコンテンツが保持され、カラム内のコンテンツを整理するために使用されます。
スタイル	スタイルは、テキストとリンクの色、フォントとサイズ、テーブルの罫線、チャートの色と属性など、ダッシュボードと結果の表示用の書式を制御します。スタイルは、カスケードスタイルシート (拡張子.cssの付いたファイル)、イメージおよびチャート

用語	定義
	テンプレートが含まれているフォルダ内に作成されます。 Oracle CRM On Demand Answers で結果を書式設定するときに、テーブルの罫線やテキストのサイズなど、スタイルシートの一部の要素は上書きできます。
プレゼンテーションカタログ	<p>Oracle CRM On Demandプレゼンテーションカタログには、Oracle CRM On Demand Answersを使用して作成されたコンテンツが格納されます。プレゼンテーションカタログに保存されたコンテンツのタイプには次の情報が含まれます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Oracle CRM On Demand Answersで作成されたリクエスト ■ 結果に適用されるフィルター ■ ダッシュボードについての情報

関連トピック

関連する情報については、次のトピックを参照してください。

- [ダッシュボードの管理](#) 『987ページ』
- [レポート](#) 『699ページ』

ダッシュボードの管理

役割に [ダッシュボードの管理] 権限がある場合、**Oracle CRM On Demand Answers**のダッシュボードエディターを使用して、インタラクティブダッシュボードを作成および編集できます。ダッシュボードを管理するには、次の操作を実行します。

- [インタラクティブダッシュボードの作成](#) 『988ページ』
- [インタラクティブダッシュボードへのページの追加](#) 『989ページ』
- [インタラクティブダッシュボードページでのコンテンツの追加および表示](#) 『990ページの"インタラクティブダッシュボードページへのコンテンツの追加と表示"参照』
- [ダッシュボードオブジェクトの名前変更](#) 『1001ページ』
- [ダッシュボードオブジェクトの削除](#) 『1001ページ』
- [インタラクティブダッシュボードのプロパティの変更](#) 『1003ページ』
- [インタラクティブダッシュボードのPDFおよび印刷オプションの変更](#) 『1002ページ』
- [インタラクティブダッシュボードのプロンプトの作成](#) 『1005ページ』
- [インタラクティブダッシュボードの名前または説明の変更](#) 『1008ページ』
- [ダッシュボードの表示](#) 『1009ページ』
- [インタラクティブダッシュボードのガイド付きナビゲーションについて](#) 『1009ページ』
- [レポートのサブジェクトエリアについて](#) 『727ページ』

■ [サブジェクトエリアの使用上の注意](#) 『1010ページ』

インタラクティブダッシュボードの作成

このトピックでは、新しいインタラクティブダッシュボードの作成方法について説明します。

作業前の準備：インタラクティブダッシュボードを作成および編集するには、[ダッシュボードの管理] 権限を含む役割が割り当てられている必要があります。

インタラクティブダッシュボードを作成するには

- 1 [ダッシュボード] タブをクリックします。
- 2 [ダッシュボード] ページで、[ダッシュボードの管理] リンクをクリックします。
- 3 [ダッシュボードの管理] ページで、[新規ダッシュボード] をクリックします。
- 4 [ダッシュボードの編集] ページで、ダッシュボードの名前と説明を入力し、[保存] をクリックします。
[ダッシュボードの管理] ページが再び表示されます。
- 5 [ダッシュボードの管理] ページで、作成したダッシュボードの [デザイン] リンクをクリックします。

Oracle CRM On Demand Answersのダッシュボードエディターは、他のOracle CRM On Demandページから独立した別のウィンドウに表示されます。新規ダッシュボードの名前はページの上部に表示されます。

注：新規に作成されたダッシュボードには空白のページが1つ含まれています。ダッシュボードにはページが1つしかないため、ダッシュボードの上部のタブにページ名は表示されません。ダッシュボードのページ名は、ダッシュボードに複数のページがある場合にのみダッシュボードの上部に表示されます。

注：[ダッシュボード] ドロップダウンメニューに表示できるダッシュボードの最大数は199です。この数を超えるダッシュボードを作成した場合、[ダッシュボード] ドロップダウンメニューを使用してアクセスすることはできません。

ダッシュボードを作成したら、ダッシュボードにコンテンツを追加できます。ダッシュボードコンテンツの管理、ダッシュボードの外観の管理、ダッシュボードへのページの追加方法の詳細は、次のトピックを参照してください。

- [インタラクティブダッシュボードへのページの追加](#) 『989ページ』
- [インタラクティブダッシュボードページでのコンテンツの追加および表示](#) 『990ページの"インタラクティブダッシュボードページへのコンテンツの追加と表示"参照』
- [インタラクティブダッシュボードのプロパティの変更](#) 『1003ページ』
- [インタラクティブダッシュボードのプロンプトの作成](#) 『1005ページ』

ダッシュボードエディターへの移動

Oracle CRM On Demand

Answersのダッシュボードエディターで、インタラクティブダッシュボードにコンテンツを追加することができます。ダッシュボードの外観を制御し、ダッシュボード上のオブジェクトの名前を変更したり削除することもできます。

注： Oracle CRM On Demandの組み込みダッシュボードを変更することはできません。

このトピックでは、ダッシュボードエディターに移動して既存のインタラクティブダッシュボードを使用する方法について説明します。新しいダッシュボードを作成する場合は、「[インタラクティブダッシュボードの作成](#)」を参照してください。

作業前の準備： インタラクティブダッシュボードを作成および編集するには、[ダッシュボードの管理] 権限を含む役割が割り当てられている必要があります。

ダッシュボードエディターに移動するには

- 1 [ダッシュボード] タブをクリックします。
- 2 [ダッシュボード] ページで、[ダッシュボードの管理] リンクをクリックします。
- 3 [ダッシュボードの管理] ページで、編集するダッシュボードのレコードレベルメニューから [デザイン] を選択します。

Oracle CRM On Demand Answersのダッシュボードエディターは、他のOracle CRM On Demandページから独立した別のウィンドウに表示されます。

次の手順では、操作するダッシュボードページの選択方法について説明します。

ダッシュボードページを選択するには

注： ダッシュボードページで既に操作している場合は、このアクションを実行すると、操作しているページに行った変更が保存されます。

- [ダッシュボードエディター] ページのダッシュボードの名前の横にある [ページ] ドロップダウンリストから、編集するページを選択します。

インタラクティブダッシュボードへのページの追加

インタラクティブダッシュボードにページを追加することができます。

作業前の準備： インタラクティブダッシュボードを作成および編集するには、[ダッシュボードの管理] 権限を含む役割が割り当てられている必要があります。

インタラクティブダッシュボードにページを追加するには

- 1 ダッシュボードエディターに移動します。

ダッシュボードエディターへの移動方法の詳細は、「[ダッシュボードエディターへの移動](#) 『989ページ』」を参照してください。

- 2 [ダッシュボードエディター] ページで、ページの上部近くにある [ダッシュボードページの追加] アイコンをクリックします。



- 3 ダッシュボードページの名前と説明を入力します。

- 4 [OK] をクリックします。

新しいページがダッシュボードに表示されます。

注：ダッシュボードにページが1つしかない場合、ページ名はタブに表示されません。複数のページがある場合だけタブが表示され、タブをクリックしてページを切り替えることができます。

インタラクティブダッシュボードページへのコンテンツの追加と表示

次のトピックでは、インタラクティブダッシュボードページにコンテンツを追加および表示する方法について説明します。

注：インタラクティブダッシュボードを作成および編集するには、[ダッシュボードの管理] 権限を含む役割が割り当てられている必要があります。

- [ダッシュボードエディターへの移動](#) 『989ページ』
- [インタラクティブダッシュボードへのページの追加](#) 『989ページ』
- [インタラクティブダッシュボードページの外観の管理](#) 『991ページ』
- [ダッシュボードページへのコンテンツの条件付き表示](#) 『993ページ』
- [インタラクティブダッシュボードページへのガイド付きナビゲーションリンクの追加](#) 『993ページ』
- [インタラクティブダッシュボードページへのテキストリンクと画像リンクの追加](#) 『994ページ』
- [インタラクティブダッシュボードページへのプレゼンテーションカタログフォルダのビューの追加](#) 『997ページ』
- [プレゼンテーションカタログに保存されたコンテンツのインタラクティブダッシュボードページへの追加](#) 『997ページ』
- [ユーザーがインタラクティブダッシュボードページをドリルダウンしたときの結果の表示方法の管理](#) 『998ページ』
- [インタラクティブダッシュボードプロンプトとレポートのプロパティの編集](#) 『999ページ』
- [インタラクティブダッシュボードへのフォーマットの適用](#) 『1000ページ』

関連トピック

インタラクティブダッシュボードの関連情報については、次のトピックを参照してください。

- [インタラクティブダッシュボードの作成](#) 『988ページ』
- [ダッシュボードオブジェクトの名前変更](#) 『1001ページ』
- [ダッシュボードオブジェクトの削除](#) 『1001ページ』
- [インタラクティブダッシュボードのプロパティの変更](#) 『1003ページ』
- [インタラクティブダッシュボードのPDFおよび印刷オプションの変更](#) 『1002ページ』
- [インタラクティブダッシュボードのプロンプトの作成](#) 『1005ページ』
- [インタラクティブダッシュボードのガイド付きナビゲーションについて](#) 『1009ページ』

インタラクティブダッシュボードページの外観の管理

このトピックでは、ダッシュボードエディターを使用して、ダッシュボードページの外観を管理する方法について説明します。ダッシュボードエディターに移動する方法の詳細は、「[ダッシュボードエディターへの移動](#) 『989ページ』」を参照してください。

作業前の準備：インタラクティブダッシュボードを作成および編集するには、[ダッシュボードの管理] 権限を含む役割が割り当てられている必要があります。

インタラクティブダッシュボードページでのカラムの使用

カラムはダッシュボード上のコンテンツを揃えるために使用されます。コンテンツはカラム内のセクションに格納されます。カラムは、追加または削除したり、ピクセル単位やダッシュボードページに対する比率で幅を設定したり、改行したりできます。

ダッシュボードページに複数のカラムがある場合は、カラムを改行してページ内で整理することができます（カラムをドラッグ&ドロップ機能で移動することはできません）。たとえば、2つのカラムが横に並んでいるときに、右のカラムを改行すると、右のカラムが左のカラムの下に移動します。それぞれのカラムの幅は、2つのカラムが横に並んでいたときの全体幅まで広がります。3つのカラムが横に並んでいるときに、中央のカラムを改行すると、右側の2つのカラムが一番左のカラムの下に移動します。一番左のカラムの幅は、3つのカラムが横に並んでいたときの左側の2つのカラムの全体幅まで広がります。

新しいカラムを追加するには

- [Dashboard Editor (ダッシュボードエディター)] ページの上部近くにある [Add Column (カラムの追加)] アイコンをクリックします。



ダッシュボードページにカラムが追加されます。

カラムの幅を設定するには

- 1 [プロパティ] をクリックし、列のプロパティを選択します。
- 2 列のプロパティダイアログボックスで、追加の書式設定オプションリンクを展開します。

3 [Additional Formatting Options (追加の書式設定オプション)] セクションで、カラムの幅を指定します。

- 幅をピクセル単位で指定する場合は、ピクセル数を入力します（たとえば、200など）。
- 幅をダッシュボードページに対する比率で指定する場合は、パーセント記号（%）を使用します（たとえば、20%など）。

4 [OK] をクリックします。

カラムを改行するには

- [プロパティ] をクリックし、列改列の挿入を選択し、適切な改行タイプを選択します。

カラムを再び改行すると、カラムレイアウトが前のレイアウトに戻ります。

インタラクティブダッシュボードページへのセクションの追加

セクションは、ダッシュボードのコンテンツを格納するためにカラム内で使用されます。セクションは、デフォルトでは垂直に整列されます。カラムには必要な数のセクションをドラッグできます。

コンテンツを入れるためのセクションを追加せずにカラムにコンテンツをドラッグ&ドロップすると、セクションが自動的に作成されます。

任意のカラムから別のカラムにセクションをドラッグすると、そのセクションのコンテンツも一緒に移動します。

カラムにセクションを追加するには

- 選択ペインから、[Dashboard Objects (ダッシュボードオブジェクト)] エリアのセクションオブジェクトをカラムにドラッグ&ドロップします。

セクションのドロップ先として適したカラム内の場所に移動すると、カラムが強調表示されます。

インタラクティブダッシュボードページでセクションを水平に表示する

セクションは、デフォルトでは垂直に整列されます。

セクションを水平に表示するには

- セクションの [プロパティ] をクリックし、[Arrange Horizontally (水平に整理)] を選択します。

インタラクティブダッシュボードページへの変更の保存

いつでも変更を保存することができます。

インタラクティブダッシュボードページに変更を保存するには

次のいずれかの操作を実行します。

- [保存] をクリックします。
- ダッシュボードエディターで操作しているページから移動します。

たとえば、別のページを追加または編集した場合、ダッシュボードのプロパティを変更した場合、あるいはプロンプト、フィルター、またはリクエストを修正した場合、変更が保存されます。

ダッシュボードページへのコンテンツの条件付き表示

ダッシュボードとそのコンテンツのセクション全体を、特定のOracle CRM On Demand

Answersリクエストに対して返された結果に基づいて、条件付きで表示することができます。この機能を使用して、ダッシュボードを表示する際にユーザーをガイドすることができます。この方法でユーザーをガイドする方法の詳細は、「[インタラクティブダッシュボードのガイド付きナビゲーションについて『1009ページ』](#)」を参照してください。

作業前の準備：インタラクティブダッシュボードを作成および編集するには、[ダッシュボードの管理] 権限を含む役割が割り当てられている必要があります。

インタラクティブダッシュボードページでコンテンツを条件付きで表示するには

- 1 ダッシュボードエディターに移動します。
ダッシュボードエディターへの移動方法の詳細は、「[ダッシュボードエディターへの移動『989ページ』](#)」を参照してください。
- 2 [ダッシュボードエディター] ページで、コンテンツを含むセクションの [プロパティ] をクリックして、[Guided Navigation (ガイド付きナビゲーション)] を選択します。
- 3 [Guided Navigation Properties (ガイド付きナビゲーションのプロパティ)] ダイアログボックスで、選択肢を指定して、参照して [Presentation Catalog (プレゼンテーションカタログ)] からリクエストを選択します。
- 4 [OK] をクリックします。

インタラクティブダッシュボードページへのガイド付きナビゲーションリンクの追加

インタラクティブダッシュボードページのガイド付きナビゲーションリンクは、静的または条件付きにすることができます。静的リンクは常に表示されます。条件付きリンクは、結果が特定の基準を満たす場合にのみ表示されます。この機能を使用して、ダッシュボードの表示中にユーザーをガイドすることができます。ガイド付きナビゲーションの詳細は、「[インタラクティブダッシュボードのガイド付きナビゲーションについて『1009ページ』](#)」を参照してください。

作業前の準備：インタラクティブダッシュボードを作成および編集するには、[ダッシュボードの管理] 権限を含む役割が割り当てられている必要があります。

インタラクティブダッシュボードページにガイド付きナビゲーションリンクを追加するには

- 1 ダッシュボードエディターに移動します。
ダッシュボードエディターへの移動方法の詳細は、「[ダッシュボードエディターへの移動](#)」『989ページ』を参照してください。
- 2 [ダッシュボードエディター] ページで、選択ペインからダッシュボードページのセクションに、ガイド付きナビゲーションリンクオブジェクトをドラッグ&ドロップします。
- 3 リンクの [プロパティ] ボタンをクリックします。
- 4 ガイド付きナビゲーションリンクのプロパティダイアログボックスで、次の操作を行います。
 - リンクを条件付きにする場合は、ソースリクエストの参照オプションで [はい] を選択し、ソースリクエストを指定します。
 - リンクプロパティを指定します。

注 : URLを指定する場合は、フルパスを入力します。
- 5 [OK] をクリックします。

インタラクティブダッシュボードページへのテキストリンクと画像リンクの追加

ダッシュボードにテキストリンクまたはイメージリンクを追加して、ユーザーがそのリンクをクリックしたときに実行される動作を指定することができます。たとえば、別のWebサイトやダッシュボードに移動したり、ドキュメントを開いたり、アプリケーションを起動したり、ブラウザがサポートするその他のアクションを実行することができます。リンクを使わず、イメージまたはテキストだけを追加することもできます。

作業前の準備 : インタラクティブダッシュボードを作成および編集するには、[ダッシュボードの管理] 権限を含む役割が割り当てられている必要があります。

インタラクティブダッシュボードページにテキストリンクまたはイメージを追加するには

- 1 ダッシュボードエディターに移動します。
ダッシュボードエディターへの移動方法の詳細は、「[ダッシュボードエディターへの移動](#)」『989ページ』を参照してください。
- 2 [ダッシュボードエディター] ページの選択ペインから、ダッシュボードページのセクションにリンクまたはリンクオブジェクトをドラッグ&ドロップします。
- 3 オブジェクトの [プロパティ] ボタンをクリックします。
[リンクまたはイメージプロパティ] ダイアログボックスが表示されます。
- 4 選択項目を指定します。
 - テキストリンクの場合は、[キャプション] フィールドにテキストを入力します。

- イメージリンクの場合は、[イメージ] フィールドにイメージの名前と場所を入力します。

場所はURLとして指定します。次に例を示します。

```
http://imageserver/MyImage.gif
/DashboardFiles/image.gif
```

イメージがローカルサーバーに保存されていない場合は、URLに「**http://**」を含める必要があります。共有環境で使用するイメージの場合、すべてのユーザーがアクセスできるネットワークドライブにイメージが保存されている必要があります。

イメージにキャプションを表示する場合は、[キャプション] フィールドにイメージのキャプションを入力し、[レイアウト] ドロップダウンリストでイメージに対するキャプションの表示位置を選択します。

5 ユーザーがテキストまたはイメージをクリックしたときに実行される動作を指定します。

- ユーザーがリンクまたはイメージをクリックしたときにリクエストやダッシュボードを表示するように指定する場合は、移動先としてリクエストまたはダッシュボードを指定し、[参照] ボタンをクリックしてリクエストまたはダッシュボードを選択します。
- Webサイト、ドキュメント、またはプログラムを開くなどの別のアクションが実行されるように指定する場合は、移動先としてURLを指定し、移動先オプションに続くフィールドにフルパスを入力します。[ターゲット] エリアで、ユーザーの既存のブラウザウィンドウまたは新しいウィンドウに移動先を表示するかどうかを選択します。

リンクは、ブラウザが解釈可能なURL (Uniform Resource Locator) として定義されます。URLは、Webサイト、ドキュメント、イメージ、FTPサイト、ニュースグループなどを指すことができます。ご使用のブラウザによっても異なりますが、次が有効なURLの例です。

```
http://home.netscape.com/index.html
ftp://ftp.microsoft.com
news:news.announce.newusers
```

リンク可能な各種の内部または外部コンテンツに関する詳細は、以下の表を参照してください。

注：企業の管理者は、プレゼンテーションサーバー上に\DashboardFilesという名前の仮想ディレクトリを共有ドキュメント用に作成し、同じ名前の共有ネットワークディレクトリにマップすることができます。この仮想ディレクトリにより、適切な権限を持ったユーザーは、このフォルダにファイルを公開したりファイルを参照したりするときに、完全修飾のネットワーク共有名ではなく、相対URL名を使用できます。たとえば、\\SharedServer\\CommonShare\\DashboardFiles\\AnnualReport.docではなく、\\DashboardFiles\\AnnualReport.docのように指定します。

ヒント：移動先がユーザーの既存のブラウザウィンドウまたは新規ウィンドウに表示されるかどうかを選択する場合は、次の情報に注意してください。電子メールの送信やプログラムの実行を除くアクションごとに、リンクの表示方法を制御できます。ダッシュボードの表示ペインでアクションを実行する場合は、現在のウィンドウを選択してください。ダッシュボードはアクティブなままですが、バックグラウンドになります。新しいブラウザウィンドウでアクションを行う場合は、新しいウィンドウを選択してください。

注：リンクを使わずに、テキストまたはイメージのみを追加する場合は、[移動先] オプションの次のフィールドを空白にしておきます。

6 [OK] をクリックします。

次の表は、ダッシュボードエディターを使用したテキストリンクまたはイメージの追加用のリンクオプションを示します。

リンクオプション	コメント
----------	------

リンクオプション	コメント
Webサイトまたはドキュメント	<p>サイトまたはドキュメントのURLまたはアドレスを指定する必要があります。使用しているブラウザの「アドレス」ボックスまたは「場所」ボックスから送信先のアドレスをコピーして、貼り付けることができます。</p> <p>Webサイトの場合は、イントラネットサイトなど、使用中のWebサーバーにURLがあるときは、アドレスの"http://"の部分を省略できます。</p> <p>URLが会社のWebサーバーにある場合は、ファイルの相対アドレスを入力できます。次に例を示します。</p> <p><code>\DashboardFiles\Logo.gif</code></p>
ローカルまたは共有のドキュメント	<p>共有環境で使用するドキュメントは、すべてのユーザーがアクセスできるネットワークドライブに格納されている必要があります。開くことができるドキュメントの種類の例としては、スプレッドシート（最近の営業報告など）、スライドプレゼンテーション（新しいプロダクトの紹介など）、Microsoft Wordドキュメント（会社の年次報告など）、グラフィックファイル（空港から本社までの地図など）が挙げられます。</p> <p>たとえば、自分専用のドキュメントの場合は、次のように入力します。</p> <p><code>c:\mycomputer\reports\report.doc</code></p> <p>共有ドキュメントの場合は、UNC名を指定します。たとえば、次のように入力します。</p> <p><code>\\ALLUSERS\reports\report.doc</code></p>
指定したユーザーへの電子メールの送信	<p>次のようなmailto URLを指定する必要があります。</p> <p><code>mailto:support@oracle.com</code></p> <p>このリンクを選択すると、「宛先」フィールドにメールアドレスが入力された状態でメールアプリケーションが起動します（ブラウザがメールプログラムの起動を制御します）。</p>
プログラムの実行	<p>共有環境で使用するプログラムの場合、すべてのユーザーがアクセスできるネットワークドライブにプログラムが保存されている必要があります。この機能を使用して、アプリケーションをダウンロードおよび実行することができます（オペレーティングシステムがアプリケーションの起動を制御します）。ユーザーのみが使用する目的でMicrosoft Wordを起動する場合、サンプルの場所は以下のようになります。</p> <p><code>c:\MSOFFICE\OFFICE\winword.exe</code></p> <p>共有ドライブにあるマルチユーザーライセンスのプログラムの場合は、場所にはUNC名を指定します。たとえば、次のように指定します。</p> <p><code>\\ALLUSERS\SOFTWARE\MSOFFICE\OFFICE\WORD\winword.exe</code></p>
JavaScriptを使用したブラウザの更新	<p>次の例を使用するには、使用中のブラウザがJavaScriptをサポートしている必要があります。</p> <p><code>javascript>window.location.reload()</code></p> <p>「ターゲット」エリアで、「現在のウィンドウ」オプションを選択します。</p>

インタラクティブダッシュボードページへのプレゼンテーションカタログフォルダのビューの追加

Oracle CRM On

Demandプレゼンテーションカタログフォルダのビューとそのコンテンツ（保存されたリクエストなど）をダッシュボードに追加することができます。たとえば、頻繁に実行するリクエストを1つのフォルダにまとめて保存しておけば、ダッシュボードでそのフォルダを開いて、保存されているリクエストに移動し、リクエストをクリックして実行できます。

作業前の準備：インタラクティブダッシュボードを作成および編集するには、[ダッシュボードの管理] 権限を含む役割が割り当てられている必要があります。

インタラクティブダッシュボードページにプレゼンテーションカタログフォルダのビューを追加するには

- 1 ダッシュボードエディターに移動します。
ダッシュボードエディターへの移動方法の詳細は、「[ダッシュボードエディターへの移動](#)」を参照してください。
- 2 選択ペインで、フォルダオブジェクトをダッシュボードページのセクションにドラッグ&ドロップします。
- 3 フォルダの [プロパティ] ボタンをクリックします。
[フォルダプロパティ] ダイアログボックスが表示されます。
- 4 参照してフォルダを選択し、[OK] をクリックします。
- 5 [OK] をクリックしてプロパティを保存します。

プレゼンテーションカタログに保存されたコンテンツのインタラクティブダッシュボードページへの追加

共有フォルダやダッシュボードに保存されているコンテンツ（ダッシュボードプロンプトやレポートなど）を追加することができます。追加するコンテンツは、コンテンツが保存されているプレゼンテーションカタログフォルダ、またはコンテンツが表示されているダッシュボードから取得できます。

作業前の準備：インタラクティブダッシュボードを作成および編集するには、[ダッシュボードの管理] 権限を含む役割が割り当てられている必要があります。

インタラクティブダッシュボードページにプレゼンテーションカタログに保存されているコンテンツを追加するには

- 1 ダッシュボードエディターに移動します。
ダッシュボードエディターへの移動方法の詳細は、「[ダッシュボードエディターへの移動](#)」を参照してください。

- 2 [ダッシュボードエディター] ページの選択ペインの [保存したコンテンツ] エリアで、ダッシュボードに追加するコンテンツが含まれているフォルダまたはダッシュボードに移動します。
- 3 追加するコンテンツを選択し、ダッシュボードページのセクションにドラッグ&ドロップします。
プレゼンテーションカタログに保存されているコンテンツへのショートカットが追加されます。コンテンツが変更された場合は、ダッシュボードページにも変更内容が反映されます。
ダッシュボードプロンプトとレポートのプロパティの編集の詳細は、「[インタラクティブダッシュボードプロンプトとレポートのプロパティの編集](#)『999ページ』」を参照してください。

ユーザーがインタラクティブダッシュボードページをドリルダウンしたときの結果の表示方法の管理

ユーザーがインタラクティブダッシュボードでレポートをドリルダウンするときに、結果が表示される方法を制御できます。結果は、次の方法のいずれかで表示できます。

- 元のレポートと置き換えて、新しい結果をダッシュボードに直接表示できます。
これはデフォルトの動作です。元のレポートによって占有されたエリアは、新しい結果を表示するために自動的にリサイズされます。
- ダッシュボード全体を新しい結果で置き換えることができます。

この動作はダッシュボードエディターの [ドリル有効] オプションで制御します。このオプションはセクションレベルで設定されます。つまり、セクション内のドリル可能なすべてのレポートに適用されます。ブラウザの [戻る] ボタンをクリックすると、元のレポートまたはダッシュボードに戻ることができます。

作業前の準備：インタラクティブダッシュボードを作成および編集するには、[ダッシュボードの管理] 権限を含む役割が割り当てられている必要があります。

ユーザーがインタラクティブダッシュボードページでドリルダウンするときの結果の表示方法を制御するには

- 1 ダッシュボードエディターに移動します。
ダッシュボードエディターへの移動方法の詳細は、「[ダッシュボードエディターへの移動](#)『989ページ』」を参照してください。
- 2 [ダッシュボードエディター] ページで、セクションの [プロパティ] ボタンをクリックし、必要に応じて [Drill in Place (ドリル有効)] オプションを選択します。
 - 新しい結果をダッシュボードに直接表示するには、[ドリル有効] をクリックして選択します。選択すると、このオプションの横にチェックマークが表示されます。これはデフォルトの動作として設定されています。
 - ダッシュボードを新しい結果で置き換えるには、[ドリル有効] をクリックしてチェックマークを解除します。

インタラクティブダッシュボードプロンプトとレポートのプロパティの編集

プレゼンテーションカタログからダッシュボードに追加された、インタラクティブダッシュボードプロンプトと、レポートのプロパティを編集できます。

注：ここで説明されるとおりに、インタラクティブダッシュボードプロンプトとレポートのプロパティを編集する場合は、作業しているページに行ったその他の変更も保存されます。

作業前の準備：インタラクティブダッシュボードを作成および編集するには、[ダッシュボードの管理] 権限を含む役割が割り当てられている必要があります。

インタラクティブダッシュボードプロンプトのプロパティを編集するには

- 1 ダッシュボードエディターに移動します。

ダッシュボードエディターへの移動方法の詳細は、「[ダッシュボードエディターへの移動](#)」『989ページ』を参照してください。

- 2 [ダッシュボードエディター] ページで、ダッシュボードプロンプトの [プロパティ] ボタンをクリックして、[修正] をクリックします。

[ダッシュボードプロンプト] ページが表示されます。

- 3 ダッシュボードプロンプトの内容を変更します。

- 4 [保存] をクリックしてダッシュボードプロンプトを保存します。

レポートのプロパティを編集するには

- 1 ダッシュボードエディターに移動します。

ダッシュボードエディターへの移動方法の詳細は、「[ダッシュボードエディターへの移動](#)」『989ページ』を参照してください。

- 2 [ダッシュボードエディター] ページで、レポートの [プロパティ] ボタンをクリックします。

- 3 修正するプロパティを選択します：

- 結果の表示

[セクション] オプションの [埋め込み] を選択する場合、リクエストが自動的に実行され、結果がダッシュボードに直接表示されます。このオプションは、レポートに対してデフォルトで選択されています。

または、ユーザーがリクエストを実行するためにクリックする必要があるリンクとしてリクエストを表示することを選択できます。また、結果をダッシュボードまたは個別ウィンドウで表示するかどうかを指定できます。

- レポートリンク

このオプションは、[レポートリンク] ダイアログボックスを開きます。このダイアログボックスで、レポートとともにダッシュボードページに表示するリンクを選択できます。

■ [ビューの表示]

このオプションは、Oracle CRM On Demand Answersで構築されたレポートのうち利用可能なビューを表示します。表示するビューを選択できます。

■ リクエストの修正

このオプションは、Oracle CRM On Demand Answersの「検索条件」タブを表示します。このタブで、レポートを生成するリクエストを修正できます。

インタラクティブダッシュボードへのフォーマットの適用

Oracle CRM On Demand

Answersのダッシュボードエディターの書式設定ダイアログボックスでは、ダッシュボードのビジュアル属性にアクセスして、制御できます。書式設定するオブジェクトによって、ダイアログボックスには、フォント、セル、境界制御、背景色、セルパディングなどの追加の書式設定オプションなどの異なるオプションが表示されます。

水平および垂直アラインメントの選択を表示する場合、これらはワードプロセッサで行端揃えを選択する場合に似ています。垂直アラインメントは、カラムが他のカラムの複数のロウにまたがっていない場合には効果がありません。

作業前の準備：インタラクティブダッシュボードを作成および編集するには、「ダッシュボードの管理」権限を含む役割が割り当てられている必要があります。

インタラクティブダッシュボードに書式設定を適用するには

1 ダッシュボードエディターに移動します。

ダッシュボードエディターへの移動方法の詳細は、「[ダッシュボードエディターへの移動](#)」『989ページ』を参照してください。

2 ダッシュボードエディターページで、カラムまたはセクションの「プロパティ」ボタンをクリックし、カラムのプロパティまたはセクションの書式設定のオプションを選択します。

3 「フォント」エリアで、適用するフォントファミリー、サイズ、色、スタイル（太字など）、その他の効果（下線など）を選択します。

注：このオプションを使用できない項目もあります。

4 「セル」エリアで、アライメントと背景色を設定します。

注：水平アライメントでは、テキストデータの最も一般的な行端揃えは「左」です。数値データでは、「右」が最も一般的です。

垂直アライメントは、カラムが他のカラムの複数の行にまたがっていない場合には効果がありません。

5 「境界」エリアで、境界の位置、色、セルのスタイルを選択します。

ヒント：「位置」ドロップダウンリストのそばの最上部の境界、左側の境界または右側の境界をクリックすると、カスタムの境界を選択したり、選択を解除したりできます。

- 6 セル内の余白を設定するには、[Additional Formatting Options (書式関連オプション)] をクリックし、セルの内容の幅と高さ、および内容の上、下、左、右の余白の値を指定します。
値はピクセル単位で指定します。
- 7 Oracle CRM On Demand Answersスタイルシートで指定したスタイルおよびクラス要素を上書きするには、[Custom CSS Style Options (カスタムCSSスタイルオプション)] エリアで選択を行います。
 - a 使用する設定をクリックします。
 - b クラス、スタイルまたはスタイルシートの位置を指定します。

注：高度なスタイルオプションは、カスケーディングスタイルシートの使用方法を知っているユーザーを対象としています。
- 8 [OK] をクリックします。

ダッシュボードオブジェクトの名前変更

名前が指定されていないインタラクティブダッシュボードのダッシュボードオブジェクトには、セクション1やリンク1などのデフォルトの名前が割り当てられます。これらのダッシュボードオブジェクトの名前を変更して、わかりやすい名前を割り当てることができます。

作業前の準備：インタラクティブダッシュボードを作成および編集するには、[ダッシュボードの管理] 権限を含む役割が割り当てられている必要があります。

インタラクティブダッシュボードページのダッシュボードオブジェクトの名前を変更するには

- 1 ダッシュボードエディターに移動します。
ダッシュボードエディターへの移動方法の詳細は、「[ダッシュボードエディターへの移動](#)」『989ページ』を参照してください。
- 2 [ダッシュボードエディター] ページで、ダッシュボードオブジェクトの [名前変更] ボタンをクリックします。
- 3 [名前変更] ダイアログボックスで、ダッシュボードオブジェクトの新しい名前を入力します。
- 4 [OK] をクリックします。

ダッシュボードオブジェクトの削除

インタラクティブダッシュボードページからダッシュボードオブジェクトを削除できます。削除するダッシュボードオブジェクトがOracle CRM On

Demandプレゼンテーションカタログで既に保存されている場合、オブジェクトはダッシュボードページからのみ削除されます。プレゼンテーションカタログからは削除されません (適切な権限を持つユーザーは、Oracle CRM On Demand

Answersの選択ペインの「カタログ」タブの「管理」をクリックして、プレゼンテーションカタログのコンテンツを編集できます）。

作業前の準備：インタラクティブダッシュボードを作成および編集するには、「ダッシュボードの管理」権限を含む役割が割り当てられている必要があります。

インタラクティブダッシュボードページからダッシュボードオブジェクトを削除するには

- 1 ダッシュボードエディターに移動します。

ダッシュボードエディターへの移動方法の詳細は、「[ダッシュボードエディターへの移動](#)」『989ページ』を参照してください。

- 2 「ダッシュボードエディター」ページで、ダッシュボードオブジェクトの「削除」をクリックします。

注：任意のカラムを削除すると、削除されたカラムに合わせて同じページのその他のカラムのサイズが自動的に調整されます。

インタラクティブダッシュボードのPDFおよび印刷オプションの変更

インタラクティブダッシュボードから、PDF出力のページ設定およびヘッダーとフッターの内容を指定できます。ダッシュボードとビューは、Adobe Acrobat PDF形式で印刷されます。Adobe PDFを使用して印刷するには、Adobe Reader 6.0以上が必要です。

ヘッダーとフッターの書式設定は、HTMLおよびPDF出力に表示されます。

注：指定した印刷の選択項目はPDF出力にのみ適用されます。ローカルプリンタまたはネットワークプリンタでPDFを印刷する場合、ペーパーサイズなどのブラウザで指定した印刷の選択項目が有効になります。

PDFおよび印刷オプションを変更するには

- 1 ダッシュボードエディターに移動します。

ダッシュボードエディターへの移動方法の詳細は、「[ダッシュボードエディターへの移動](#)」『989ページ』を参照してください。

- 2 ワークスペースの上部近くにある「PDFおよび印刷コントロールのプロパティ」アイコンをクリックします。



「PDF and Print Control（PDFおよび印刷の制御）」ダイアログボックスが表示されます。

- 3 ページ設定に関する選択事項を指定します。
- 4 ヘッダーまたはフッターを追加するには、次の操作を行います。

- a 該当するオプションを選択して、[編集] をクリックします。
 - b ダイアログボックスのオプションを使用して、ヘッダーまたはフッターを構成します。
ヘッダーとフッターには、それぞれ最大3行まで指定できます。
 - c ヘッダーまたはフッター要素に整形書式設定を適用するには、書式設定ボタンをクリックします。
整形書式設定の詳細は、「[インタラクティブダッシュボードへのフォーマットの適用](#) 『1000ページ』」を参照してください。
 - d [OK] をクリックしてヘッダーまたはフッターを保存します。
- 5 PDFおよび印刷オプションの変更が終了した後、[OK] をクリックします。

インタラクティブダッシュボードのプロパティの変更

ダッシュボード全体のプロパティを設定することができます。使用するスタイルを設定したり、ページを削除したり、ページの順序を変更することができます。ダッシュボードのプロパティを変更すると、使用したページのすべての変更内容が自動的に保存されます。

作業前の準備：インタラクティブダッシュボードを作成および編集するには、[ダッシュボードの管理] 権限を含む役割が割り当てられている必要があります。

インタラクティブダッシュボードの [ダッシュボードのプロパティ] ページにアクセスするには

- 1 ダッシュボードエディターに移動します。
ダッシュボードエディターへの移動方法の詳細は、「[ダッシュボードエディターへの移動](#) 『989ページ』」を参照してください。
- 2 [ダッシュボードエディター] ページの上部近くにある [Dashboard Properties (ダッシュボードのプロパティ)] アイコンをクリックします。



[ダッシュボードのプロパティ] ページが表示されます。

インタラクティブダッシュボードのスタイルの選択

スタイルによって、ダッシュボードおよび結果が表示用に書式設定される方法が制御されます。初期状態では、結果はデフォルトのスタイルを使用して書式設定されます。Oracle CRM On Demandでは、選択可能な事前定義されたスタイルが提供されています。

インタラクティブダッシュボードのスタイルを選択するには

- [Dashboard Properties (ダッシュボードのプロパティ)] ページの [General Properties (一般プロパティ)] エリアで、[Style (スタイル)] ドロップダウンリストから使用するスタイルを選択します。

インタラクティブダッシュボードの説明の追加

説明は保存されますが、ダッシュボードには表示されません。

インタラクティブダッシュボードの説明を追加するには

- [ダッシュボードのプロパティ] ページの [概要] ボックスにダッシュボードの説明を入力します。

インタラクティブダッシュボードページの名前変更、削除、並べ替え、および非表示

このトピックでは、ダッシュボードページの名前変更、削除、並べ替えを行い、非表示にする手順について説明します。 [Dashboard Properties (ダッシュボードのプロパティ)] ページの [Dashboard Pages (ダッシュボードページ)] エリアには、ダッシュボードのページが表示されます。ページは、タブと同じ順序で表示されます。

ダッシュボードの名前を変更する場合、以前の名前へのユーザーの参照を保持することができます。プレゼンテーションカタログ内の名前を変更したダッシュボードをポイントするショートカットが、以前の名前で作成されます。

ダッシュボードページを操作するときに、変更が完了するまでユーザーから見えないようにすることができます。

注意： [キャンセル] をクリックして、次の手順で説明するアクションを元に戻すことはできません。

インタラクティブダッシュボードページの名前を変更するには

- [Dashboard Properties (ダッシュボードのプロパティ)] ページの [Dashboard Pages (ダッシュボードページ)] セクションで、[名前変更] アイコンをクリックして、[Rename Item (項目の名前変更)] ページを開いて、そのページに表示される手順に従います。

インタラクティブダッシュボードページを削除するには

- [Dashboard Properties (ダッシュボードのプロパティ)] ページの [Dashboard Pages (ダッシュボードページ)] セクションで、[削除] アイコンをクリックして、プロンプトが表示されたら削除を確認します。

インタラクティブダッシュボードページを並べ替えるには

- リストのダッシュボードページを上に移動するには、[Dashboard Properties (ダッシュボードのプロパティ)] ページの [Dashboard Pages (ダッシュボードページ)] セクションにある、ページの上矢印をクリックします。

ダッシュボードで、ページのタブが左に移動します。

- リストのダッシュボードページを下に移動するには、[Dashboard Properties (ダッシュボードのプロパティ)] ページの [Dashboard Pages (ダッシュボードページ)] セクションにある、ページの下矢印をクリックします。

ダッシュボードで、ページのタブが右に移動します。

インタラクティブダッシュボードページを非表示にするには

- [ダッシュボードのプロパティ] ページの [ダッシュボードページ] セクションで、ページの [ページの非表示] チェックボックスをオンにします。

現在ページを表示している場合、ページは表示されたままになります。

注：ダッシュボードページの権限を変更することはできません。[ダッシュボードのプロパティ] ページの [ダッシュボードページ] セクションにある [セキュリティ] アイコンは、無効になっています。

インタラクティブダッシュボードに表示される通貨を変更するには

- 通貨メニューを選択し、レポートに対する新しい通貨を選択します。

この機能を使用するには、ダッシュボードに [Company Active Currencies (企業のアクティブ通貨)] 組み込みダッシュボードプロンプトを含める必要があります。ダッシュボードプロンプトなどの組み込みコンテンツのダッシュボードへの追加の詳細については、「[インタラクティブダッシュボードのプロンプトの作成](#)」『1005ページ』を参照してください。この組み込みダッシュボードプロンプトを追加した後に、通貨メニューを選択し、レポートに対する新しい通貨を選択します。ダッシュボードのすべての通貨フィールドが更新され、選択された通貨が表示されます。通貨のリストは、為替レートが定義されている通貨に限定されています。

インタラクティブダッシュボードのプロンプトの作成

ダッシュボードプロンプトは、埋め込みリクエストの結果をフィルター処理し、プロンプトの条件に一致する結果だけを表示します。ダッシュボードに埋め込まれたすべてのリクエスト、または特定のダッシュボードページだけのリクエストをフィルター対象とすることができます。

ダッシュボードプロンプトのカラムと演算子を選択し、ダッシュボードにプロンプトを表示する方法を指定し、次に、ユーザーが値を選択する方法を指定します。ユーザーの選択内容により、ダッシュボードまたはダッシュボードページに埋め込まれるレポートの内容が決まります。プロンプトでフィルター処理する各リクエスト、ダッシュボードプロンプトに含まれるすべてのカラムは、プロジェクトリストまたはフィルター、あるいはその両方に含まれている必要があります。リクエストのカラムにフィルターセットがあるか、または、フィルター条件が [プロンプトされる] に設定されていることも必要です。プロンプトに含まれるカラムのうちリクエストに含まれないものでは、そのリクエストはフィルター処理されません。

ダッシュボードプロンプトに複数のカラムを含めた場合は、以降の選択でユーザーの選択肢を制約することができます。たとえば、1つのカラムが地域でフィルター処理し、次のカラムが地区でフィルター処理する場合を考えます。[地区] の [制約条件] チェックボックスをオンにすると、ユーザーが選択した [地域] と一致する地区だけを表示するように [地区] カラムを制約できます。ユーザーが [地域] プロンプトから東部地域を選択した場合は、東部地域だけに含まれる地区が [地区] プロンプトに表示されます。

注：制約されたカラムは、プロンプトのその他のすべてのカラムにより制約されます。たとえば、プロンプトに [年]、[地域]、および [地区] のカラムが含まれるときに、[地区] で [制約条件] がオンになっている場合は、[地区] に表示される値は、[地域] または [年] に入力された値により制限されます。

ダッシュボードプロンプトでプレゼンテーション変数を宣言した場合は、その変数をレポートのさまざまな領域で参照することもできます。ダッシュボードプロンプトに入力された値は、ダッシュボードに表示されるリクエストの結果に（プレゼンテーション変数を使用して）表示できます。

ダッシュボードプロンプトを作成したら、共有フォルダに保存します。保存したダッシュボードプロンプトはダッシュボードに追加できるようになります。

作業前の準備： インタラクティブダッシュボードを作成および編集するには、[ダッシュボードの管理] 権限を含む役割が割り当てられている必要があります。

インタラクティブダッシュボードのプロンプトを作成するには

1 [レポート] タブをクリックします。

2 [分析をデザイン] リンクをクリックします。

Oracle CRM On Demand Answersが別のウィンドウに表示されます。

3 Oracle CRM On Demand

Answersウィンドウで任意のサブジェクトエリアをクリックし、セクション上部の [新規ダッシュボードのプロンプト] アイコンをクリックします。

サブジェクトエリアのリストが表示されます。

4 サブジェクトエリアのリストから、フィルターとして使用するカラムが含まれるサブジェクトエリアを選択します。

[ダッシュボードプロンプト] ページが表示されます。

注： カラムが、埋め込みリクエストのカラムフィルタープロンプトにも含まれている場合は、ダッシュボードプロンプトがその埋め込みリクエストをフィルター処理するように、[フィルターの作成と編集] ダイアログボックスでその値をフィルターに設定する必要があります。値を [プロンプトされる] に設定すると、現在のカラムの事前フィルター処理は行われません。ダッシュボードプロンプトのすべてのカラムは、同じサブジェクトエリアのものであることが必要です。さらに、ダッシュボードプロンプトでフィルター処理する埋め込みリクエストに含まれていることも必要です。

5 [ダッシュボードプロンプト] ページの [有効範囲] ドロップダウンリストで、ダッシュボードプロンプトをダッシュボード全体に適用するのか、ダッシュボードページに適用するのかを指定します。

6 ダッシュボードプロンプトでフィルターとして使用するカラムを選択するには、選択ペインでカラム名を選択します。

ダッシュボードプロンプトには複数のカラムを追加できます。プロンプトからカラムを削除するには、そのカラムの [削除] をクリックします。

注： ダッシュボードプロンプトに追加するカラムの数がパフォーマンスに影響を与えることがあります。たとえば、ドロップダウンリストに値を表示するカラムの場合、**Oracle CRM On Demand** サーバーはリストに値を挿入する必要があります。カラムの数を9以下に制限することをお勧めします。

7 次のオプションを選択します。

a 式の編集ボタンをクリックし、列式の編集ダイアログボックスを表示します。このダイアログボックスでカラムの式を変更できます。

b 使用する演算子を [演算子] ドロップダウンリストから選択します。

- c** 制御のタイプを選択し、ユーザーがフィルターの値を選択する方法を指定します。
選択肢として、カレンダー、ドロップダウンリスト、または複数選択リストからの値の選択と、編集ボックスへの入力があります。
- d** ドロップダウンリストを選択する場合は、次の操作を行います。
 - [表示] リストで、ドロップダウンリストに表示する値を指定します（すべての値を表示したり、SQL文を作成して特定の値のみを表示することができます）。
 - 直前のカラムからのユーザーの選択に応じてカラムの選択肢を制約するには、[制約条件] チェックボックスをオンにします。
- e** [デフォルト設定] リストで最初に表示される値を選択します。
レポートのデフォルト値、すべての選択肢、または特定の値を表示できます。特定の値を選択すると、値を入力できるフィールドが表示されます。
- f** 変数の設定リストでは、プレゼンテーション変数を使用して、ダッシュボードプロンプトの変数を入力するかどうかを選択できます。
このプロンプトの変数名を宣言しない場合は、[なし] を選択します。
プレゼンテーション変数を選択してこのプロンプトの変数を宣言すると、変数名を宣言するための追加のフィールドが表示されます。
たとえば、ドロップダウンリストから [プレゼン] を選択した場合は、**myFavoriteRegion** と入力し、これをプレゼンテーション変数として宣言することもできます。ここで宣言した変数は、ダッシュボードで表示するときにリクエストで参照できます。
- g** フィルターラベルに使用する名前を [ラベル] ボックスに入力します。
[ラベル] ボックスを空のままにすると、カラムラベルがフィルターラベルとして使用されます。
- 8** プロンプトのカラムを並べ替えるには、上向き矢印と下向き矢印をクリックします。
カラムの並べ替えによって、選択肢を表示する順序が制御されます。
- 9** 選択したプロンプトと後続のすべてのプロンプトがフィルター内で改行されて表示されるようにするには、[グループ] リストで該当するボックスをクリックします。
- 10** ダッシュボードでのプロンプトの表示をプレビューするには、[プレビュー] をクリックします（利用可能な場合）。

インタラクティブダッシュボードのプロンプトを保存するには

- 1** ダッシュボードプロンプトの作成が完了したら、[保存] をクリックします。
- 2** [フォルダの選択] ダイアログボックスで、ダッシュボードプロンプトを共有フォルダに保存し、ダッシュボードプロンプトにわかりやすい名前を指定します。
ダッシュボードプロンプトがダッシュボード全体のものか、またはダッシュボードページのものかを名前で示すこともできます。
注：ダッシュボードプロンプトを個人フォルダに保存した場合、共有フォルダに移動するまでは、ダッシュボードにプロンプトを追加できません。

- 3 (オプション) [説明] ボックスに説明を入力します。

インタラクティブダッシュボードのプロンプトを編集するには

- 1 [レポート] タブをクリックします。
- 2 [分析をデザイン] リンクをクリックします。
Oracle CRM On Demand Answersが別のウィンドウに表示されます。
- 3 Oracle CRM On Demand Answersウィンドウで [オープン分析] リンクをクリックし、プロンプトを保存したフォルダでプロンプトを検索します。
- 4 ダッシュボードプロンプトをクリックして編集します。

プロンプトをインタラクティブダッシュボードまたはダッシュボードページに追加するには

- 1 ダッシュボードエディターに移動します。
ダッシュボードエディターへの移動方法の詳細は、「[ダッシュボードエディターへの移動](#)」を参照してください。
- 2 [ダッシュボードエディター] ページの選択ペインの [保存したコンテンツ] エリアで、追加するダッシュボードプロンプトが含まれるフォルダに移動します。
- 3 ダッシュボードプロンプトをダッシュボードページのセクションにドラッグ&ドロップします。
ダッシュボードプロンプトの範囲が [ダッシュボード] に設定されている場合は、ダッシュボードプロンプトがダッシュボードのすべてのページに適用されますが、すべてのダッシュボードページに表示されるわけではありません。ダッシュボードプロンプトの範囲が [ページ] に設定されている場合は、ダッシュボードプロンプトは、それを追加したページにだけ適用されます。ダッシュボードプロンプトの範囲が [ダッシュボード] に設定されている場合は、ダッシュボードレベルのプロンプトで選択した値によって、ページレベルのダッシュボードプロンプトの値が上書きされます。

インタラクティブダッシュボードの名前または説明の変更

作業前の準備：インタラクティブダッシュボードを作成および編集するには、[ダッシュボードの管理] 権限を含む役割が割り当てられている必要があります。

インタラクティブダッシュボードの名前または説明を変更するには

- 1 [ダッシュボード] タブをクリックします。
- 2 [ダッシュボード] ページで、[ダッシュボードの管理] リンクをクリックします。

- 3 [ダッシュボードの管理] ページで、変更するダッシュボードの編集リンクをクリックします。
- 4 [ダッシュボードエディター] ページで、必要に応じて名前または説明を変更して、[保存] をクリックします。

ダッシュボードの表示

Oracle CRM On

Demandでは、ビジネスエリアにレポートをグループ化できる組み込みダッシュボードが提供されます。また、[ダッシュボードの管理] 権限を持つ役割が割り当てられているユーザーは、インタラクティブダッシュボードを作成できます。

このトピックでは、組み込みのインタラクティブダッシュボードの表示方法について説明します。

注：ダッシュボード上に特定のレポートを表示できない役割の場合、またはレポートがダッシュボードに追加された後で削除された場合は、そのレポートを表示するダッシュボードにエラーメッセージが表示されます。

ダッシュボードを表示するには

- 1 [ダッシュボード] タブをクリックします。
- 2 [ダッシュボードを選択] ドロップダウンリストで、表示するダッシュボードを選択します。
- 3 [表示] をクリックします。
ダッシュボードが表示されます。

関連トピック

関連情報については、次のトピックを参照してください。

- [ダッシュボードの管理](#) 『987ページ』

インタラクティブダッシュボードのガイド付きナビゲーションについて

ガイド付きナビゲーションを使用すると、レポートから取得された結果の調査をガイドすることによって、ユーザーがビジネスに関する問題を理解し、取るべき適切なアクションを決定することを支援することができます。ガイド付きナビゲーションが業界または組織の一般的なシナリオとガイドラインに基づいている場合、ユーザーは関連した結果セット、別のダッシュボード、またはURLに移動して、関連する問題を表示および分析することができます。ガイド付きナビゲーションは、Oracle CRM On Demand Answersのダッシュボードエディターを使用して指定されます。

ガイド付きナビゲーションには次の3つのタイプがあります。

- 静的リンクを使用したガイド付きナビゲーション。リクエスト用に指定された場合、ダッシュボード上の結果には常に別のリクエスト、ダッシュボード、またはURLへのリンクが含まれます。たとえば、顧客満足度のギャップトレンドを示すレポートは、製品ライン別の顧客満足度を示すレポートへのリンクとともに表示されます。

- 条件付きリンクを使用したガイド付きナビゲーション。リクエスト用に指定すると、結果が一定の検索条件を満たした場合にのみ、別のリクエスト、ダッシュボード、またはURLへのリンクが表示されます。たとえば、オープンしている重要なサービスリクエストの数が一定のしきい値を超えた場合、結果セットに従業員別の顧客満足度を示すレポートへのリンクを含ませることができます。
- 条件付きセクションを使用したガイド付きナビゲーション。特定のリクエストに対して返された結果に基づいて、ダッシュボードの全セクションを表示できます。たとえば、結果によって先週の売上が**15%**以上減ったことが示された場合、関連するレポートとツールへのリンクが含まれているダッシュボードのセクションを表示できます。

静的リンクの表示は、通常ダッシュボードのレンダリング時間に影響を与えません。多数の条件付きリンクまたはセクションの表示は、ダッシュボードのレンダリング時間に影響を与えます。ダッシュボードエディターの詳細は、「[インタラクティブダッシュボードページのコンテンツの追加と表示](#)」『990ページ

の"[インタラクティブダッシュボードページへのコンテンツの追加と表示](#)"参照』」を参照してください。

サブジェクトエリアの使用上の注意

ここでは、日時サブジェクトエリアおよび目標期間について説明します。

日時サブジェクトエリア

レポートの期間は、通常のカレンダーと異なる場合がある企業の会計カレンダーに基づくことがあります。たとえば、企業の会計年度は各暦年の6月1日に始まることもあります。Oracle CRM On

Demandで会計カレンダー年の方法を企業が最近変更した場合は、複数年にまたがる時系列分析を慎重に確認する必要があります。以前の会計カレンダーの方法に基づいているレポートのデータは、新しい会計カレンダーの方法を使用するデータと連携できません。

目標期間

年次の目標情報を含むレポートは、年の最終月を使用しますが、目標画面では、レポートとは異なり、年度に目標期間の開始月が表示されます。たとえば、目標期間が2009年11月から2010年1月までの場合、目標画面の年度は2009年、レポートの年度は2010年として表示されます。

16 Oracle CRM On Demandの管理

Oracle CRM On Demandの設定およびカスタマイズは管理者のページから行います。Oracle CRM On Demandの管理の詳細については、次のセクションを参照してください。

セクション	内容
企業管理 『1019ページ』	企業プロファイルとグローバルデフォルトの設定 『1020ページ』 言語の有効化 『1030ページ』 ライセンスの状況と有効なユーザーの確認 『1031ページ』 企業のパスワード管理の定義 『1033ページ』 カスタム会計カレンダーの定義 『1038ページ』 すべてのパスワードのリセット 『1040ページ』 ユーザーのサインイン活動の確認 『1150ページ』 IP アドレスの使用制限 『1042ページ』 の"IPアドレスの使用制限"参照 企業のリソース使用状況の確認 『1042ページ』 全社レベルの警告の公開 『1043ページ』 マスター監査証跡による監査証跡変更の確認 『1048ページ』 通貨の管理 『1045ページ』 企業のサービス割当使用量の表示 『1050ページ』 履歴サービス割当使用量の表示 『1051ページ』 サービス割当の警告の設定 『1052ページ』 ファイルおよびレコード利用情報の表示 『1053ページ』
アプリケーションカスタマイズ 『1054ページ』	レコードタイプセットアップタスク フィールドの作成と編集 『1067ページ』 コピー有効設定の管理 『1071ページ』 カスタムフィールドの統合タグの設定 『1072ページ』 Web リンクの設定 『1073ページ』 の"Webリンクの設定"参照

セクション	内容
	<p>フィールドの名前変更 『1076ページ』</p> <p>インデックス付きカスタムフィールドの使用 『1077ページ』</p> <p>設定をデフォルトに戻す 『1079ページ』</p> <p>ピックリスト値の変更 『1080ページ』</p> <p>関連項目レイアウトのカスタマイズ 『1081ページ』</p> <p>静的ページレイアウトのカスタマイズ 『1082ページ』</p> <p>フィールドセクションタイトルの名前変更 『1086ページ』</p> <p>Web アプレットの作成 『1087ページ』</p> <p>カスケード式ピックリストの定義 『1089ページ』</p> <p>検索レイアウトの管理 『1090ページ』</p> <p>リストアクセスおよびリスト順序の管理 『1092ページ』</p> <p>ホームページカスタムレポートの作成 『1092ページ』</p> <p>レコードホームページレイアウトの作成 『1095ページ』</p> <p>監査証跡のカスタマイズ 『1096ページ』</p> <p>動的ページレイアウトの指定 『1099ページ』</p> <p>[ルックアップ] ウィンドウの動作の管理 『1102ページ』</p> <p>アプリケーションの設定に関するタスク</p> <p>外部Webページのタブでの表示 『1103ページ』</p> <p>アクションバーレイアウトの作成と管理 『1111ページ』</p> <p>グローバルWebアプレットの作成 『1113ページ』</p> <p>クライアント側拡張のアップロード 『1116ページ』</p> <p>企業の [ホームページ (個人)] のカスタマイズ 『1119ページ の"企業の [個人ホームページ] のカスタマイズ"参照』</p> <p>新規テーマの作成 『1120ページ』</p> <p>[ホームページ (個人)] でのカスタムレポートの有効化 『1123ページ の"[ホームページ (個人)] でのカスタムレポートの有効化"参照』</p> <p>レコードタイプの名前変更 『1124ページ』</p> <p>レコードタイプのアイコンの変更 『1126ページ』</p> <p>レコードタイプの追加 『1126ページ』</p>

セクション	内容
ユーザー管理とアクセス制御 『1134ページ』	ユーザーの設定 『1137ページ』 ユーザーのセールス目標の設定 『1147ページ』 ユーザーに対するレコードタイプ別のデフォルトブックの設定 『1148ページ』 ユーザーのユーザーIDの変更 『1148ページ』 ユーザーのパスワードのリセット 『1149ページ』 ユーザーのサインイン活動の確認 『1150ページ』 ユーザーのセキュリティ関連活動の確認 『1150ページ』 ユーザーの委任の追加（管理者） 『1152ページ』 ユーザーの在庫期間の作成 『1153ページ』 ユーザーの無効化 『1153ページ』 ユーザーの設定（パートナー） 『1155ページ』 ユーザーのユーザーIDの変更（パートナー） 『1157ページ』 ユーザーのパスワードのリセット（パートナー） 『1158ページ』 ユーザーの無効化（パートナー） 『1159ページ』 アクセスプロファイルの設定 『1191ページ』 役割の追加 『1199ページ』 グループの設定 『1234ページ』 テリトリーの設定 『1236ページ』 ブックの設定のプロセス 『1212ページ』 管理者の役割に設定されたブックの確認 『1213ページ』 ブックタイプとブックユーザー役割の作成 『1217ページ』 ブックとブック階層の作成 『1217ページ』 ユーザーとブックの関連付け 『1219ページ』 ブックのアクセスプロファイルの作成 『1222ページ』 企業のブックの有効化 『1223ページ』 ユーザーおよびユーザー役割に対するブックの有効化 『1224ページ』 [レコード詳細] ページのレイアウトへのブックの追加 『1226ページ』 ブックへのレコードの割り当て 『1227ページ』
ビジネスプロセス管理 『1237ページ の"ビジネスプロセスの管理"参照	ワークフローの作成 『1248ページ』 ワークフローアクションの作成：ブックの割り当て 『1253ページ』

セクション	内容
	<p>ワークフローアクションの作成：タスクの作成 『1256ページ』</p> <p>ワークフローアクションの作成：統合イベントの作成 『1254ページ』</p> <p>ワークフローアクションの作成：電子メールの送信 『1261ページ』</p> <p>ワークフローアクションの作成：待機後のフィールドの更新 『1264ページ』</p> <p>ワークフローアクションの作成：値の更新 『1266ページ』</p> <p>ワークフローアクションの作成：待機 『1268ページ』</p> <p>ワークフロールールアクションの順序の変更 『1271ページ』</p> <p>ワークフロールールの順序の変更 『1272ページ』</p> <p>ワークフロールールとアクションの無効化 『1273ページ』</p> <p>ワークフロールールとアクションの削除 『1274ページ』</p> <p>ワークフローインスタンスの表示 『1277ページ』</p> <p>ワークフローモニターからのインスタンスの削除 『1279ページ』</p> <p>割当ルールの設定 『1286ページ』</p> <p>見込み客変換中の追加フィールドのマッピング 『1292ページ』</p> <p>見込み客変換レイアウトの作成 『1293ページ』</p> <p>売上予想定義の設定 『1295ページ』</p> <p>売上予想定義の更新 『1301ページ』</p> <p>セールスプロセス、カテゴリー、およびコーチの設定 『1302ページ』</p> <p>企業の業種リストのカスタマイズ 『1309ページ』</p>
データ管理ツール 『1310ページ』	<p>データのインポートの準備 『1353ページ』</p> <p>インポート時のレコードのリンク 『1346ページ』</p> <p>データのインポート 『1479ページ』</p> <p>インポート結果の確認 『1484ページ』</p> <p>データのエクスポート 『1486ページ』</p> <p>エクスポート結果の確認 『1488ページ』</p> <p>Oracle Migration Tool On Demandクライアントユーティリティ 『1494ページ』</p> <p>Oracle Data Loader On Demandクライアントユーティリティ 『1489ページ』</p> <p>統合イベントキューの作成 『1498ページ』</p> <p>統合イベント設定の管理 『1499ページ』</p>

セクション	内容
コンテンツ管理 『1500ページ』	製品カテゴリーの設定 『1501ページ』 自社製品の設定 『1502ページ』 PRMの価格リストの設定 『1504ページ』 企業の添付資料の管理 『1507ページ』 アセスメントスクリプトの設定 『1508ページ』 レポートフォルダの設定 『712ページ』
Web サービスの統合 『1489ページ の"Webサービスの統合"参照』	WSDLおよびスキーマファイルのダウンロード 『1490ページ』 Webサービスの利用の確認 『1492ページ』
ライフサイエンス管理 『1515ページ』	スマートコールの管理 『1515ページ』

さらに、管理者は通常、次の操作を行うことができます。

- 自分自身で使用するための、または社内に配布するためのカスタムレポートの作成手順については、「[レポート 『699ページ』](#)」を参照してください。
- 社内で配布するためのフィルター済みリストの作成手順については、「[リストの使用 『72ページ』](#)」を参照してください。

Oracle On Demand Expression Builderの使用方法については、「[Expression Builder 『1518ページ』](#)」を参照してください。

Oracle CRM On Demandの管理プロセス

Oracle CRM On Demandの「管理者」ページでは、ユーザーに対するOracle CRM On Demandの配置およびデータ要件の設定を管理できます。「管理者」ページを使用して、特定のビジネス要件に合わせてOracle CRM On Demandの外観をカスタマイズできます。Oracle CRM On Demandの配置を管理するには、次のガイドラインに従います。

1 使用可能なすべてのリソースを確認します。

新しいOracle CRM On Demandの配置を設定する前に、次のリソースを確認します。

- 『Oracle CRM On Demand Administrator Preview Guide』を一読します。このガイドは、すべての企業管理者が利用でき、Oracle CRM On Demandの機能を有効化する方法に関する情報を提供します。『Oracle CRM On Demand Administrator Preview Guide』の入手方法の詳細は、Oracle CRM On Demandの「[トレーニングおよびサポート](#)」リンクをクリックしてください。
- Oracle CRM On Demandの「[トレーニングおよびサポート](#)」リンクをクリックして、その他のツール、テンプレート、チェックリスト、Web セミナーおよびガイドを確認します。
- Oracle Universityが実施するAdministration Essentialsコースに登録します。

2 組織内のビジネスプロセスとユーザーが果たす役割を評価します。

My Oracle Supportから入手可能な『[Oracle CRM On Demand Administrator Rollout](#)

[Guide](#)』を一読します。カスタムフィールドの設定テンプレートをダウンロードして使用し、配置を最初から適切に計画します。カスタムフィールドの設定テンプレートはMy Oracle Supportのトレーニングおよびサポートセンターのツールとテンプレートページから入手できます。

- 次の要因および機能を検討して、データの表示とデータのセキュリティ保護方法を定義します。
 - **アクセスプロファイル**：詳細については、「[アクセスプロファイルの設定](#) 『1191ページ』」を参照してください。
 - **チーム**：詳細については、「[レコードの共有（チーム）](#) 『88ページ』」を参照してください。
 - **ブック**：詳細については、「[ブックの管理](#) 『1204ページ』」を参照してください。
 - **マネージャ表示**：詳細については、「[企業プロファイルとグローバルデフォルトの設定](#) 『1020ページ』」を参照してください。
- データモデルと関連フィールドを定義します。トレンド分析、リアルタイムトレンド分析および分析をサポートするレコードタイプがどのレポートに必要なかを評価します。
- 検証およびデータ操作に関連する次のプロセスを定義します。
 - セールスプロセスの設定。詳細については、「[セールスプロセス、カテゴリ、およびコーチの設定](#) 『1302ページ』」を参照してください。
 - 見込み客変更レイアウトと項目マッピングを定義します。詳細については、「[見込み客変換の管理](#) 『1291ページ』」を参照してください。
 - フィールド検証を定義します。詳細については、「[フィールド管理について](#) 『1058ページ』」を参照してください。
 - ワークフロープロセスを定義します。詳細については、「[ビジネスプロセス管理](#) 『1237ページの"ビジネスプロセスの管理"参照』」を参照してください。
 - Oracle CRM On DemandとWebサービスを統合します。詳細については、「[Web サービスの統合](#) 『1489ページの"Webサービスの統合"参照』」を参照してください。
- 顧客テスト環境（CTE）とトレーニングおよびテストのためのその他の環境を定義します。

3 企業を設定します。

各企業は一意です。Oracle CRM On Demandでは、ビジネスの設定に合わせて多くの企業設定をカスタマイズできます。

- 企業の会計年度、言語、通貨、為替レートなどを設定します。
- 適切なアクセス権とCTEを要求します。企業設定の詳細は、「[企業プロファイルとグローバルデフォルトの設定](#) 『1020ページ』」を参照してください。

4 ユーザープロファイルを設定します。

企業内のユーザーには特定の役割と権限があります。一定のデータへのアクセス権を持つユーザーと持たないユーザーがいます。ユーザーを追加する前に、各ユーザータイプの表示と役割を設定する必要があります。

- 企業のアクセスプロファイルを設定します。詳細については、「[アクセスプロファイルの設定](#) 『1191ページ』」を参照してください。
- Oracle CRM On Demandユーザーの役割を設定します。詳細については、「[役割の追加](#) 『1199ページ』」を参照してください。

- ブック、チームなどの表示モデルを設定します。詳細については、「[ブックの管理](#)」『1204ページ』および「[レコードの共有（チーム）](#)」『88ページ』を参照してください。

5 データモデルを設定します（例：フィールドやレコードタイプの追加または名前変更など）。

企業のデータ要件も一意です。Oracle CRM On

Demandで、既存のレコードタイプへの新しいフィールドの追加、ビジネス条件に応じたフィールド名の変更、新規カスタムレコードタイプの追加を行うことができます。データを追加する前に、次の操作を行ってください。

- データモデルの定義に必要な新しいフィールドおよびレコードタイプを追加します。詳細については、「[フィールドの作成と編集](#)」『1067ページ』および「[レコードタイプの追加](#)」『1126ページ』を参照してください。
- 特定のビジネス条件に合わせてフィールドおよびレコードタイプの名前を変更します。詳細については、「[フィールドの名前変更](#)」『1076ページ』および「[レコードタイプの名前変更](#)」『1124ページ』を参照してください。
- ピックリストを作成します。インポート機能を使用して、大量のピックリスト値をピックリストフィールドに手軽にインポートできます。詳細については、「[ピックリスト値の変更](#)」『1080ページ』を参照してください。
- レイアウトを設定します。各役割に必要なフィールドのみを表示し、動的レイアウトを使用します。詳細については、「[静的ページレイアウトのカスタマイズ](#)」『1082ページ』および「[動的ページレイアウトの指定](#)」『1099ページ』を参照してください。
- ワークフローやセールスプロセスなどのプロセスを設定します。詳細については、「[ビジネスプロセス管理](#)」『1237ページ』の「[ビジネスプロセスの管理](#)」参照」および「[セールスプロセス、カテゴリ、およびコーチの設定](#)」『1302ページ』を参照してください。
- 役割のリストを設定します。最初の10件のリストはユーザーのホームページに表示されます。リストに大量のデータを取得しないことをお勧めします。毎日の作業で管理可能な推奨レコード件数は25から100件です。また、次のことをお勧めします。
 - 可能な場合は、インデックス付きフィールドを使用します。
 - リストには、ユーザーが頻繁に更新するフィールドを含めます。リストの設定の詳細は、「[リストの作成と編集](#)」『77ページ』を参照してください。

6 レポートを生成してビジネス基準に関する情報を提供します。

Oracle CRM On

Demandのレポート機能を使用してビジネス要件に関連するカスタムレポートを生成し、ユーザーに提供します。詳細については、「[レポートについて](#)」を参照してください。

7 データとユーザーをインポートします。

インポート機能を使用してレガシーデータをOracle CRM On

Demandにインポートします。すべてのユーザーをインポートすることも、[ユーザー管理] ページからすべてのユーザーを手動で追加することもできます。追加されたユーザーにはOracle CRM On

Demandにアクセスするための暫定パスワードを通知する電子メールが送信されるため、ユーザーはすぐに作業を開始できます。データのインポートの詳細は、「[インポートツールとエクスポートツール](#)」『1310ページ』を参照してください。

設定時における管理者テンプレートの使用

企業の情報を整理したり、Oracle CRM On Demandを効率的に実装するのに役立つ管理者設定テンプレートを使用できます。

テンプレートに情報を入力した後は、アプリケーションの設定およびカスタマイズ時にそのテンプレートを参照として使用できます。

管理者設定テンプレートにアクセスするには

- 1 使用するテンプレートのリンクをクリックします。
使用可能なテンプレートのリンクについては、次のセクションを参照してください。
- 2 テンプレートをコンピュータに保存します。
- 3 保存されたファイルを開きます。

Oracle CRM On Demandの使用状況追跡について

使用状況追跡機能を使用すると、企業は、ユーザー使用状況、アプリケーション使用状況、セットアップと設定の詳細など、Oracle CRM On Demandアプリケーションの使用状況を監視および分析できます。Oracle CRM On Demand使用状況のレポート作成用に、使用状況追跡に関する多数の組み込みレポートが用意されています。組み込みレポートに加えて、Oracle CRM On Demand使用状況をさらに詳細に分析する必要がある企業のために、使用状況追跡分析サブジェクトエリアはOracle CRM On Demand Answersの分析エリアで使用できます。

たとえば、次にに関する情報を提供するレポートを作成できます。

- 過去30日間サインインしていないユーザー
- 過去30日間レコードが作成、更新、削除されていないレコードタイプ
- Oracle CRM On Demandで作成されたワークフロールール、カスタムフィールドおよびカスタムタブの数

ヒント： Webサービス使用状況の確認については、「[Webサービスの利用の確認](#) [1492ページ]」を参照してください。

使用状況追跡分析サブジェクトエリアで、組み込みの使用状況追跡レポートにアクセスし、新規レポートを作成するには、ユーザー役割に「使用状況追跡」権限が含まれている必要があります。「使用状況追跡」権限は、企業管理者の役割ではデフォルトで有効です。

「使用状況追跡」権限について

企業管理者は、必要に応じて他のユーザー役割の「使用状況追跡」権限を有効にできます。ただし、ユーザー役割の「使用状況追跡」権限を有効にするには、その前に、権限の有効化による次の影響を考慮してください。

- ユーザー役割に「使用状況追跡」権限が含まれているユーザーは、Oracle CRM On Demand Answersの使用状況追跡分析サブジェクトエリア、および使用状況追跡に関する組み込みレポートにアクセスできます。

- 使用状況追跡データへのアクセスは、アクセスプロファイルやユーザー役割のレコードタイプに対するアクセス設定など、他のアクセス設定では保護されません。したがって、役割に「使用状況追跡」権限が含まれているユーザーは、使用状況追跡分析サブジェクトエリア内のすべての使用状況追跡データにアクセスできます。

企業の使用状況データの一部は機密と考えられる場合があるため、適切なユーザーにのみ「使用状況追跡」権限が付与されていることを確認する必要があります。

- 使用状況追跡のレポート作成では、システムリソースが集中的に使用される場合があります。

一部の使用状況追跡レポートは特定のユーザーが使用できるようにするが、そのユーザーに使用状況追跡分析サブジェクトエリアと組み込みレポートに対する完全アクセス権を付与しない場合は、関連データが含まれるカスタムレポートの作成を考慮します。このカスタムレポートを共有レポートフォルダに格納し、ユーザーには、共有フォルダのみに対するアクセス権を付与できます。

Oracle CRM On Demandでは、サービス割当使用量に関するデータを表示できます。「[企業のサービス割当使用量の表示『1050ページ』](#)」および「[履歴サービス割当使用量の表示『1051ページ』](#)」を参照してください。ファイルおよびレコードの使用量に関するデータについては、「[ファイルおよびレコード利用情報の表示『1053ページ』](#)」を参照してください。

関連トピック

使用状況追跡分析サブジェクトエリアおよびレポートの詳細は、次のトピックを参照してください。

- [組み込みレポートについて『706ページ』](#)
- [使用状況追跡分析サブジェクトエリア『788ページ』](#)
- [Answersの概要（カスタムレポート）『722ページ』](#)

企業管理

作業前の準備：特に指示のない限り、「企業管理」で説明する手順を実行するには、「企業プロファイルの管理」権限を含む役割が割り当てられている必要があります。

企業管理に関連する作業の手順を参照するには、該当するトピックをクリックしてください。

- [企業プロファイルとグローバルデフォルトの設定『1020ページ』](#)
- [言語の有効化『1030ページ』](#)
- [ライセンスの状況と有効なユーザーの確認『1031ページ』](#)
- [企業のパスワード管理の定義『1033ページ』](#)
- [カスタム会計カレンダーの定義『1038ページ』](#)
- [すべてのパスワードのリセット『1040ページ』](#)
- [すべてのユーザーのサインイン活動の確認『1041ページ』](#)
- [IP アドレスの使用制限『1042ページ』の"IPアドレスの使用制限"参照](#)
- [企業のリソース使用状況の確認『1042ページ』](#)
- [全社レベルの警告の公開『1043ページ』](#)

- [通貨の管理](#) 『1045ページ』
- [マスター監査証跡による監査証跡変更の確認](#) 『1048ページ』
- [企業のサービス割当使用量の表示](#) 『1050ページ』
- [履歴サービス割当使用量の表示](#) 『1051ページ』
- [サービス割当の警告の設定](#) 『1052ページ』
- [ファイルおよびレコード利用情報の表示](#) 『1053ページ』

企業プロフィールとグローバルデフォルトの設定

企業情報およびグローバルデフォルトは、[企業プロフィール] ページを使用して設定します。

企業情報：企業名、出荷先住所および請求先住所、電話番号、プライマリ担当者を入力または編集できます。トライアル期間にサインアップした場合は、企業に関する一部の情報がサインアップデータから継承されます。

グローバルデフォルト：全社レベルのデフォルトを定義できますが、ユーザーはこれらのデフォルトを上書できます。

注意：企業の管理者は[国]の設定を変更できます。[国]の設定を変更する場合は、カスタマーサポートに通知してください。これにより、カスタマーサポートは、レポートやダッシュボードの更新だけでなく、[タイムゾーン]の設定の更新についても必要な措置を取ることができます。[言語]、[通貨]、および[タイムゾーン]の変更は、カスタマーサポートに連絡した場合にのみ可能です。

作業前の準備：これらの設定の影響については、「[ユーザーのプロファイル設定について](#)」を参照してください。

この手順を実行するには、企業プロフィールの管理権限を含む役割が割り当てられている必要があります。

企業プロフィールを編集するには

- 1 任意のページの右上隅にある[管理] グローバルリンクをクリックします。
- 2 [企業管理] セクションで、[企業管理] リンクをクリックします。
- 3 [企業プロフィール] セクションで、[企業プロフィール] リンクをクリックします。
- 4 [企業プロフィール] ページで、[編集] ボタンをクリックして（またはインライン編集を使用して）変更します。
- 5 レコードを保存します。

次の表では、表示されるいくつかのフィールドについて説明します。

フィールド	説明
企業主要情報	
会社のサインインID	各企業に固有の識別子。新規ユーザーを作成する際は、これがそのユーザーのユーザーサインインID（企業サインインID/ユーザーID）の最初の部分となります。

フィールド	説明
プライマリ担当者	<p>デフォルトでは、ADMINか、社内で最初にサインインしたユーザーのエイリアスになりますが、任意のユーザーに変更できます。製品の更新や、その他の重要な情報はプライマリ担当者へ送信されます。</p> <p>プライマリ担当者が担当できない状況を補うには、プライマリ担当者の電子メールアドレスに配布リストを入力して、システム障害や他の重要な情報を複数のユーザーに通知します。これは、次の2つの方法で実行できます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ プライマリ担当者のユーザーレコードの電子メールアドレスに既存の配布リストを入力します。ただし、システムでプライマリ担当者が何かを実行し、自動化された電子メールを自分の電子メールアドレスに送信した場合は、配布リストのすべてのユーザーがその通知を受信することに注意してください。 ■ 新規のダミーユーザーを作成します。このユーザーに配布リストなどの名前を付け、ダミーユーザーのユーザーレコードの電子メールアドレスに配布リストを入力します。この場合は、自分のライセンスの1つをこのタスクに対してのみコミットします。 <p>注：プライマリ担当者に指定したユーザーは無効にできません。元のプライマリ担当者の状態を「無効」に変更するには、その前に、プライマリ担当者に対して別のユーザーを選択する必要があります。</p>
企業設定	
デフォルト言語	<p>ユーザーのデフォルトとして使用する言語。ユーザーが自分自身で使用する設定を変更できるように、その他の言語も有効にできます。言語の追加方法については、「言語の有効化『1030ページ』」を参照してください。</p> <p>このフィールドの更新については、カスタマーサポートにお問い合わせください。</p>
デフォルト地域	<p>ユーザーのデフォルトとして使用する地域設定。ユーザーは、自分自身で使用する設定を、「ユーザープロフィール」ページからいつでも変更できます。これらの設定によって、日付、時刻、通貨、数字、および電話番号の形式が決まります。</p>
デフォルト通貨	<p>ユーザーのデフォルトとして使用する通貨。他の通貨を有効にすれば、ユーザーが自分の設定を変更できるようになります（「通貨の管理『1045ページ』」を参照）。ただし、ここで設定した通貨は、売上予想に使用する全社レベルの通貨を指定します。</p> <p>このフィールドの更新については、カスタマーサポートにお問い合わせください。</p>
デフォルトタイムゾーン	<p>企業のデフォルトのタイムゾーン。</p> <p>売上予想の生成などの一部の機能では、このデフォルトのタイムゾーンではなく、ホスト施設のタイムゾーンを使用します。このタイムゾーンについては、カスタマーサポートにお問い合わせください。他の地域のユーザーは自分の地域のタイムゾーンの使用を選択できます。このタイムゾーンは「ユーザープロフィール」ページで設定されます。</p> <p>このフィールドの更新については、カスタマーサポートにお問い合わせください。</p>
レコードプレビューモード	<p>企業のデフォルトレコードプレビューモード。レコードプレビュー機能を有効にし、プレビューウィンドウを開く方法を指定できます。このフィールドの設定内容によって、ユーザーがレコードへのリンクにポインタを置くか、またはレコードへのリンクにポインタを置いたときに表示されるプレビューアイコンをクリックするとプレビュー</p>

フィールド	説明
	<p>ーウィンドウが開きます。</p> <p>プレビューウィンドウには、レコードの「詳細」ページの最初のセクションが表示されます。このフィールドで「オフ」を選択すると、レコードプレビュー機能を無効にすることもできます。このフィールドはOracle CRM On Demandが新しい企業に対して初めてセットアップされたときに、デフォルトで「Click on Preview Icon（プレビューアイコンをクリック）」に設定されます。</p> <p>ユーザーは、「個人詳細」ページで別のレコードプレビューモードを設定することにより、企業のデフォルト設定を上書きできます。</p>
インライン編集有効	<p>インライン編集機能を有効または無効にします。</p> <p>インライン編集を有効にすると、レコードに対して「編集」ページを開かずに、リストページと詳細ページで直接フィールドを編集できます。</p> <p>インライン編集は、レコードのリストページ、レコードの詳細ページ、およびメインレコードの詳細ページでリンクされた多くのレコードでサポートされます。</p> <p>リンクされたレコードの次のフィールドタイプは、メインレコードの「詳細」ページから編集できないことに注意してください。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ リンクされたレコード自体の「詳細」ページに表示されないフィールド ■ 「氏名」などの計算フィールド ■ リンクされたレコードの「編集」ページで読み取り専用のフィールド <p>さらに、リンクされた同じレコードが複数のメインレコードの下に表示される場合、リレーションシップの一部になっているフィールドは編集できますが、リンクされたレコード自体に属しているフィールドは編集できません。たとえば、取引先レコードの「取引先チーム」関連リストでは、「チームの役割」フィールドは取引先とチームメンバー間のリレーションシップの一部になっているので編集できます。ただし、「名前（姓）」フィールドと「名前（名）」フィールドは、ユーザーレコード（チームメンバー）に属しているため編集できません。</p>
メッセージセンター対応	<p>以下を制御します。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ アクションバーに「メッセージセンター」が表示されます。 ■ 「メモ」アイコンとメモのリストが「レコード詳細」ページで使用可能です。 ■ ユーザーはメッセージセンターウィジェットを使用できます。
レコードタイプの監査可能な項目	<p>各オブジェクトについて監査可能なフィールドの最大数。これは読み取り専用フィールドとして表示されます。デフォルトの数値は35ですが、企業の管理者はこの値を変更できます。</p> <p>注：追加の各フィールドの監査で、該当するフィールドに変更があった場合は、データベースに別のレコードを作成する必要があります。一度に監査するフィールドが多すぎると、監査したレコードを保存するときのパフォーマンスに影響を与える場合があります。</p>
監査失効（日数）	<p>フィールド監査レコードが削除されるまでの経過時間（日数）。企業の管理者はこの値を1から90日までの値に設定できます。企業に対して設定された値を表示するには、「企業プロファイル」ページの「企業セキュリティ設定」セクションに移動します。</p>

フィールド	説明
	<p>。ゼロ（0）の値は、フィールド監査レコードが削除されないことを示すことに注意してください。Oracle CRM On Demandのカスタマーサポートのみが0の値を設定できます。企業の管理者がこの設定を変更するには、[フィールド監査の管理] 権限が必要です。</p>
ヘッドアップディスプレイ	<p>ヘッドアップディスプレイ機能が有効な場合は、ブラウザウィンドウの下部にあるヘッドアップディスプレイで、ページの関連情報セクション（リンクされているレコードのセクションなど）へのリンクを使用できます。ヘッドアップディスプレイは、個人のプロファイルにある機能をオフにすることで、詳細ページから完全に削除することもできます。ヘッドアップディスプレイの詳細は、「Oracle CRM On Demandの各ページについての概要『32ページ』」を参照してください。</p> <p>注：ヘッドアップディスプレイ機能は、企業レベルで、または個々のユーザーがオンまたはオフにできます。ユーザーの個人設定は、企業の設定より優先されます。ヘッドアップディスプレイの色は、使用しているテーマによって決まります。テーマの選択方法の詳細は、「テーマの設定『633ページ』」を参照してください。</p>
グローバル検索方法	<p>次のいずれかの検索方法を選択します。ユーザーは、この検索方法を、アクションバーの[検索] ボックスで使用できるようになります。</p> <p>■ ターゲット検索： [検索] ボックスに表示される特定のフィールドを検索して、一致するものを見つけます。これはアプリケーションが提供されるデフォルト設定です。</p> <p>ユーザーが複数のフィールドに値を入力した場合、これはAND条件として機能します。テキストボックス内のすべての語の先頭の値と一致するフィールドを持つレコードが表示されます。ワイルドカードが使用される場合、アプリケーションではSubstring一致が行われます。</p> <p>■ キーワード検索： 各レコードタイプに固有のデフォルトのフィールドでレコードを検索します。これによりユーザーは、ワイルドカードを含む語句ごとに1つのテキストボックス内で何でも入力できます。この検索はパフォーマンスに影響を及ぼすことがあります。</p> <p>ユーザーが1つのボックスに値を入力した場合、これはOR条件として機能します。いずれかのデフォルトの検索フィールドの一致する値を持つレコードが表示されます。</p> <p>詳細については、「レコードの検索『44ページ』」を参照してください。</p>
会計年度開始月	<p>このフィールドには、会計カレンダーの開始月が表示されます。</p> <p>このフィールドは企業の作成時に最初に設定されるものであり、企業の管理者はこれを変更できません。</p> <p>この設定は、会計年度の売上を測定するレポートに影響を与えます。</p> <p>このフィールドの更新については、カスタマーサポートにお問い合わせください。</p>
会計年度開始日	<p>このフィールドには、指定した会計カレンダーの開始月の日付が表示されます。</p> <p>このフィールドは企業の作成時に最初に設定されるものであり、企業の管理者はこれを変更できません。</p> <p>この設定は、会計年度の売上を測定するレポートに影響を与えます。</p>

フィールド	説明
	このフィールドの更新については、カスタマーサポートにお問い合わせください。
会計カレンダータイプ	<p>このフィールドには、使用する会計カレンダーのタイプが表示されます。選択できる値は、[カレンダー四半期]、4-4-5、5-4-4、[カスタム会計カレンダー] です。この設定は、時間ベースの分析、ビジネス計画、売上予想に影響を与えます。企業の管理者は、このフィールドを変更できません。</p> <p>このフィールドの更新については、カスタマーサポートにお問い合わせください。</p>
製品確度平均化の有効化	<p>ユーザーが[商談合計を更新] ボタンをクリックすると、商談の確度の更新方法を決めます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 選択されている場合、商談の確度は、リンクされている各製品の確度の加重平均に基づいて計算されます。 <p>商談の確度 = $\text{SUM (製品予想売上)} / \text{SUM (製品売上)}$</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 選択されていない場合、確度はアクションの一部としては更新されません。 <p>注： [商談合計を更新] ボタンは、製品関連情報セクションのタイトルバーで、[商談詳細] ページにあります。</p>
製品の保存と追加の有効化	<p>この設定が選択されているときに、ユーザーが新規の商談レコードを作成した場合、[商談] ページヘッダーには、[保存] ボタンのかわりに[製品を保存 & 追加] ボタンが表示されます。この設定が未選択のときに、ユーザーが新規の商談レコードを作成した場合、[商談] ページヘッダーには、[製品を保存 & 追加] ボタンが表示されず、[保存] ボタンのみが表示されます。</p>
商談売上分割の有効化	<p>チームメンバー間での商談売上の分割を有効化するには、このオプションを選択します。</p> <p>このチェックボックスをオンにすると、[商談チーム - ユーザーを編集] ページに[合計を更新] ボタンと[展開分割] ボタンが表示され、売上をチームメンバーで分割できます。[商談売上予想] ページと[商談(個人)] ページには、ユーザーが分割売上対象のチームメンバーである商談が表示されます。</p> <p>このチェックボックスをオフにすると、[商談チーム - ユーザーを編集] ページに[合計を更新] ボタンと[展開分割] ボタンが表示されません。[商談売上予想] ページと[商談(個人)] ページには、ユーザーが商談所有者である商談が表示されます。</p>
企業テーマ設定	
テーマ名	<p>テーマはOracle CRM On Demandの外観を決定します。新しい企業に対してOracle CRM On Demandを最初のセットアップする際のデフォルトのテーマはOracleです。このテーマを変更する場合は、[テーマ名] リストをクリックし、各自の企業にふさわしいテーマを選択します。ユーザーは、各自の個人設定を編集して、この設定を上書きできます。</p> <p>テーマは、Oracle CRM On Demandの動作に影響を与えません。企業の管理者は、Oracle CRM On</p>

フィールド	説明
	Demandにカスタムのテーマを作成できます。Oracle CRM On Demandで使用する独自のテーマを送信する場合は、企業の管理者に連絡してください。
会社データ表示設定	
マネージャ表示が有効	直接的または間接的にレポートを提出するユーザーのレコードをマネージャが表示できるようにするには、このオプションを選択します。ユーザーのマネージャは、[ユーザー詳細] ページの [上司] フィールドによって決まります。
親チーム継承の有効化	商談チームと担当者チームが取引先のチームメンバーを継承できるようにするには、このオプションを選択します。有効にすると、取引先チームに追加された新規のチームメンバーが、取引先関連のすべての担当者チームと商談チームにも追加されます。
デフォルトのグループ割当	グループメンバーが取引先、活動、担当者、世帯、商談、およびポートフォリオの所有権を共有できるようにするには、このオプションを選択します。詳細は、「 グループの管理 [1231ページ]」を参照してください。
ブックの有効化	ブックセクタでカスタムブックを表示するかどうかを制御します。このチェックボックスが有効でない場合、ブックセクタに表示されるのは、ユーザーブックおよび被委任者（存在する場合）のブックのみです。 注意： [ブックの有効化] オプションは、ブック階層を作成するまではオンにしないでください。このオプションはオンにするとオフに戻せません。ただし、ブック階層はこのオプションをオンにした後でも変更できます。
ブックセクタの表示	ブックセクタを有効または無効にします。このセクタは、特定ユーザー、委任者、またはカスタムブックのレコードに検索を絞り込むために使用できます。
統合設定	
統合イベントが有効	新規の顧客の場合は、統合イベント機能が自動的に有効になります。ただし、既存の顧客の場合、Oracle CRM On Demandの統合イベント機能は、カスタマーサポートと企業の管理者による設定が必要です。カスタマーサポートに連絡して、統合イベント管理のサポートを依頼し、必要な統合イベントキューの最大の合計サイズを指定してください。
Web サービス R16 互換性モード	ユーザー名トークンとパスワードトークンが含まれているWebサービスリクエストを、Oracle CRM On Demandリリース16以下と同じステートレスリクエストまたはステートフルリクエストとして処理するかどうかを制御します。このチェックボックスは、新規のすべての企業に対してデフォルトでオフです。
ワークフローを有効化	企業がワークフローを許可するように設定されている場合は、この設定が表示されます。この設定は、導入したいワークフロー条件を作成しておけば有効にできます。
デスクトップ統合設定	
代替PIM SyncダウンロードURL	この設定は、ほとんど使用されません。ただし、Oracle PIM Sync On DemandのSSOを設定している顧客は使用します。企業が標準のOracle PIM Sync On Demandクライアント以外のPIM Syncクライアントを使用している場合は、この値を、ダウンロードするカスタムクライアントのURLに設定してください。このURLは完全修飾にする必要があります（

フィールド	説明
	http://で開始する必要があります)。
PIM Sync ダウンロードページへのアクセス無効	<p>[代替 PIM Sync ダウンロード URL] オプションを使用して、ユーザーがOracle CRM On Demand内からOracle PIM Sync On Demandをダウンロードできないようにする場合は、このオプションをオンにします。詳細は、代替PIM SyncダウンロードURLのフィールドの説明を参照してください。</p>
PIM Sync詳細取引先関係の無効化	<p>このオプションを選択すると、Oracle PIM Sync On Demandは、Oracle CRM On Demandで担当者と取引先を正確にリンクします。</p> <p>注意：このオプションを選択すると、Oracle PIM Sync On Demandは、PIM Sync中に一致していないすべてのレコードを複製します。</p>
PIM Sync取引先関係の無効化	<p>PIM Sync中の取引先の照合を無効にする場合は、このオプションをオンにします。このフラグを設定すると、PIMの「企業」フィールドがOracle CRM On Demand担当者レコードの「PIM 企業名」フィールドにマップされ、標準の取引先照合方法は無視されます。</p> <p>注意：このオプションを選択すると、Oracle PIM Sync On Demandは、PIM Sync中に一致していないすべてのレコードを複製します。</p> <p>取引先の照合の詳細は、「同期エンジンとフィールドのマッピングについて『662ページ』」を参照してください。</p>
オフラインクライアント編集アクセス権	<p>この設定によって、アップロードまたはダウンロードでのレコード編集アクセス権が確認されます（以前のリリースのOracle CRM On Demandでは、ダウンロード時にのみアクセス権が確認されていました）。アクセス権は、データをアップロード時に確認することをお勧めします。このオプションには、[アップロード時に確認]（新規顧客のデフォルト値）、[ダウンロード時に確認]、[なし] の3つがあります。顧客が使用する場合の推奨オプションは、[アップロード時に確認] です。空のピックリストのオプションが選択されると、Oracle CRM On Demandでは、[ダウンロード時に確認] オプションと同じ方法でアクセス権が確認されます。</p>
企業セキュリティ設定	
企業のアイドルタイムアウト（分）	<p>これは、使用されていなかったためにユーザーのセッションが終了するまでに許可された時間（分）です。このフィールドの値を空にした場合、インタラクティブセッションのタイムアウト設定は、システムの「デフォルトアイドルタイムアウト」の値によって決まります。システムの現在の「デフォルトアイドルタイムアウト」設定は、「企業プロファイル」ページの「企業セキュリティ設定」セクションの最上部で確認できます。この値は「企業プロファイル」ページを編集するときに表示されます。カスタマーサポートに連絡して、「企業のアイドルタイムアウト」の値を10から60分までの値に更新できます。</p>
認証タイプ	<p>企業に許可されている認証タイプを表示します。この値を割り当てることができるのはカスタマーサポートだけです。割り当てることができる値は次のとおりです。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ ユーザーID/パスワードのみ - すべてのユーザーが各自のOracle CRM On DemandのユーザーIDおよびパスワードを使用してサインインする必要があります

フィールド	説明
	<p>ます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ シングルサインオンのみ - すべてのユーザーがシングルサインオンメカニズムを使用してサインインする必要があります。Oracle CRM On DemandのユーザーIDおよびパスワードは受理されません。 ■ ユーザーID/パスワードまたはシングルサインオン - Oracle CRM On DemandのユーザーIDおよびパスワードとシングルサインオンのどちらを使用してもOracle CRM On Demandにサインインできます。 <p>認証タイプは、企業の管理者が「ユーザープロファイル」ページで各ユーザーに対して設定できます。ユーザーの値が空白の場合は、そのユーザーに対して全社レベルの設定が使用されます。</p>
シングルサインオンの外部ID	<p>企業にシングルサインオンが設定されたときにカスタマーサポートが割り当てる固有の企業識別子。企業の管理者はこの値を変更できませんが、外部IDは「ユーザープロファイル」ページでユーザーごとに設定できます。</p>
ユーザーID/パスワード認証用のサインインページ	<p>企業固有のカスタムサインインページへのURL。デフォルトのOracle CRM On Demandサインインページが置き換わります。通常、ページは企業のWebサーバーでホストされます。URLは完全修飾である必要があります（URLはhttp://またはhttps://で開始する必要があります）。</p> <p>このページは、ユーザーがサインアウトした後か、ユーザーのセッションが（使用されていなかったため）終了した後で表示されます。企業は、最初のサインインにはOracle CRM On Demandのデフォルトページではなく、このページを使用するようユーザーに指示する必要があります。</p>
SSO認証用のサインインページ	<p>企業固有のカスタムサインインページへのURL。このページは、ユーザーがシングルサインオンを使用してOracle CRM On Demandにサインインした場合に、ユーザーがサインアウトした後か、ユーザーのセッションが（使用されていなかったため）終了した後で表示されます。通常、このページは企業のWebサーバー（企業のシングルサインオンポータルなど）でホストされます。URLは完全修飾である必要があります（http://またはhttps://で開始する必要があります）。</p> <p>企業は、最初のサインインにはOracle CRM On Demandのデフォルトページではなく、各自のSSOサインインページを使用するようユーザーに指示する必要があります。SSOを使用してサインインしたユーザーがサインアウトしたとき、この設定が空白になっていると、「サインアウトされました」というメッセージが一般ページに表示されます。</p>
SSO認証用のITS URL	<p>Oracle CRM On Demandへのシングルサインオンに使用されるSAML Intersite Transfer ServiceのURLで、企業にシングルサインオンが設定される場合にカスタマーサポートによって割り当てられます。この値は、企業の管理者が変更することはできません。</p>

フィールド	説明
IPアドレス制限の有効化	「 IPアドレスの使用制限 『1042ページ』」を参照してください。
サイト間リクエストの偽造保護機能の有効化	<p>サイト間リクエストの偽造攻撃を防止する機能を有効にします。このチェックボックスをオンにすると、Oracle CRM On Demandと対話するカスタムコードを作成するユーザーは、コードの隠しパラメーターとしてセキュリティトークンを含めることを求められる場合があります。サイト間リクエストの偽造保護の詳細については、「サイト間リクエストの偽造保護について 『1030ページ』」を参照してください。</p> <p>企業がOracle CRM On Demandを使用するように設定されている場合、このチェックボックスはデフォルトでオンになり、設定を変更することはできません。</p>
IFRAME 埋め込みの有効化	<p>セキュリティ上の理由から、このチェックボックスはデフォルトでオフにされており、必要な場合のみオンにする必要があります。このチェックボックスをオンにすると、ユーザーがOracle CRM On Demandページを別のサイトのWebページのiFRAMEに埋め込むことが許可されます。</p> <p>Oracle CRM On Demandを別のサイトのWebページのiFRAMEに埋め込もうとしたときにこのチェックボックスがオフにされていると、Oracle CRM On Demandページが展開されて親ページになります。この設定は、デスクトップアプリケーションに埋め込むOracle CRM On Demandウィジェットには影響しません。</p>
分析表示設定	
レポートサブジェクトエリア	<p>このピックリストを使用して、ユーザーに対するOracle CRM On Demand Answersのリアルタイムレポートレコードの表示を設定します。これらのレポートにより、データのリアルタイム分析が可能です。次のいずれかの値を選択できます。</p> <p>マネージャ表示 - 自分が所有するデータのほかに、部下が直接所有するデータを表示できます（これはデフォルト設定です）。</p> <p>チーム表示 - 自分が所有するデータのほかに、取引先および商談チームと共有するデータを表示できます。</p> <p>この企業全体の設定は、ユーザーが「個人詳細」ページの「レポートサブジェクトエリア」設定に値を設定していないかぎり、適用されます。レポートの詳細は、「レポート 『699ページ』」の、特に「レポートのレコードの表示について」セクションを参照してください。</p>
履歴サブジェクトエリア	<p>このピックリストを使用して、Oracle CRM On Demand Answersの分析レポートレコードを表示するユーザーに対する表示設定を設定します。これらのレポートは時系列分析またはトレンド分析で使用されるか、または、リアルタイムレポートよりも複雑な計算式が含まれています。次のいずれかの値を選択できます。</p> <p>マネージャ表示 - 自分が所有するデータのほかに、部下が直接所有するデータを表示できます（これはデフォルト設定です）。</p>

フィールド	説明
	<p>チーム表示 - 自分が所有するデータのほかに、取引先および商談チームと共有するデータを表示できます。</p> <p>フル表示 - この設定はマネージャ表示とチーム表示の表示を組み合わせたものです。</p> <p>この企業全体の設定は、ユーザーが [個人詳細] の [履歴サブジェクトエリア] 設定に値を設定していないかぎり、適用されます。レポートの詳細は、「レポート 『699ページ 』」の、特に「レポートのレコードの表示について」セクションを参照してください。</p>
役割ベースですべてのレコードを読み取れます	<p>Oracle CRM On Demand Answersのレポートで、役割管理ウィザード内の [レコードタイプアクセス] ページの定義に従って、[すべてのレコードを読み取り可能] 設定がオブジェクトベースで使用されるようにする場合は、このピックリストを使用します。たとえば、管理者が、ユーザー役割に対して、特定のオブジェクトについて [すべてのレコードを読み取り可能] 表示設定を選択している場合（[管理]、[ユーザー管理とアクセス制御]、[役割管理] の順にクリックし、役割を編集して [レコードタイプアクセス] をクリック）、ユーザーは、[役割ベースですべてのレコードを読み取れます] 設定が企業プロフィールまたはユーザープロフィールのいずれかで有効になっている場合にかぎり、Oracle CRM On Demand Answersのそのオブジェクトの全レコードを表示できます。</p> <p>[役割ベースですべてのレコードを読み取れます] を有効にする場合および有効にする方法については、「[役割ベースですべてのレコードを読み取れます] 設定について 『631ページ 』」を参照してください。</p> <p>[役割ベースですべてのレコードを読み取れます] を選択しない場合、Oracle CRM On Demand Answersレポートでは、[レポートサブジェクトエリア] および [履歴サブジェクトエリア] フィールドで設定された表示が使用されます。</p>
通信設定	
自動まとめ	<p>この設定を選択すると、エージェントがコールまたは電子メール通信を終了したとき、またはエージェントがボイスメールを再割り当てしたときに、Oracle CRM On Demandによってコミュニケーション活動がまとめられます。エージェントには [まとめ] フォームが表示されません。活動状態は [完了] に自動的に設定され、解決策コードは [自動まとめ] に設定されます。</p> <p>注：エージェントがコミュニケーション活動詳細ページにある [まとめ] ボタンを手動でクリックした場合、この設定は適用されません。たとえば、エージェントは、ボイスメールをリスニングした後、ボイスメール活動詳細ページの [まとめ] ボタンをクリックし、[まとめ] フォームを表示して、活動をまとめることができます。</p>
追加情報	
登録ユーザー数、有効なユーザー、無効なユーザー	これらの数値は読み取り専用で、登録ユーザー数を、ユーザーの現在の状態とともに表示します。

注： 企業が特定の機能を有効にしている場合は、他のフィールドが表示されることもあります。

サイト間リクエストの偽造保護について

サイト間リクエストの偽造攻撃を防止するために、Oracle CRM On Demandのデータを更新、作成、または削除しようとするHTTP POSTリクエスト（AJAX（Asynchronous Java Script and XML）リクエストを含む）を含むカスタムコードを作成するユーザーは、コード内に隠しパラメータとしてセキュリティトークンを含める必要があります。カスタムコードにセキュリティトークンが含まれない場合、またはセキュリティトークンが不正に使用されると、リクエストは失敗します。リクエストが失敗すると、キーが無効または期間切れで、ユーザーがページを更新する必要があるためにリクエストの処理を完了できないことを知らせるエラーメッセージが表示されます。

次の表に、ユーザーがコードに含める必要があるセキュリティトークンを示します。

パラメータコンポーネント	トークンコード
名前	%%%ODReqName%%%
値	%%%ODReqValue%%%

注：トークンコードには大文字と小文字の区別があり、表に記載されているとおりに正確に記述する必要があります。トークンコードにエラーがあると、リクエストは失敗します。

サイト間リクエストの偽造保護機能は、企業プロファイルの「Cross-Site Request Forgery Protection Enabled（サイト間リクエストの偽造保護の有効化）」チェックボックスによって制御します。この機能は、企業がOracle CRM On Demandを使用するように設定されるときにデフォルトで有効になり、無効にすることはできません。

言語の有効化

Oracle CRM On Demandでは多くの言語を使用できます。フィールドやピックリスト値など、製品に用意されたデフォルトのテキストフィールドは、すべてオンラインヘルプや「使い方」とともに使用可能な言語で表示されます。

ただし、フィールドまたはピックリスト値をカスタマイズする場合に、その翻訳を表示するには、該当するフィールドやピックリスト値を他の言語で手動で入力する必要があります。手動で入力しないと、選択した言語にかかわらず、それらのフィールドや値は括弧で囲まれた青いテキストとして元の言語で表示されます。

最初は、企業がOracle CRM On Demandにサインアップしたときに企業のデフォルト言語として選択された言語のみが有効です。

ユーザーが言語を選択できるようにするには、その言語を有効にする必要があります。

作業前の準備：この手順を実行するには、「企業プロファイルの管理」権限を含む役割が割り当てられている必要があります。

言語を有効にするには

- 1 任意のページの右上隅にある「管理」グローバルリンクをクリックします。
- 2 「企業管理」セクションで、「企業管理」リンクをクリックします。

3 [企業プロフィール] セクションで、[言語] リンクをクリックします。

4 [有効] カラムで、従業員に使用させる言語を選択します。

注： 日付、時刻、および通貨の表示形式は、[言語] の設定ではなく、別の設定で指定されます。

5 レコードを保存します。

ライセンスの状況と有効なユーザーの確認

ライセンスの状況を確認し、有効なユーザーの数と比較できます。有効なユーザーごとにライセンスが必要です（有効なユーザーとは、アプリケーションにアクセスできるユーザーのことです）。

ライセンスの数によって、アプリケーションが企業用に保存できるデータの量も決まります。

作業前の準備： 次の手順を実行するには、[企業の管理] 権限を含む役割が割り当てられている必要があります。

ライセンスの状況と有効なユーザーおよび無効なユーザーを確認するには

1 任意のページの右上隅にある [管理] グローバルリンクをクリックします。

2 [企業管理] セクションで、[企業管理] リンクをクリックします。

3 [企業プロフィール] セクションで、[企業プロフィール] リンクをクリックします。

4 [企業プロフィール] ページの [追加情報] セクションで、登録ユーザー数、有効なユーザー数、および無効なユーザー数を確認します。

- アプリケーションへのアクセスが不要になった有効なユーザーがいる場合は、そのユーザーを無効にすることによってライセンスを解放できます。ライセンスの無効化の詳細は、「[ユーザーの無効化](#) [1153ページ]」を参照してください。

- ライセンスを追加購入する場合は、Oracle CRM On Demandセールス要員にお問い合わせください。

サインインおよびパスワードポリシーについて

Oracle CRM On

Demandは、最高レベルのセキュリティを企業に提供します。授権者のみがデータにアクセスできるようにするセキュリティ制約が組み込まれています。

また、特定のサインイン、パスワードおよび認証ポリシーを強制して、企業内のセキュリティのレベルを高めることができます。たとえば、サインインのタイムアウトを**15分**に設定して、企業のセキュリティポリシーへの準拠を強化できます。また、パスワードを忘れたユーザーは、一連の確認の質問に答えるだけで新しいパスワードを受け取ることができます。追加のセキュリティ対策として、アクティブセッションの継続可能時間数を指定できます。たとえば、ユーザーのアクティブログインセッションの継続可能時間を**1時間**に設定できます。アクティブセッション制限に達したときに、ユーザーが**Oracle CRM On Demand**内でアクションを実行しようとする、セッションを続行する前にログイン認証情報の入力を求められます。

セキュリティに関する考慮事項

サインインおよびパスワードの管理を設定する前に、セキュリティ要件を慎重に検討する必要があります。以下に回答すべき質問をいくつか示します。

- どのタイプのユーザーIDを使用しますか。
- システムが生成するユーザーの一時パスワードの有効期間をどのぐらいにしますか。
- ユーザーがアプリケーションからロックアウトされるまでに行えるサインインの最大試行回数をどうしますか。
- サインインのロックアウト期間をどのぐらいにしますか。どのぐらいの間隔でユーザーにパスワードを変更させますか。
- 新しいパスワードを古いパスワードと異なるものにする必要がありますか。
- パスワードの最小長をどのぐらいにしますか。
- ユーザーがパスワードを忘れた場合に、パスワードのリセットを有効にするためにユーザーが正しく回答する必要があるセキュリティに関する質問の数はいくつにしますか。
- アプリケーションがユーザーのパスワードを自動的にリセットする前に、正しく回答しなければならないセキュリティに関する質問をいくつにしますか。
- ユーザーが自分のユーザーIDや電子メールアドレスを変更することを許可しますか。
- ユーザーのアクティブセッションの継続可能時間をどれぐらいにしますか。

サインインおよびパスワードポリシーの定義を完了したら、そのポリシーをアプリケーションの「企業管理」ページで実装できます。

パスワード設定の変更

パスワード設定を変更した場合、現在のパスワードの有効期限が切れるまで変更は有効になりません。たとえば、パスワードの最小長を7文字から10文字に変更したとします。そのとき、すでに7文字のパスワードを持っているユーザーがいると、そのユーザーはその7文字のパスワードを有効期限が切れるまで使用できます。しかし、有効期限が切れたら、ユーザーは少なくとも10文字の新しいパスワードを作成しなければなりません。

最良の手順は、新しいユーザーをシステムに追加する前に、内部ポリシーを設定し、その設定を選択することです。ただし、セキュリティポリシーをただちに変更しなければならない場合は、すべてのユーザーパスワードをリセットできる機能があります。この操作を行うと、社内のすべてのユーザーに宛てた電子メールが生成され、各ユーザーに新しい一時パスワードが与えられます。これを行うには「パスワードをリセット」権限が必要です。

ユーザーがパスワードを忘れた場合の処理

自分の役割に「個人のパスワードをリセット」権限が含まれているユーザーは、パスワードを忘れた場合、パスワードをリセットするためのリクエストを提出できます。その場合、Oracle CRM On Demandサインインページの「アカウントにアクセスできませんか?」リンクを使用できます。パスワードをリセットするためにユーザーが指定する必要がある最小数のセキュリティに関する質問と回答を定義する必要があります。この機能が設定されると、ユーザーは自分のOracle CRM On Demandパスワードをリセットできるため、管理者の介入がなくなります。

企業のパスワード管理の定義

Oracle CRM On

Demandに対するパスワードポリシーを定義できます。たとえば、パスワードの長さや失効頻度などに関する企業のプロトコルに従うように、パスワードポリシーを設定できます。

企業パスワード管理を定義するには

- 1 任意のページの右上隅にある [管理] グローバルリンクをクリックします。
- 2 [企業管理] セクションで、[企業管理] リンクをクリックします。
- 3 [企業プロフィール] セクションで、[サインインおよびパスワード管理] リンクをクリックします。
- 4 [企業サインインおよびパスワード管理] ページで、必要な情報を入力します。入力が完了したら設定を保存します。

次の表では、設定について説明します。

注：パスワードをリセットするユーザーの役割には、[個人のパスワードをリセット] 権限が含まれている必要があります。**Oracle CRM On**

Demandのサインインページの [アカウントにアクセスできませんか?] リンクからパスワードをリセットする場合は、システムにセキュリティに関する質問と回答も設定されている必要があります。

設定項目	有効な値	使用法
サインインポリシー情報		
会社のサインインID	テキストボックス	各企業に固有の識別子です。新規ユーザーを作成する際は、この識別子がそのユーザーのユーザーサインインID（企業サインインID）の最初の部分となります。新しいユーザーが作成され、デフォルトユーザーIDタイプが企業サインインIDであると、ユーザーIDの企業ドメイン部分にこの値が事前入力されます。この設定は、[企業プロフィール] ページからアクセスすることもできます。
サインインの最大試行回数	3、5、または10 回	許容されるサインイン試行の最大失敗回数であり、失敗回数がこの回数を超えるとユーザーのアカウントがロックされます。
サインインロックアウト期間	15、30、60 分または無期限	ユーザーのアカウントがロックされる時間の長さ。
最大セッション期間 (時間)	0から9999時間	ユーザーがログイン認証情報を再入力することを求められるまでにユーザーの有効なセッションが持続できる時間の長さ。このフィールドは、ゼロ (0) から9999まで

		<p>の正の整数を受け入れます。</p> <p>この設定のデフォルト値を表示するには、[企業管理] の [サインインおよびパスワードポリシー] ページに移動します。</p> <p>Oracle CRM On Demandの使用中に、有効なセッションがその最大期間に到達すると、ログイン認証情報を再入力する必要があります。</p> <p>Webサービスの使用中有効なセッションがタイムアウトした場合、Webサービスの使用を続行するにはWebサービスクライアントは再認証する必要があります。</p>
パスワード管理情報		
ユーザーのパスワードの有効期限	30、60、90 日、1 年、または無期限	ユーザーのパスワードが有効である時間の長さ。この期間を過ぎると、ユーザーはパスワードを変更する必要があります。
最短パスワード長	6 から 10 までの数値	パスワードに使用できる文字の最小数。
パスワード変更の最大回数	1 から 20 までの数値	[パスワード変更制限ウィンドウ] での指定に従ってユーザーのパスワードを変更できる最大回数。ユーザーがパスワードの変更を試みた回数が指定された回数を超えると、変更は許可されません。
パスワード変更制限ウィンドウ	日数 (1から7まで)	[パスワード変更の最大回数] の設定が適用される期間。
新しいパスワードは古いパスワードと異なる必要がある	チェックボックス	ユーザーが自分のパスワードを変更したときに適用されます。
認証情報		
セキュリティに関する質問の作成数	1から8までの数値	<p>この設定によって、ユーザーが設定する必要のあるセキュリティに関する質問と回答の数が決まります。ユーザーの質問と回答は将来使用するために保存されます。</p> <p>注：セキュリティに関する質問は、ユーザーがOracle CRM On Demandに初めてサインインするときに設定します。セキュリティに関する質問はいつでも変更でき</p>

		<p>ます。詳細については、「セキュリティに関する質問の設定 『637ページ』」を参照してください。</p> <p>Oracle CRM On Demandのサインインページの [アカウントにアクセスできませんか?] リンクからパスワードをリセットする場合は、ユーザーが設定した特定の数のセキュリティに関する質問に回答する必要があります。</p> <p>パスワードのリセット時に回答が必要な質問よりも多い質問数をユーザーが設定するように指定できます。パスワードのリセット時にユーザーを認証するために、ユーザーが設定した質問の中からランダムに選択した質問が表示されます。</p>
セキュリティに関する質問の回答数	1から8までの数値	<p>この設定によって、Oracle CRM On Demandのサインインページの [アカウントにアクセスできませんか?] リンクからパスワードをリセットする際に、ユーザーが回答する必要があるセキュリティに関する質問の数が決まります。パスワードをリセットするリクエストを送信したユーザーは、臨時ページへのリンクを示す電子メールをすぐに受け取ります。</p> <p>臨時ページで、ユーザーはパスワードをリセットする前にこの設定で指定した数のセキュリティに関する質問に回答する必要があります。</p> <p>このフィールドの値は、[セキュリティに関する質問の作成数] フィールドの値以下である必要があります。これは、ユーザーには、そのユーザーが設定した質問よりも多くの回答を要求できないためです。</p>
一時サインインの有効日数	日数 (1から14まで)	<p>この設定は、一時サインインパスワードが有効である日数を指定します。通常は、新規ユーザーが追加されるか、企業の管理者または</p>

		カスタマーサポートがユーザーのパスワードをリセットすると、一時サインイン情報を含む電子メールが送信されます。
一時パスワードサインインの試行回数	試行回数（1から14まで）	一時サインインパスワードを使用したときに許容される、サインインの総試行回数。この値を超えると、ユーザーの一時サインイン情報が無効になり、ユーザーは再度パスワードのリセットが必要になります。
追加情報		
ユーザーIDの変更をユーザーに許可する	チェックボックス	このチェックボックスがオンにされると、自分のユーザープロフィールを編集するユーザーは自分のユーザーIDを変更できます。この機能が有効になっていない場合、企業の管理者だけがユーザーIDを変更できます。
電子メールアドレスの変更をユーザーに許可する	チェックボックス	このチェックボックスがオンにされると、自分のユーザープロフィールを編集するユーザーは、自分の電子メールアドレスを変更できます。この機能が有効になっていない場合、企業の管理者だけが電子メールアドレスを変更できます。

コンカレントセッションオプション	[通知して許可]、[通知しないで許可] および [既存を阻止および終了]	<p>この設定により、ログイン認証情報を使用中にOracle CRM On Demandがコンカレントセッションを処理する方法を管理できます。</p> <p>[通知して許可] オプションは、コンカレントセッションの使用を許可します。ただし、Oracle CRM On Demandは、同じアカウント詳細を使用している別のセッションが進行中であることをユーザーに通知します。またOracle CRM On Demandは、別のセッションのユーザーにも通知します。</p> <p>[通知しないで許可] オプションは、コンカレントセッションの使用を許可します。ただし、Oracle CRM On Demandは他のセッションが進行中であることをいずれのユーザーにも通知しません。</p> <p>[既存を阻止および終了] オプションは、既存の最初のセッションをクローズし、2番目の新規セッションを進行中の状態にします。このアクションは両方のセッションのユーザーに通知されます。</p>
------------------	--------------------------------------	--

会計カレンダーについて

Oracle CRM On Demandには2種類の会計カレンダーがあります。

- **標準会計カレンダー**：会計年度がカレンダー四半期、5-4-4、4-4-5などの一般的なカレンダーに従っている場合は、企業プロファイルにこのカレンダータイプを使用できます。
- **カスタム会計カレンダー**：企業が4-5-4のように異なるカレンダーに従う場合は、Oracle CRM On Demandでカスタム会計カレンダーを定義できます。

標準会計カレンダーまたはカスタム会計カレンダーのどちらを使用する場合も、会計年度を定義するのは企業ごとに1度です。どちらの会計カレンダータイプを選択しても、定義した会計期間を**Oracle CRM On Demand**で自動的に使用できます。

標準会計カレンダー

標準会計カレンダーの期間はグレゴリオ暦などの一般的なカレンダーの定義に従い、年度の開始月日を任意に指定できます。Oracle CRM On Demandで標準会計カレンダーを使用する場合、次のカレンダータイプのいずれかを選択します。

- カレンダー四半期
- 4-4-5カレンダーモデル
- 5-4-4カレンダーモデル

標準会計カレンダーを使用する場合、Oracle CRM On

Demandでは自動的に2020年までの会計期間が生成されます。標準会計カレンダーの設定を表示することはできますが、変更はできません。カレンダーの定義を変更する場合は、カスタマーサポートまでお問い合わせください。カスタマーサポートが企業の設定時に会計カレンダーにデータを設定し、カレンダータイプを指定します。

注：会計年度定義の変更はOracle CRM On

Demandに反映されません。完全なETL（抽出、変換、ロード）を実行する前にご報告ください。

標準会計カレンダーの定義を表示するには

- 1 任意のページの右上隅にある「管理」グローバルリンクをクリックします。
- 2 「企業管理」セクションで、「企業プロファイル」リンクをクリックします。
- 3 「企業設定」セクションで、次のフィールドを確認します。
 - 会計年度開始月
 - 会計年度開始日
 - 会計カレンダーのタイプ

注：標準会計カレンダーの定義を変更すると、Oracle CRM On

Demandはレポートのすべてのデータを更新します。ただし、更新するのは売上予想の将来データのみです。

カスタム会計カレンダー

Oracle CRM On

Demandのカスタム会計カレンダーは、標準の会計カレンダーまたは一般的な会計カレンダーを採用しない企業に対応しています。カスタム会計カレンダーは企業の管理者が定義します。管理者は、Oracle CRM On Demandでビジネス計画、目標、売上予想、時間ベースの分析を作成する各年のカスタム会計カレンダーレコードを作成する必要があります。カスタム会計カレンダーの定義の詳細は、「[カスタム会計カレンダーの定義](#)」を参照してください。

カスタム会計カレンダーの定義

企業管理者は、企業の会計年度に従ってOracle CRM On

Demandの会計カレンダーを定義します。カスタム会計カレンダーはすべてのレポート、ビジネス計画、目標、およびユーザー目標に反映されます。

注：カスタム会計カレンダーの定義を設定するには、「企業の管理」権限を含む役割が割り当てられている必要があります。

企業のカスタム会計カレンダーを設定するには、次のことを行う必要があります。

- 1 カスタマーサポートに連絡し、企業のカスタム会計カレンダーの使用を有効にします。
- 2 企業の会計カレンダーを定義します。
- 3 カスタム会計カレンダーが社内で有効になっていることを確認します。

注意：一度カスタム会計カレンダーオプションを有効にすると、無効にすることはできません。Oracle CRM On Demandの会計カレンダーの機能を十分に理解してからカスタム会計カレンダーを有効にすることをお勧めします。

カスタム会計カレンダーと売上予想

カスタム会計カレンダーを使用している場合は、売上予想の生成に企業のカスタム会計カレンダー定義が使用されます。企業の管理者は、売上予想を有効にする前に、カスタム会計カレンダーレコードを定義する必要があります。売上予想は期間内の複数の四半期にまたがる場合があるため、売上予想には複数の会計年度のデータが含まれる場合があります。したがって、売上予想マスターの生成に十分なデータを使用できるようにするには、企業で売上予想を生成する各年に対してカスタム会計カレンダーを作成する必要があります。また、新しいカスタム会計カレンダー定義を売上予想で使用できるようにするには、企業の管理者が売上予想定義を更新する必要があります。次の売上予想日より前に売上予想定義が更新されていない場合、売上予想は生成されません。売上予想定義の更新の詳細は、「[売上予想定義の更新](#)『1301ページ』」を参照してください。

新規のカスタム会計カレンダーを定義するには

- 1 任意のページの右上隅にある [管理] グローバルリンクをクリックします。
- 2 [企業管理] セクションで、[企業管理] リンクをクリックします。
- 3 [会計カレンダー管理] セクションで、[会計カレンダー定義] リンクをクリックします。
- 4 [会計カレンダーリスト] ページで、[新規会計カレンダー] をクリックします。
- 5 メニューから、使用する会計年度を選択します。
会計カレンダーの名前（例：「2009会計年度」）が自動的に [名前] フィールドに設定されます。この値は読み取り専用です。
- 6 次の情報を入力します。
 - a **説明：** カスタム会計定義に関する追加情報を追加します。このフィールドには250文字まで入力できます。
 - b **会計四半期 1：** カレンダーアイコンをクリックして、この四半期の各会計月の開始日を指定します。
 - c **会計四半期 2：** カレンダーアイコンをクリックして、この四半期の各会計月の開始日を指定します。
 - d **会計四半期 3：** カレンダーアイコンをクリックして、この四半期の各会計月の開始日を指定します。
 - e **会計四半期 4：** カレンダーアイコンをクリックして、この四半期の各会計月の開始日を指定します。
 - f **追加情報：** カレンダーアイコンをクリックして、次の会計年度の開始を指定します。

注： 会計年度の長さは99週を超えることはできません。[次の会計年度開始] に前の会計年度の開始日から数えて99週を超える値を入力すると、正しい値の入力を要求するエラーメッセージが表示されます。

7 [保存] をクリックします。

注：会計カレンダーは順番に作成する必要があります。たとえば、**2010**会計年度は**2011**会計年度より前に作成する必要があります。

新しいカスタム会計カレンダーの定義が分析に反映されるのは、夜間ETL（抽出、変換、ロード）が実行された後です。

会計カレンダーの詳細を表示するには

1 任意のページの右上隅にある [管理] グローバルリンクをクリックします。

2 [企業管理] セクションで、[企業管理] リンクをクリックします。

3 [会計カレンダー管理] セクションで、[会計カレンダー定義] リンクをクリックします。

4 [会計カレンダーリスト] ページで、会計期間を表示する会計年度の名前をクリックします。

[会計カレンダー詳細] ページに、選択した年度の個々の会計月と次の会計年度の開始日が表示されます。

注：標準会計カレンダーからカスタム会計カレンダーに移行する場合、前の会計年度のレコードが [会計カレンダーリスト] ページに読み取り専用で表示され、**Oracle CRM On Demand**で生成される将来のすべての会計年度レコードは削除されます。標準会計カレンダーの詳細は、「[会計カレンダーについて『1037ページ』](#)」を参照してください。

会計カレンダーを編集するには

1 任意のページの右上隅にある [管理] グローバルリンクをクリックします。

2 [企業管理] セクションで、[企業管理] リンクをクリックします。

3 [会計カレンダー管理] セクションで、[会計カレンダー定義] リンクをクリックします。

4 [会計カレンダーリスト] ページで、更新する会計年度を探し、[編集] をクリックします。

5 会計カレンダーの新しい詳細を入力し、[保存] をクリックします。

カスタム会計カレンダー定義の変更が分析に反映されるのは、夜間ETL（抽出、変換、ロード）が実行された後です。

注：カスタム会計カレンダーを定義した場合、既存のカレンダー定義を編集して定義を変更できますが、現在の会計年度より前の会計カレンダーは読み取り専用です。カスタム会計カレンダーは削除できません。

すべてのパスワードのリセット

管理者を含むすべてのユーザーのパスワードを一度にリセットできます。

使用例

1. アプリケーションをセットアップするときは、ユーザーを作成して状態をアクティブに設定します。ただし、ユーザーに電子メールでパスワードを送信しないでください。セットアップが完了し、アプリケーションが使用可能になったら、すべて

のパスワードをリセットします。このアクションによって、すべてのアクティブユーザーに一括で電子メールが送信され、ユーザーは通知された一時パスワードを使用してアプリケーションにアクセスできるようになります。

使用例

2. パスワード制御ポリシーを変更し、すべてのユーザーが新しいポリシーに従うことを求める場合は、ユーザーが次回サインインしたときにパスワードの変更を求めるために、すべてのパスワードをリセットします。

作業前の準備：この手順を実行するには、[企業プロフィールの管理] または [Reset Passwords (パスワードをリセット)] 権限を含む役割が割り当てられている必要があります。

すべてのパスワードをリセットするには

- 1 任意のページの右上隅にある [管理] グローバルリンクをクリックします。
- 2 [企業管理] セクションで、[企業管理] リンクをクリックします。
- 3 [企業プロフィール] セクションで、[企業プロフィール] リンクをクリックします。
- 4 [企業プロフィール] タイトルバーで、[すべてのパスワードをリセット] ボタンをクリックします。

電子メールはすべてのユーザーに送信され、新しい一時パスワードが通知されます。現在サインインしているユーザーは引き続き作業を続けることができますが、次回サインインするときは、新しい一時パスワードを入力する必要があります。

関連トピック

関連する情報については、次のトピックを参照してください。

- [ユーザーのパスワードのリセット](#) 『1149ページ』
- [ユーザーの設定](#) 『1137ページ』
- [企業のパスワード管理の定義](#) 『1033ページ』

すべてのユーザーのサインイン活動の確認

社内のすべてのユーザーのサインイン履歴を確認できます。サインイン履歴ページには、アプリケーションを使用しているユーザーと使用日時が表示されます。サインイン履歴ページには、Oracle CRM On Demandのカスタマーサポートが行ったサインイン活動も記録されます。

作業前の準備：この手順を実行するには、[企業プロフィールの管理] 権限を含む役割が割り当てられている必要があります。

すべてのユーザーのサインイン活動を確認するには

- 1 任意のページの右上隅にある [管理] グローバルリンクをクリックします。
- 2 [企業管理] セクションで、[企業管理] リンクをクリックします。

- 3 [リソース監査] セクションで、[サインイン監査] リンクをクリックします。
- 4 アプリケーションのサインイン履歴を確認します。

関連トピック

関連情報については、次のトピックを参照してください。

- [ユーザーのサインイン活動の確認](#) 『1150ページ』

IPアドレスの使用制限

この機能により、企業ではシステムへのアクセスを特定のIPアドレスの範囲に制限できます。この機能を使用すると、ネットワーク上の特定の場所（オフィスなど）にいるユーザーのみがシステムにアクセスできるように設定できます。この機能が有効な場合、ユーザーがサインインできるのは、指定した範囲内のIPアドレスが割り当てられたマシンのアプリケーションのみです。

作業前の準備：カスタマーサポートに連絡し、企業のIPフィルタリングを有効化できるようにします。その後、次の手順を実行するには、企業プロファイルの管理権限を含む役割が割り当てられている必要があります。

IPアドレスの使用を制限するには

- 1 任意のページの右上隅にある[管理] グローバルリンクをクリックします。
- 2 [企業管理] セクションで、[企業管理] リンクをクリックします。
- 3 [セキュリティ設定] リンクをクリックします。
- 4 [セキュリティ設定] ページで、サインインに対して許容されるIPアドレスを入力します。
ヒント： IPアドレスの正しい入力方法については、画面上に表示される情報を参照してください。
- 5 レコードを保存します。

企業のリソース使用状況の確認

企業全体のリソース使用状況を確認できます。たとえば、次の領域の変更が確認されます。

- パスワードのリセット
- パスワードの消失
- セキュリティの質問に回答
- SSO 識別子を変更
- ユーザーIDの変更
- 電子メールアドレスの変更

- パスワードを設定
- 最初のパスワード
- PIM Sync
- オフライン

作業前の準備：この手順を実行するには、[企業プロファイルの管理] 権限を含む役割が割り当てられている必要があります。

会社のリソース使用状況を確認するには

- 1 任意のページの右上隅にある [管理] グローバルリンクをクリックします。
- 2 [企業管理] セクションで、[企業管理] リンクをクリックします。
- 3 [リソース監査] セクションで、[監査] リンクをクリックします。
- 4 会社のリソース使用状況履歴を確認します。

関連トピック

関連情報については、次のトピックを参照してください。

- [PIMとの同期](#) 『659ページ』

警告

該当するトピックをクリックしてください。

- [警告の確認](#) 『37ページ』
- [全社レベルの警告の公開](#) 『1043ページ』 (管理者のみ)
- [リストの使用](#) 『72ページ』
- [警告フィールド](#) 『1044ページ』

全社レベルの警告の公開

全社レベルの警告は各従業員の [ホームページ (個人)] に表示されます。警告を使用して全社レベルの情報 (ミーティングの通知、ポリシーの変更など) を一括送信できます。

注：売上予想が生成されたことを通知する警告は従業員の [ホームページ (個人)] に2日間保持されます。警告を表示する期間を延長するには、警告が最初に表示された後に [警告編集] ページで変更します。実行方法については、この項の手順に従ってください。

ファイルまたはURLを警告にリンクできます。たとえば、ミーティングの通知警告を作成するときに、ミーティング開催場所への道順が含まれるWebページへのリンクを追加できます。

作業前の準備：（オプション）共有する情報が含まれるWebページまたはファイルを作成するか、検索します。そのWebページまたはファイルへのパスに社内のユーザーがアクセスできることを確認します。この手順を実行するには、[企業プロフィールの管理] 権限を含む役割が割り当てられている必要があります。

全社レベルの警告を作成または更新するには

- 1 任意のページの右上隅にある [管理] グローバルリンクをクリックします。
- 2 [企業管理] セクションで、[企業管理] リンクをクリックします。
- 3 [警告管理] セクションで、[企業警告] リンクをクリックします。
企業警告のリストが含まれる [警告] ページが表示されます。
- 4 [警告] ページで、次の該当する操作を行います。
 - [新規] ボタンをクリックします。
 - 編集する警告のタイトルをクリックし、[編集] ボタンをクリックします。
- 5 [新規警告] ページまたは [警告編集] ページで、必要な情報を入力します。
- 6 警告を保存します。
- 7 警告に添付資料を追加するには、[警告リスト] ページの警告タイトルをクリックして警告の詳細を表示します。
- 8 [添付資料を追加] ボタンをクリックし、必要な情報を入力します。
- 9 [添付資料編集] ページで [保存] をクリックします。
- 10 警告にURLを追加するには、[警告リスト] ページの警告タイトルをクリックして警告の詳細を表示します。
- 11 [URLを追加] ボタンをクリックし、必要な情報を入力します。
- 12 [添付資料編集] ページで [保存] をクリックします。

警告フィールド

次の表では、警告レコードに表示されるフィールドについて説明します。管理者は、全警告フィールドについて表示および更新することができます。管理者以外のユーザーは、制限された数の警告フィールドのみ表示できます。

フィールド	説明
タイトル	[ホームページ（個人）] に表示される警告のタイトル。
優先順位	[ホームページ（個人）] 上で、警告の隣のアイコンにより示される警告の優先順位。
作成者	警告を作成する人物名。システムにより生成。

フィールド	説明
ハイパーリンク	警告に関連付けられたURL、またはファイル名とディレクトリパス。
警告の説明	警告として表示されるテキスト。
発行日	[ホームページ (個人)] への警告の一括送信を開始する日付。
失効日	[ホームページ (個人)] への警告の一括送信を終了する日付。
表示するハイパーリンク名	警告内にハイパーリンクとして表示されるテキスト。これは、ハイパーリンクを入力した場合、必須です。 たとえば、リンク (URL) "http://company.site/doc_2389.html"に対して、「ミーティング連絡」と入力します。

ヒント： 1回に表示される警告レコードのタイプを制限するフィルター済みリストを作成できます。詳細については、「[リストの使用](#) 『72ページ』」を参照してください。

関連トピック

全社レベルの警告の関連情報については、次のトピックを参照してください。

■ [全社レベルの警告の公開](#) 『1043ページ』

通貨の管理

ユーザーが任意の通貨で取引を行ったり、取引を追跡したりできるように、これらの通貨を有効にする必要があります。これを行わないと、企業に設定されたデフォルト通貨以外は使用できなくなります。

従業員が他の通貨で取引を記録している場合は、これらの通貨と企業のデフォルト通貨との間の為替レートを設定する必要があります。アプリケーションは、レポートや売上予想のために売上をロールアップするときに、この為替レートを使用します。

注意： 必ず、有効にしたすべての通貨の取引をユーザーが入力する前に、為替レートを設定してください。

有効な通貨に複数の為替レートを入力できます。各エントリは為替日とその日の為替レートから構成されます。特定の取引に使用する為替レートを決定する場合、アプリケーションは次のルールに従います。

Oracle CRM On

Demandによる、企業のデフォルト通貨とユーザーのデフォルト通貨間での為替レートの変換方法

ここでは、企業に次の通貨があります。

- 企業のデフォルト通貨は米ドル (USD) です。
- この企業では、追加通貨のユーロ (EUR) とポンド (GBP) も有効です。
- この企業では、USDとEUR間およびUSDとGBP間の為替レートが定義されています。
- ユーザーは、商談売上をEURで入力します。ただし、ユーザーのデフォルト通貨はGBPです。
- Oracle CRM On Demandでは、EURからGBPへの変換を次のように実行します。

- 最初に、商談売上を企業のデフォルト通貨に変換します。つまり、EURからUSDに変換します。
- 次に、その商談売上をユーザーの通貨に変換します。つまり、USDからGBPに変換します。

予想ロールアップへの為替レートの適用方法

ここでは、次のルールが適用されます。

- 為替レートが取引日と同じ日に定義されている場合、為替レートの値を使用します。
- 為替レートが取引日と同じ日に定義されていないが、取引日以前の日に定義されている場合、その取引日に最も近い日の為替レートを使用します。
- 為替レートが取引日と同じ日にも、取引日以前の日にも定義されていない場合、取引日以後の日で次に利用可能な為替レートを使用します。

たとえば、為替レートが5/15/2004と8/15/2004に対してのみ入力されている場合は、次のようになります。

- 5/15/2004 より前の取引については、5/15/2004 のレートが使用されます。
- 5/15/2004 と8/14/2004 との間の取引については、5/15/2004 のレートが使用されます。
- 8/15/2004 以降の取引については、8/15/2004 のレートが使用されます。

レポートへの為替レートの適用方法

レポートについては、売上予想の場合より一般的な方法で為替レートが適用されます。月ごとに1つの為替レートが決定され、このレートが月内のすべての取引に使用されます。たとえば、商談の場合、Oracle CRM On Demandでは為替レート有効日に最も近い商談クローズ日を使用されます。資産の通貨換算の場合は、日付として「購入日」フィールドが使用されます。商談製品の場合は、製品売上の開始日に最も近い為替レートが使用されます。カスタムオブジェクト01から03など、他のオブジェクトの場合は、作成日を使用して為替レート日が決定されます。カスタムオブジェクト04から15の場合は、「為替日」フィールドが使用されます。

月に割り当てる交換レートは、次のように決定されます。

- ある月に複数の為替レートが存在する場合は、その月の最終日の為替レートが使用されます。
- ある月に為替レートが存在しない場合、その月の為替レートは、レートが設定されている将来の最も近い月のレートに設定されます。
- 将来の月に為替レートがない場合、過去の最も近い月の為替レートが使用されます。

たとえば、為替レートが5/10/2004、5/20/2004、および8/14/2004に対して定義されている場合、次のようになります。

- 2004 年5 月のレートは5/20/2004 に設定された値になります（5 月に設定された最終レート）。
- 2004 年8 月のレートは8/14/2004 に設定された値になります（8 月に設定された唯一のレート）。
- 2004年4月以前の月には5/20/2004のレートが割り当てられます。5月には2日間あります。
- 2004 年6 月および7 月は2004 年8 月（将来に最も近い月）のレートが割り当てられます。
- 2004 年9 月以降の月は2004 年8 月のレートに割り当てられます（将来の月にレートの設定がないため、過去の最も近い月のレートが使用されます）。

レポートでは、通貨の変換を必要とする値はすべて、取引が予定されている月に対して定義された為替レートを使用し、前述のように計算されます。

注： 売上予想の実行時は、予想ロールアップのため、すべての商談が企業のデフォルト通貨に変換されます。ただし、レポートでは、売上フィールドがエンドユーザーの通貨額に変換されます。

次のいずれかの状況が発生した場合、毎日の分析更新が実行されるまで待機する必要があります。

- 企業で新しい通貨が有効化され、為替レートが設定される
- （〔個人詳細〕 ページで）企業の他のユーザーが誰も選択したことのない新しい通貨がユーザーによって選択される

更新では、必要なクロス為替レートが自動的に生成されます。その後、時系列レポートまたはリアルタイムレポートを実行できます。

ユーザーがデフォルトのユーザー通貨を変更した場合は、新しく選択された通貨でレポートにデータが表示される前に、**Oracle CRM On Demand**アプリケーションをサインアウトしてから再度サインインする必要があります。

作業前の準備： 通貨の管理手順を実行するには、〔通貨を設定〕 権限を含む役割が割り当てられている必要があります。また、通貨の設定の影響については、「[ユーザーのプロファイル設定について](#) 『630ページ』」を参照してください。

通貨を有効にするには

- 1 任意のページの右上隅にある〔管理〕 グローバルリンクをクリックします。
- 2 〔企業管理〕 セクションで、〔企業管理〕 リンクをクリックします。
- 3 〔通貨定義〕 セクションで、〔通貨定義〕 リンクをクリックします。
- 4 〔通貨設定〕 ページで、ドロップダウンリストから〔通貨（全件）〕 を選択します。
- 5 有効にする通貨の〔編集〕 リンクをクリックします。
- 6 〔通貨編集〕 ページで、〔有効〕 チェックボックスをオンにします。
- 7 （オプション） 〔通貨編集〕 ページで、通貨に対応する記号を変更できます。

たとえば、通貨記号ではなく、通貨コードで通貨を区別するものとします。つまり、\$をUSDに、¥をJPYに、€をEURに変更します。

- 8 レコードを保存します。

為替レートを定義するには

- 1 任意のページの右上隅にある〔管理〕 グローバルリンクをクリックします。
- 2 〔企業管理〕 セクションで、〔企業管理〕 リンクをクリックします。
- 3 〔通貨定義〕 セクションで、〔為替レート〕 リンクをクリックします。

有効にした通貨の最新の為替レートが含まれる〔為替レート編集〕 ページが表示されます。為替レートを定義しないと、空白のページが表示されます。

注： 交換後の通貨は、企業に対して常に設定される通貨です。有効な通貨ごとにその通貨に変換する方法をアプリケーションに伝える為替レートを入力する必要があります。

4 有効な通貨に新しい為替レートを追加するには、

- a** レートを追加する [通貨] 行の [為替履歴] リンクをクリックします。
[為替レート] ページで [新規] をクリックします。

- b** [為替レート編集] ページで、必要な情報を入力します。

為替レートについて、1単位の変換元通貨を購入するのに必要な交換後の通貨の単位数を入力します。

例：1ユーロ = 1.3 USドル

企業の通貨がUSドル（USD）に設定されていると仮定すると、次の値を入力します。

- 変換元通貨：EUR
- 交換後の通貨：USD
- 為替レート：1.3

5 [保存] をクリックします。

為替レートの履歴を表示するには

- 1** 任意のページの右上隅にある [管理] グローバルリンクをクリックします。

- 2** [企業管理] セクションで、[企業管理] リンクをクリックします。

- 3** [通貨定義] セクションで、[為替レート] リンクをクリックします。

[為替レート編集] ページには、さまざまな通貨の最新の為替レートが表示されます。

- 4** 1つの通貨の為替レートの履歴を表示するには、[為替レート履歴] リンクをクリックします。

為替レートの履歴が表示されます。

マスター監査証跡による監査証跡変更の確認

すべての監査可能なレコードタイプについて、ユーザーが監査可能なフィールドに加えた監査証跡変更を確認できます。監査証跡では、監査可能なレコードタイプが作成、削除または復元されたかどうかを示されます。

レコードタイプの特定のフィールドを監査している場合、新規顧客およびOracle CRM On Demandをこのリリースにアップグレードしている顧客については、レコードの作成、削除および復元の監査はデフォルトで有効になっています。レコードタイプの特定のフィールドを監査していない場合、レコードの作成、削除および復元のすべての監査は無効です。その場合、顧客はレコードレベルの監査設定を変更できます。

作業前の準備： 次の手順を実行するには、[マスター監査証跡へのアクセス] 権限を含む役割が割り当てられている必要があります。

マスター監査証跡によって監査証跡変更を確認するには

- 1 任意のページの右上隅にある「管理」グローバルリンクをクリックします。
- 2 「企業管理」セクションで、「企業管理」リンクをクリックします。
- 3 「企業監査」セクションで、「マスター監査証跡」リンクをクリックします。
「マスター監査証跡」に次の値が表示されます。
 - **ID 番号** : テーブル行ID。
 - **タイトル** : オブジェクトの名前フィールド。
 - **レコード タイプ** : 監査されているレコードタイプ。
 - **日付** : オブジェクトが最後に監査された日付。
 - **名前 (姓)** : ユーザーの名前 (姓)。
 - **名前 (名)** : ユーザーの名前 (名)。
 - **項目の修正** : オブジェクトの修正された項目。
 - **古い値** : レコードの前の値。
 - **新しい値** : フィールドの新しい値。サービスリクエストの優先順位フィールドを「低」から「高」に変更した場合、「古い値」フィールドは「低」のままとなり、「新しい値」フィールドは「高」になります。レコードを削除した場合、「古い値」フィールドは空白のままとなり、「新しい値」フィールドは「削除済みレコード」に変更されます。
 - **「更新日時」** : レコードが更新された日時。
 - **追加情報** : レコードの修正に関する補足情報。

監査証跡の詳細は、「[監査証跡のカスタマイズ](#)『1096ページ』」を参照してください。

サービス割当について

企業のすべてのサービス割当を表示し、現在および履歴の使用量を確認して、割当が定義されたしきい値に達したときに警告を有効にできます。企業のサービス割当値はカスタマーサポートが設定します。サービス割当は次のとおりです。

- **Web サービス処理割当** : 24時間の期間内に企業が実行できるWebサービス処理の数を決定します。
- **Web サービス処理量割当** : 24時間の期間内に企業が使用できる着信および発信メッセージの合計サイズ (MB単位) を決定します。
- **Web サービスコンカレントリクエスト割当** : 企業が処理できるWebサービスコンカレントリクエストの最大数を決定します。
- **CRM Desktop ライセンス** : 企業によりライセンスされたCRM Desktopユーザー数を示します。
- **ファイル割当** : 企業のファイル割当を決定します。これは、レコードに添付されたファイルに利用可能なディスクスペースの量です。

■ **レコード割当**：企業のレコード割当を決定します。これは、すべてのタイプのレコードの数です。

注：サービス割当の名前と説明は有効な言語で表示されます。

「サービス割当リスト」ページで、定義された割当値、現在の使用量および残りの使用量の値を確認できます。サービス割当にドリルダウンし、サービス割当に警告を設定できます。警告を有効にした場合、サービス割当のしきい値を定義します。これにより、しきい値に到達すると、指定した受信者に電子メール警告が送信されます。

「割当使用量リスト」ページで、サービス割当に対する企業の使用量を時間の経過に基づいて追跡できます。毎日、毎週または毎月の使用量を表示できますが、このビューは割当タイプによって異なります。企業の割当データおよび割当使用量データは、エクスポートアシスタントを使用してエクスポートできます。エクスポートアシスタントの使用方法については、「[データのエクスポート](#)」『1486ページ』を参照してください。

割当がすべて使用された場合

使用量が企業のWebサービス割当の上限に到達すると、それ以降のOracle CRM On Demand Webサービスに対するリクエストは処理されなくなります。割当容量は1時間ごとに解放され、解放される容量は過去の使用量によって異なります。直近24時間の使用量が企業の割当値より低くなったときに、新規リクエストが処理されます。

企業の合計割当に到達するのを回避するには

■ 不要なリクエストを回避するために Webサービスクライアントを最適化します。詳細は、『Oracle Web Services On Demand Guide』を参照してください。

■ 「Web サービス処理量割当」については、添付資料を含む不要なリクエストの作成を回避します。

使用量が企業のレコード割当の上限に到達した場合、次のものはOracle CRM On Demandアプリケーションと相互作用できなくなります。

- レコードに対してInsert、UpdateまたはInsertOrUpdate操作を試行するWebサービス
- インポートアシスタントまたはOracle Data Loader On Demandを使用したインポート
- Oracle PIM Sync On Demand、Oracle Outlook Email Integration On Demand、Oracle Notes Email Integration On Demandなどのデスクトップクライアント

企業の合計割当に到達するのを回避するため、ユーザーは不要になったレコードをアプリケーションからすべて削除できます。使用量が企業のファイル割当の上限に到達した場合、ユーザーは次の方法で添付資料をアップロードできなくなります。

- Oracle CRM On Demandアプリケーション
- Webサービス
- デスクトップクライアント

企業の合計割当に到達するのを回避するため、ユーザーは不要になった添付資料をすべて削除できます。すべての割当について、ユーザーは販売担当者に連絡し、追加容量または追加ライセンス、あるいはその両方を購入できます。必要な場合は、カスタマーサポートに問い合わせてください。

企業のサービス割当使用量の表示

企業の各サービス割当について次のデータを表示できます。

- 割当名
- 割当タイプ

- 割当単位
- カスタマーサポートによって設定された割当の値
- 現在使用されている割当量
- 残りの割当量
- 割当について警告が有効化されているかどうか。現在の使用量がしきい値を超えた場合、定義された受信者に電子メール警告が送信されます。
- 割当データを最後に変更したユーザー

「サービス割当リスト」ページから、サービス割当にドリルダウンし、割当の説明や現在の使用量データなどの割当に関する詳細を割当使用量アプレットで確認できます。

「割当使用量リスト」ページで、割当に関する履歴使用量データを確認できます。詳細は、「[履歴サービス割当使用量の表示『1051ページ』](#)」を参照してください。

「サービス割当リスト」ページで「編集」をクリックし、割当の警告を設定できます。詳細は、「[サービス割当の警告の設定『1052ページ』](#)」を参照してください。

企業のサービス割当使用量を表示するには

- 1 任意のページの右上隅にある「管理」グローバルリンクをクリックします。
- 2 「企業管理」セクションで、「企業管理」リンクをクリックします。
- 3 「サービス割当管理」セクションで、「サービス割当管理」リンクをクリックします。
- 4 「サービス割当リスト」ページで、企業のサービス割当データを確認します。

履歴サービス割当使用量の表示

「割当使用量リスト」ページから、企業の割当に関する履歴使用量データを確認できます。デフォルトで、割当使用量は日付順に一覧表示され、期間、割当タイプ、割当名、割当単位、使用された割当および作成日が表示されます。毎日、毎週または毎月の割当使用量を確認できますが、このビューは割当タイプによって異なります。

次の表では、「割当使用量リスト」ページで実行可能な操作について説明します。

操作	手順
割当使用量の新規リストの作成	タイトルバーの「メニュー」をクリックし、「リストを新規作成」を選択します。「 リストの作成と編集『77ページ』 」に説明されている該当手順を実行します。
リストのエクスポート	タイトルバーの「メニュー」をクリックし、「リストをエクスポート」を選択します。「 リストのレコードのエクスポート『85ページ』 」の手順を実行します。
割当使用量リストの管理	タイトルバーの「メニュー」をクリックし、「リスト管理」を選択します。「 リスト管理ページ『83ページ』 の「 リスト管理 」ページ参照」の必要なタスクの手順を実行します。

操作	手順
リスト全体の参照	リストページの上部または下部にあるナビゲーションアイコンをクリックして、リスト内の次のページ、前のページ、先頭ページまたは最終ページに移動します。
リストの検索基準の絞り込み	タイトルバーの「メニュー」をクリックし、「リストを絞り込み」を選択します。「 リストの作成と編集 『77ページ』」に説明されている該当手順を実行します。
リストの主要情報とフィルター情報の表示	タイトルバーの「メニュー」をクリックし、「リストフィルターを表示」を選択します。「 リストを表示 ページ『84ページ』」で説明されている手順を実行します。
リストの割当使用量の並べ替え	リストの並べ替えの基準にするカラムの見出しをクリックします。たとえば、「開始時刻」をクリックすると、リストは開始時刻に従って並べ替えられます。
表示レコード数の切り替え	ページの下部にある「表示レコード数」ドロップダウンリストで、一度に表示するレコードの数を選択します。

サービス割当の警告の設定

割当使用量が特定のしきい値に到達したときに、指定されたユーザーに通知するために電子メールが送信されるよう、サービス割当に警告を設定できます。サービス割当について警告が有効化されている場合、次のデフォルトが適用されます。

■ **警告受取人**：企業のプライマリ担当者の電子メールアドレス

■ **警告しきい値**：割当値の70%

既存の顧客の場合、警告はデフォルト無効になっています。新規顧客の場合、警告はデフォルトで有効になっています。

現在の使用量が企業の割当値に到達した場合、しきい値警告に加えて、自動警告電子メールがプライマリ担当者または指定された電子メール受信者に送信されます。警告が有効になっている場合、割当に到達したことを示す電子メールが指定された受信者に送信されます。

サービス割当に警告を設定するには

- 1 任意のページの右上隅にある「管理」グローバルリンクをクリックします。
- 2 「企業管理」セクションで、「企業管理」リンクをクリックします。
- 3 「サービス割当管理」セクションで、「サービス割当管理」リンクをクリックします。
- 4 「サービス割当リスト」ページで、「編集」をクリックします。
- 5 「サービス割当編集」ページで、次のフィールドに入力します。
 - **警告受取人**：警告電子メールを受け取るユーザーの電子メールアドレスを入力します。
 - **警告しきい値**：警告電子メールが送信される割当値に対する割合を入力します。
 - **警告が有効**：警告電子メールの送信を有効にするには、このチェックボックスをオンにします。

ファイルおよびレコード利用情報の表示

Oracle CRM On

Demandでは、企業で使用されているファイルおよびレコード保存用ディスクスペースの量のスナップショットが間隔をおいて生成されます。情報は90日間保存され、その後データベースから削除されます。企業で使用されているファイルおよびレコード保存用ディスクスペースの量を追跡しやすくするために、次に関する詳細を表示できます。

- スナップショットの生成時に保存されていた添付ファイルの数
- スナップショットの生成時に企業で使用されていたファイル保存用ディスクスペースの量
- スナップショットの生成時に企業に存在していたレコードの数

注 : Oracle CRM On

Demandから削除されたがパージされていないファイルおよびレコードは、ファイルおよびレコードの利用の計算には含まれません。

次の手順では、ファイル利用情報の表示方法について説明します。

ファイル利用情報を表示するには

- 1 任意のページの右上隅にある [管理] グローバルリンクをクリックします。
- 2 [企業管理] セクションで、[企業管理] リンクをクリックします。
- 3 [サービス割当管理] セクションで、[ファイルおよびレコードの利用] をクリックします。
- 4 [ファイルおよびレコードの利用] ページで、[ファイル利用の概要] をクリックして [ファイル利用リスト] ページを開きます。

デフォルトで、[ファイル利用リスト] ページには [現在のファイル使用状況] リストが表示されます。[現在のファイル使用状況] リストには、最新のスナップショットの情報が表示されます。最近の90日間に生成されたすべてのスナップショットの情報を表示するには、リストページのタイトルバーで [すべてのファイルの使用状況] リストを選択します。

次の表では、[ファイル利用リスト] ページに表示される情報について説明します。

カラム名	説明
レコード名	ユーザーインターフェイスに表示されるレコードタイプの名前。企業がレコードタイプの名前をカスタマイズした場合、カスタマイズされたレコードタイプ名がこのカラムに表示されます。 注 : スナップショットの生成時に企業の特定のレコードタイプのレコードにファイルが添付されていない場合、そのレコードタイプは表示されません。
ファイル数	スナップショットの生成時にOracle CRM On Demandで企業の表示されたレコードタイプのレコードに添付されていたファイルの数。

カラム名	説明
ファイル割当使用量 (MB)	スナップショットの生成時に、表示されたレコードタイプのレコードの添付ファイルを保存するためにOracle CRM On Demandで企業によって使用されたファイル保存用ディスクスペースの量（メガバイト単位）。
日付	スナップショットの日時。

次の手順では、レコード利用情報の表示方法について説明します。

レコード利用情報を表示するには

- 1 任意のページの右上隅にある「管理」グローバルリンクをクリックします。
- 2 「企業管理」セクションで、「企業管理」リンクをクリックします。
- 3 「サービス割当管理」セクションで、「ファイルおよびレコードの利用」をクリックします。
- 4 「ファイルおよびレコードの利用」ページで、「レコード利用の概要」をクリックして「レコード利用リスト」ページを開きます。

デフォルトで、「レコード利用リスト」ページには「現在のレコード使用状況」リストが表示されます。「現在のレコード使用状況」リストには、最新のスナップショットの情報が表示されます。最近の90日間に生成されたすべてのスナップショットの情報を表示するには、リストページのタイトルバーで「すべてのレコードの使用状況」リストを選択します。

次の表では、「レコード利用リスト」ページに表示される情報について説明します。

カラム名	説明
レコード名	ユーザーインターフェイスに表示されるレコードタイプの名前。企業がレコードタイプの名前をカスタマイズした場合、カスタマイズされたレコードタイプ名がこのカラムに表示されます。 注： スナップショットの生成時に企業の特定のレコードタイプにレコードが存在しない場合、そのレコードタイプは表示されません。
レコード割当使用量	スナップショットの生成時に企業のOracle CRM On Demand内に存在した表示されたレコードタイプのレコードの数。
日付	スナップショットの日時。

ヒント：「ファイル利用リスト」ページおよび「レコード利用リスト」ページのメニューオプションの使用方法については、「[リストの使用](#)『72ページ』」を参照してください。

アプリケーションカスタマイズ

各企業は、従業員の生産性を向上させるために、データの収集、記録方法、使用する用語、および情報の提示方法について、それぞれ固有の要件を持っています。アプリケーションカスタマイズにより、企業のさまざまな要件（ページレイアウト、フィールド管理、リストアクセス要件など）に合わせてOracle CRM On Demandをカスタマイズできます。

以下の例は、アプリケーションのカスタマイズ方法を示しています。

例1：すべてのセールス要員が、すべての担当者レコードに電子メールアドレスを含めるようにしたい場合があります。この要件を満たす最適な方法は、[電子メール] フィールドを必須フィールドにすることです。こうすれば、誰が新しい担当者レコードを作成したとしても、その担当者レコードに電子メールアドレスが含まれていない限り、作成者はその担当者レコードを保存できません。

例2：従業員は2つのグループに分けられ、それぞれが取引先ページで異なる情報を追跡する必要があるとします。この要件を満たすには、グループごとに異なる取引先ページレイアウトを作成し、役割の割り当てによって適切なアクセス権を提供します。

[アプリケーションカスタマイズ] ページには次の2つのセクションがあります。

- **レコードタイプセットアップ：**トップレベルのレコードタイプごとにリンクがあります。リンクをクリックすると、レコードタイプ固有のカスタマイズページに移動します。企業の設定によっては、業種固有のレコードタイプがOracle CRM On Demandに表示されない場合があります。また、企業の特定のニーズに応じて、業種固有のレコードのカスタマイズが必要になる場合があります。個々の [アプリケーションカスタマイズ] ページから実行できるタスクの詳細は、「[レコードタイプ別の \[アプリケーションカスタマイズ\] ページ](#) 『1056ページ』」を参照してください。
- **アプリケーションセットアップ：**レコードタイプに依存しない各種カスタマイズ機能へのリンクがあります。トピックをクリックすると、[アプリケーションセットアップ] セクションから実行できる以下の手順の説明を表示します。
 - [外部Webページのタブでの表示](#) 『1103ページ』
 - [アクションバーレイアウトの作成と管理](#) 『1111ページ』
 - [カスタムWebアプレットの作成](#) 『1106ページ』
 - [グローバルWebアプレットの作成](#) 『1113ページ』
 - [クライアント側拡張のアップロード](#) 『1116ページ』
 - [企業の \[ホームページ \(個人\)\] のカスタマイズ](#) 『1119ページの "企業の [個人ホームページ] のカスタマイズ" 参照』
 - [\[ホームページ \(個人\)\] でのカスタムレポートの有効化](#) 『1123ページの " [ホームページ (個人)] でのカスタムレポートの有効化" 参照』
 - [レコードタイプの名前変更](#) 『1124ページ』 および [レコードタイプの追加](#) 『1126ページ』
 - [レコードタイプのアイコンの変更](#) 『1126ページ』

注： [ホームページ (個人) レイアウト] および [ホームページ (個人) カスタムレポート] 機能の場合は、[ホームページカスタマイズアクセスを管理] 権限を含む役割が割り当てられている必要があります。

作業前の準備：

- アプリケーションカスタマイズの手順を実行するには、[アプリケーションをカスタマイズ] 権限を含む役割が割り当てられている必要があります。
- 自分のビジネスニーズを理解しておく必要があります。
 - ビジネス所有者と話し合い、そのビジネスプロセスとアプリケーションに関するニーズを確認します。
 - そのニーズをサポートするために必要なフィールド、表示名、ピックリストの値、その他のカスタムフィールドを決定します。
 - インターフェイスでフィールドをレイアウトする方法と、必須のマークを付けるフィールドを決定します。

- フィールド設定およびページレイアウトテンプレート（トレーニングおよびサポートセンターのツールおよびテンプレートエリアから入手可能）を使用して、アプリケーションカスタマイズ要件の文書化を容易にすることができます。

レコードタイプ別の［アプリケーションカスタマイズ］ ページ

各レコードタイプには、そのレコードタイプに対して実行できるカスタマイズタスクのリンクを含む［アプリケーションカスタマイズ］ ページがあります。

次の表では、［アプリケーションカスタマイズ］ ページに表示される各セクションについて説明し、そのセクションに含まれるリンクをクリックしたときに実行できるタスクの一覧を示します。表示されるセクションはレコードタイプによって異なり、一部のセクションは特定の権限を含む役割が割り当てられている場合にのみ表示されます。すべてのカスタマイズ手順で、［アプリケーションをカスタマイズ］ 権限が必須です。

注：次の表に示すトピックでは、レコードタイプの名前のプレースホルダが、イタリック体の *レコードタイプ* という語で表されています。たとえば、取引先に関して作業している場合は、［*レコードタイプ* フィールド監査セットアップ］ リンクの *レコードタイプ* を *取引先* に置き換えてください。

セクション	タスク	必要な追加権限
フィールド管理	フィールドの名前変更、カスタムフィールドの作成、ピックリスト値の管理、フィールドのデフォルト値の指定、フィールド検証の設定およびフィールドがコピー可能かどうかの選択。これらのタスクの詳細は、次のトピックを参照してください。 フィールド管理について 『1058ページ』 カスタムフィールドについて 『1064ページ』 フィールドの作成と編集 『1067ページ』 コピー有効設定の管理 『1071ページ』 フィールドの名前変更 『1076ページ』 インデックス付きカスタムフィールドの使用 『1077ページ』 ピックリスト値の変更 『1080ページ』 設定をデフォルトに戻す 『1079ページ』	なし
	デフォルトフィールドおよびフィールド検証の高度な定義	高度なフィールド管理
ページレイアウト管理	静的ページレイアウトの作成と管理。これらのタスクの詳細については、以下のトピックを参照してください。 静的ページレイアウトのカスタマイズ 『1082ページ』	なし

セクション	タスク	必要な追加権限
	<p>関連項目レイアウトのカスタマイズ 『1081ページ』</p> <p>フィールドセクションタイトルの名前変更 『1086ページ』</p> <p>詳細ページレイアウトで使用可能なWebアプレットの作成と管理。次のトピックを参照してください。</p> <p>Web アプレットの作成 『1087ページ』</p> <p>高度なページレイアウト管理については、「動的ページレイアウトの指定 『1099ページ』」を参照してください。</p>	
カスケード式ピックリスト	<p>カスケード式ピックリストの定義と管理。これらのタスクの詳細については、以下のトピックを参照してください。</p> <p>カスケード式ピックリストの定義 『1089ページ』</p>	なし
検索レイアウトの管理	<p>ターゲット検索フィールドの指定と検索結果のレイアウトの管理。これらのタスクの詳細については、以下のトピックを参照してください。</p> <p>検索レイアウトの管理 『1090ページ』</p>	なし
リストアクセスと順序	<p>各役割のデフォルトリストアクセスおよび表示順序の管理。これらのタスクの詳細については、以下のトピックを参照してください。</p> <p>リストアクセスおよびリスト順序の管理 『1092ページ』</p>	なし
ホームページレイアウトの管理	<p>ホームページレイアウトの作成と管理、およびホームページに表示するカスタムレポートの指定。これらのタスクの詳細については、以下のトピックを参照してください。</p> <p>レコードホームページレイアウトの作成 『1095ページ』</p> <p>ホームページカスタムレポートの作成 『1092ページ』</p>	アプリケーションのカスタマイズ - ホームページのカスタマイズ化の管理
カスタム監査証跡	<p>企業のフィールド監査証跡のカスタマイズ。これらのタスクの詳細については、以下のトピックを参照してください。</p> <p>監査証跡のカスタマイズ 『1096ページ』</p>	<p>フィールド監査の管理</p> <p>この機能は、特定のレコードタイプに対してのみ使用できます。</p>

セクション	タスク	必要な追加権限
動的レイアウト管理	<p>動的ページレイアウトの作成と管理。これらのタスクの詳細については、以下のトピックを参照してください。</p> <p>動的ページレイアウトの指定 『1099ページ』</p>	アプリケーションのカスタマイズ - 動的レイアウトの管理
ルックアップウィンドウ セットアップ	<p>スマート関連付けで使用する [ルックアップ] ウィンドウの動作の管理。これらのタスクの詳細については、以下のトピックを参照してください。</p> <p>[ルックアップ] ウィンドウの動作の管理 『1102ページ』</p>	なし

一部のレコードタイプについては、そのレコードタイプのリンクと関連レコードタイプのリンクが [フィールド管理] および [ページレイアウト] セクションに表示されます。たとえば、取引先の [アプリケーションカスタマイズ] ページには、以下のリンクが表示されます。

- [取引先フィールドセットアップ](#)
- [取引先担当者フィールドセットアップ](#)
- [取引先パートナーフィールドセットアップ](#)
- [取引先関係フィールドセットアップ](#)
- [取引先チームフィールドセットアップ](#)

フィールド管理について

Oracle CRM On

Demandでは、さまざまなレコードタイプについて、以下のフィールド管理タスクを実行することができます。

- [フィールドの作成と編集](#) 『1067ページ』
- [フィールドの名前変更](#) 『1076ページ』
- [ピックリスト値の変更](#) 『1080ページ』

カスタムフィールドを作成したり、フィールド定義を編集したりするときには、フィールドのデフォルト値を指定できます。指定したデフォルト値は、新規レコードの作成時に有効となります。また、フィールドが特定の値を必要とするときは、それを確認するフィールド検証を実行するように指定できます。

フィールドのコピーについて

Oracle CRM On

Demandのほとんどのレコードタイプには、コピー機能が用意されています。つまり、ユーザーは使用中の現在のレコードをコピーできます。ユーザーがレコードの詳細ページの [コピー] ボタンをクリックすると、新しいレコードページが開きま

す。この新しいレコードページには、コピー可能なすべてのフィールドが含まれています。ユーザーはこれらのフィールドを変更して保存できます。

注： [コピー] ボタンを使用する場合は、基本レコードのみコピーされ、関連項目と子レコードはコピーされません。

コピー機能の使用時には次の制限事項が適用されます。

- Webリンク、システムフィールド、住所フィールド、計算結果フィールドおよび参照フィールドはコピーできません。これらの項目については、[コピー有効] チェックボックスを使用できません。
- 読み取り専用フィールドはコピーできません。読み取り専用フィールドとは、フィールドセットアップまたはフィールドレイアウトで読み取り専用として設定されるフィールドです。
- ユーザーのフォームレイアウトで使用できないフィールドはコピーできません。
- 次の添付資料フィールドはコピーできません。
 - 添付資料
 - 添付資料：ファイル名
 - 添付資料：サイズ (バイト)

フィールドをコピーするには、Oracle CRM On

Demandのレコードの詳細ページで [コピー] ボタンを使用します。この設定を有効にするには、Oracle CRM On

Demandの [アプリケーションカスタマイズ] セクションの [フィールド管理] ページにある [コピー有効] チェックボックスを使用します。Oracle CRM On Demandでコピー可能なフィールドの指定の詳細は、「[コピー有効設定の管理](#) [1071ページ]」を参照してください。

フィールド検証について

カスタムフィールドの作成やフィールド定義の編集を行う場合は、[フィールド編集] ページで指定できます。このページのフィールドは、必須または読み取り専用です。また、新しいレコードの事前デフォルトと事後デフォルトの値を指定することもできます。

必須フィールド

さまざまな状況において、フィールドを必須フィールドとして定義することができます。たとえば、すべてのサービスリクエストについて、その原因に関する情報を追跡する必要がある場合などです。この場合は、サービスリクエストの [原因] フィールドが必須フィールドになるように指定します。これにより、レコードが作成または更新され、保存されるとき、アプリケーションは [原因] フィールドがNULLでないことを検証します。

別の例として、予想売上が\$100,000を超える商談が不成約になった場合はその理由を追跡する、という企業方針があるとします。この場合は、商談レコードの [理由] フィールドを、[売上] フィールドの値が100,000を超えているときだけ必須フィールドになるように定義します。商談レコードが保存されるとき、アプリケーションは [リクエスト] フィールドの値が100,000を超えているか検証します。

検証に失敗するとエラーメッセージが表示され、レコードを保存する前に必須フィールドに値を入力するようユーザーに警告します。また、検証に失敗した場合に表示するカスタムエラーメッセージを指定することもできます（[フィールド検証エラーメッセージ] フィールド）。

フィールドを必須フィールドとして指定すると、ユーザーインターフェイス、Webサービス、データインポートなど、すべてのインターフェイスで検証が実施されます。

[フィールド編集] ページで必須フィールドとして指定したフィールドは、役割に関係なく、すべてのユーザーにとって必須フィールドとなります。特定の役割に対してだけ必須フィールドとしたい場合は、まだ必須フィールドではないフィールドに

対して適切なページレイアウトを編集することができます。ページレイアウトの編集の詳細については、「[静的ページレイアウトのカスタマイズ](#)『1082ページ』」を参照してください。

読み取り専用フィールド

次のような場合には、フィールドを読み取り専用フィールドとして定義します。

- **外部ソースからのフィールド**：たとえば、企業が取引先の信用度を外部システムで追跡する場合、夜間に行うインポートによって信用度を定期的に更新するが、UIではフィールドを読み取り専用にするということが考えられます。
- **既存のフィールドをカスタムのインデックス付きフィールドに変更する**：インデックス付きカスタムフィールドの1つを既存のカスタムフィールドで使用する場合は、ユーザーには古いフィールドへの読み取り専用アクセスのみを許可しておいて、データを新しいインデックス付きフィールドに移動することができます。このようにフィールドを定義すれば、データの同期がずれるのを避けることができます。

カスタムフィールド検証ルール

Oracle On Demand Expression Builder (Expression Builder) を使用して、カスタムフィールド検証ルールの式を作成できます。[フィールド検証] フィールドの横にある [fx] アイコンをクリックすると、[Expression Builder] ウィンドウが表示され、そこに式を入力できます。式に使用できる構文については、「[Expression Builder](#)『1518ページ』」を参照してください。

次のような場合に、カスタムフィールド検証ルールを定義します。

- **企業方針の徹底**：たとえば、MDFの有効期間は1年以内でなければならないという企業方針が企業にあるとします。この場合は、[終了日] フィールドに関する検証ルールを適切に定義することで、フィールド値が開始日から1年を超える値にならないようにすることができます。
- **データ形式の徹底**。たとえば、企業がヨーロッパの取引先に付加価値税 (VAT) 番号を使用している場合は、取引先の請求先住所に基づいて、正しいVAT形式の検証を指定できます。もう1つの例として、特定のカスタムフィールドの値が必ず4桁となるように指定することができます。

次の場合は、フィールド検証式が評価されないようにします。

- レコードの作成時にフィールドは空のままになります。フィールド検証では値が必要とされません。
- フィールドには既存の無効な値があり、更新時に変更されません。

検証式が評価されない場合、または検証式がNULLと評価される場合は、エラーメッセージが生成されません。検証式が失敗する（すなわち、式がFALSEと評価される）場合のみエラーメッセージが生成されます。

フィールド検証式は、最初のパラメータがフィールド名自体であると想定します。たとえば、[金額] フィールドの単純なフィールド検証式を値が1000より大きくなるように指定する場合は、「>1000」と入力すれば十分です。「[<金額>]>1000」と入力する必要はありません。より複雑な式の詳細は、「[式について](#)『1522ページ』」を参照してください。

フィールド検証ルールの指定に関する制限事項

以下のタイプのフィールドに対しては、フィールド検証ルールを指定できません。

- システムフィールド
- 内部計算結果フィールド
- 行IDおよびIDフィールド

注：Row_IDは内部システムフィールドです。レコード作成中などの操作の遷移によって、Row_IDが常に静的であることは保証されません。ExternalSystemIDまたはIntegrationIDに変化する場合があります。

- 関連フィールド
- 複数選択ピックリストフィールド
- フィールドを除外するようにユーザープロパティが設定されているフィールド。このタイプのフィールドは、アプリケーションコードの既存のビジネスロジックに反しないようにするために、例外に基づいて設定されます。
- Webリンク
- 次の添付資料フィールド：
 - 添付資料
 - 添付資料：ファイル名
 - 添付資料：サイズ (バイト)

デフォルトフィールド値の定義について

フィールドのデフォルト値は、カスタムフィールドの作成時、またはフィールド定義の編集時に、[フィールド編集] ページの [デフォルト値] フィールドで指定することができます。

デフォルト値の指定は、フィールドに対して次のような要求がある場合に役立ちます。

- フィールドの値を一定にする。たとえば、新規レコードの作成時に、[取引先タイプ] フィールドの値がデフォルトの [顧客] となるようにできます。
- 式に基づいた値をデフォルトにする。たとえば、資金リクエストの [締切日] フィールドのデフォルト値として、[作成日] フィールドの値から6か月後という値を取るようにすることができます。
- フィールドに固有の値を生成する。たとえば、固有の数値を [経費レポート] フィールドのIDとして生成する式を指定することができます（このフィールドは読み取り専用でもあります）。
- 役割に固有のデフォルト値を指定する。たとえば、サービスリクエスト (SR) の大部分が顧客サービス要員 (CSR) によって作成される企業では、デフォルトで再割当フラグフィールドを選択することができます。これは、セールス要員がSRを開いた場合は、事前に定義された割当ルールに基づいてSRが正しいCSRにルーティングされるようにするためです。

注：これらの多くは、[高度なフィールド管理] 権限を含む役割が割り当てられている場合にのみ可能です。

フィールドのデフォルト値には、次の2つのタイプがあります。

- **事前デフォルト：**ユーザーが新しいレコードを作成すると、指定された値がこのフィールドに事前入力されます。ユーザーは、デフォルト値を上書きするか、デフォルト値を受け入れることができます。
- **事後デフォルト：**ユーザーが新しいレコードを作成したときには、指定された値がフィールドに事前入力されることはありませんが、以下の場合にレコードが保存されると、フィールドは指定されたデフォルト値を取ります。
 - ユーザーがフィールドに何も入力しなかった。
 - フィールドがレイアウトに表示されていない。
 - 統合ツールによって値が入力されていない。

事前デフォルトは、フィールド値のデフォルトタイプです。事後デフォルトを指定するには、[フィールド編集] ページでその名前のチェックボックスをオンにします。

注：事後デフォルトフィールドの値はOffline clientではサポートされていないため、空のフィールドとして表示されます。

デフォルトフィールド値は、新しいレコードのみに適用され、レコードの更新には適用されません。

システムですでにデフォルト値が指定されているフィールドにデフォルト値を指定する場合は、個人の値が企業の値より優先されます。このルール例外は、商談レコードの「売上」フィールドです。このフィールドは商談売上に基づいた売上予想の生成に使用されるので、このフィールドに指定されるすべてのデフォルト値およびその後指定される値は無視されます。

次のタイプのフィールドにデフォルト値を設定することはできません。

- システムフィールド
- 内部計算結果フィールド
- 行IDおよびIDフィールド

注：Row_IDは内部システムフィールドです。レコード作成中などの操作の遷移によって、Row_IDが常に静的であることは保証されません。ExternalSystemIDまたはIntegrationIDに変化場合があります。

- 関連フィールド
- 複数選択ピックリストフィールド
- フィールドを除外するようにユーザープロパティが設定されているフィールド。このタイプのフィールドは、アプリケーションコードの既存のビジネスロジックに反しないようにするために、例外に基づいて設定されます。
- Webリンク
- チェックボックス（事後デフォルトの値）
- 次の添付資料フィールド：
 - 添付資料
 - 添付資料：ファイル名
 - 添付資料：サイズ（バイト）

次の表では、Oracle CRM On Demandの様々なフィールドタイプに指定できるデフォルト値について説明します。

フィールドのタイプ	有効なデフォルト値
チェックボックス	<p>チェックボックスをオンにし、ブール値がtrueの場合はY。</p> <p>チェックボックスをオフにし、ブール値がfalseの場合はN。</p> <p>ブランクは、チェックボックスがオフのように考えられがちですが、未定義値を表します</p> <p>注：チェックボックスフィールドに対して事後デフォルトを選択することはできません。</p>
通貨	有効な数値は-2147483648から2147483647です。
日付	<p>Today + number。numberは特定の日数を表します。デフォルトの日付は、今日の日付と入力された数値の和として計算されます。たとえば、今日が2008年1月1日の場合、「Today + 7」と入力すると、デフォルト値は2008年1月8日に設定されます。</p>

フィールドのタイプ	有効なデフォルト値
日時	「日付」フィールドタイプの場合と同じですが、新規レコードが開かれた時刻も示されます。
整数	有効な数値は-2147483648から2147483647です。
複数選択ピックリスト	複数選択ピックリストのデフォルト値は定義できません。
メモ	16350 文字以内のテキスト値。
数値	有効な数値は-2147483648から2147483647です。
率	有効な数値は-2147483648から2147483647です。
電話	有効な電話番号。
ピックリスト	選択したピックリスト値が、フィールドのデフォルト値になります。
テキスト (長い)	255 文字以内のテキスト値。
テキスト (短い)	40 文字以内のテキスト値。
Web リンク	有効なURL。式および検証は使用できません。デフォルト値は、[Web リンク] 編集ページから設定できます。 [テキストを表示] フィールドには、最大で250文字を含めることができます。[URL] フィールドには、最大で8000文字を含めることができます。ブラウザによってURLの最大長は異なります。指定したURLが長すぎると、想定どおりに動作しないことがあります。パラメータの置換を使用している場合、URL長は変化します。

注：デフォルト値を設定するための式を作成する場合、式の結果はフィールドの許容最大文字数を超えてはなりません。また、**Expression Builder**で関数に渡される文字列または数値リテラルは75文字を超えてはなりません。式ビルダーの使用の詳細は、「[Expression Builder](#)『1518ページ』」を参照してください。

追加事項：

- ピックリストを含むすべてのフィールドタイプについて、定数値を入力できます。例：
Status (Task) = ‘開始前’
- [日付] フィールドの場合は、今日の日付からの日数を指定できます。例：
Due Date (Fund Request) = Today() + 180
- [所有者] フィールドの場合は、<record creator> (変数) または特定のユーザーを指定することができます。
ルックアップはサポートされていないため、フィールドに直接入力する必要があります。

デフォルトフィールド値に対して複雑な式を作成することもできます。[デフォルト値] フィールドに式を直接入力するか、または [fx] アイコンをクリックして [Expression Builder] ウィンドウを開いて式を入力できます。式に使用できる構文については、「[Expression Builder](#)『1518ページ』」を参照してください。

フィールド管理でExpression

Builderを使用するには、ユーザー役割に「高度なフィールド管理」権限が含まれている必要があります。管理者の役割を持つユーザーは、自分自身の役割および他の役割に対してこの権限を有効にすることができます。

カスタムフィールドについて

Oracle CRM On

Demandには、ほとんどの組織が必要とするデフォルトフィールドが用意されています。しかし、既存のレコードのフィールドに対応するフィールドがOracle CRM On

Demandにない場合があります。この場合、カスタムフィールドという新しいフィールドを作成し、企業独自の必要をサポートできます。この必要は、Oracle CRM On

Demandにインポートする既存のレコードがある場合に生じる可能性があります。

カスタムフィールドには次の特徴があります。

- 割当ルール、レポート、フィルター済みリスト、およびターゲット検索で使用できます。
注：パフォーマンス上の理由から、一部のカスタムフィールドはリストの並べ替えに使用できません。
- 削除できません。
- カスタムページレイアウトに明示的に追加しない限り表示できません。
- レコードタイプ間で継承されません。
たとえば、見込み客用に追加したカスタムフィールドは、その見込み客が商談に変換された場合は、商談に自動的に継承されません。
見込み客が商談、取引先、または担当者に変換されるときに、見込み客レコードのカスタムフィールドを転送する場合は、転送するカスタムフィールドをマップする必要があります。
- 再度サインインしないと、他のユーザーには表示できません。
- Web リンク、Web サービス、およびその他の統合テクノロジーによって参照できます。

次の表では、Oracle CRM On

Demandに追加できる新しいフィールドの数について説明します。データはほとんどのレコードタイプに使用可能なフィールドに関連しています。つまり、取引先に100個、担当者に100個、商談に100個というように新しいピックリストフィールドを追加できます。ピックリストの値（有効な値および無効な値）の最大数は1000個です。

レコードタイプ	チェックボックス	通貨	日付	日時	整数	複数選択ピックリスト
取引先	35	80	25	25	35	10
担当者	35	25	25	25	35	10
見込み客	35	25	25	25	35	10
商談	35	25	25	25	35	10
活動	35	25	25	25	35	10
キャンペーン	35	25	25	25	35	0

レコードタイプ	チェック ボックス	通貨	日付	日時	整数	複数選択ピック リスト
解決策	35	25	25	25	35	0
医学教育	35	25	25	25	35	0
世帯	35	25	25	25	35	0
資金	35	25	25	25	35	0
ポートフォリオ	35	25	25	25	35	0
車両	70	50	60	50	70	0
サービスリクエスト	35	25	25	25	35	10
プログラム	35	35	25	25	35	0
カスタムオブジェクト01	35	25	35	25	35	10
カスタムオブジェクト02	35	25	35	25	35	10
カスタムオブジェクト03	35	25	35	25	35	0
自動車ディーラー	70	105	60	50	70	0
製品	35	25	25	25	35	0
資産	35	25	25	25	35	0
資金リクエスト	35	25	25	25	35	0
MDFリクエスト	35	25	35	25	35	0
プログラムパートナー	70	50	60	50	70	10
売上	35	25	25	25	35	0
SP リクエスト	35	25	35	25	35	0
ユーザー	35	25	35	25	35	0
取引交渉登録	35	25	35	25	35	0
取引交渉登録売上 製品	35	25	35	25	35	0
コース	35	25	35	25	35	0
試験	35	25	35	25	35	0

レコードタイプ	チェックボックス	通貨	日付	日時	整数	複数選択ピックリスト
認定レベル	35	25	35	25	35	0
認定	35	25	35	25	35	0
カスタムオブジェクト04以降	35	25	25	35	35	0
この表に示したタイプ以外の業界固有のレコードタイプ	35	25	25	35	35	0

レコードタイプ	番地	率	電話	ピックリスト	テキスト (長い)	テキスト (短い)	Webリンク
取引先	33	30	10	100	30	45	100
担当者	33	30	10	100	30	70	100
見込み客	33	30	10	100	30	45	100
商談	33	30	10	100	30	70	100
活動	33	30	10	100	30	45	100
キャンペーン	33	30	10	100	30	45	100
解決策	33	30	10	100	30	45	100
医学教育	33	30	10	100	30	45	100
世帯	33	30	10	100	30	45	100
資金	33	30	10	100	30	45	100
MDFリクエスト	35	30	20	100	30	60	100
ポートフォリオ	33	30	10	100	30	45	100
車両	68	60	30	200	60	105	100
サービスリクエスト	33	30	10	100	30	45	100
SP リクエスト	35	30	20	100	30	60	100
プログラム	35	30	10	100	30	45	100

レコードタイプ	番地	率	電話	ピックリスト	テキスト (長い)	テキスト (短い)	Webリンク
カスタムオブジェクト01	35	30	20	100	30	60	100
カスタムオブジェクト02	35	30	20	100	30	60	100
カスタムオブジェクト03	35	30	20	100	30	60	100
自動車ディーラー	68	60	30	200	60	105	100
製品	33	30	10	100	30	45	100
資産	33	30	10	100	30	45	100
資金リクエスト	33	30	10	100	30	45	100
プログラムパートナー	68	60	30	200	60	105	100
売上	33	30	10	100	30	45	100
ユーザー	35	30	20	100	30	60	100
取引交渉登録	35	30	20	100	30	60	100
取引交渉登録売上製品	35	30	20	100	30	60	100
コース	35	30	20	100	30	60	100
試験	35	30	20	100	30	60	100
認定レベル	35	30	20	100	30	60	100
認定	35	30	20	100	30	60	100
カスタムオブジェクト04以降	35	30	20	100	30	90	100
この表に示したタイプ以外の業界固有のレコードタイプ	35	30	20	100	30	90	100

フィールドの作成と編集

各レコードタイプの「フィールド編集」ページで、カスタムフィールドの作成および既存のフィールド定義の編集を行うことができます。

作業前の準備：次の手順を実行するには、[アプリケーションをカスタマイズ] 権限を含む役割が割り当てられている必要があります。

カスタムフィールドの作成およびフィールドの編集を行うには

- 1 任意のページの右上隅にある [管理] グローバルリンクをクリックします。
- 2 [アプリケーションカスタマイズ] セクションで、[アプリケーションカスタマイズ] リンクをクリックします。
- 3 [レコードタイプセットアップ] セクションで、必要なレコードタイプのリンクをクリックします。
- 4 [フィールド管理] セクションで、[レコードタイプフィールドセットアップ] をクリックします。
- 5 [フィールド] ページで、次の操作を行います。
 - カスタムフィールドを作成する場合は [新規フィールド] をクリックします。
 - フィールドの定義を編集するには、フィールドの [編集] リンクをクリックします。

注：標準のフィールドを編集し、編集したすべての値をデフォルト設定にリセットする場合は、[保存] ボタンと [取消] ボタンの隣にある [初期値] ボタンをクリックします。

- 6 [フィールド編集] ページで表示名を入力します。

表示名はフィールドのラベルです。

- 7 フィールドを作成する場合は、[フィールド編集] ページでフィールドタイプを選択します。

注意：カスタムフィールドを保存した後は、フィールドタイプは変更できません。

カスタムフィールドには次のルールが適用されます。このルールは、同じフィールドタイプのデフォルトのフィールドに適用されるルールとは異なる場合があります。

フィールドのタイプ	最大長	メモ
日付	25	
日時	25	
整数	10	整数の範囲は-2147483647から2147483647までです。
複数選択ピックリスト		複数選択ピックリストのデフォルト値は定義できません。
メモ	1024	
数値	10	数値の範囲は-2147483648から2147483647までです。
電話	35	
ピックリスト	30	
テキスト (長い)	255	テキストフィールドでは、1行のテキストフィールドを使用しま

フィールドのタイプ	最大長	メモ
		す。
テキスト (短い)	100	テキストフィールドでは、1行のテキストフィールドを使用します。ただし、フィールドによって長さは異なります。
Web リンク	該当なし	<p>[Webリンク] カスタムフィールドにより、レイアウト内に状況依存のハイパーリンクを作成できます。</p> <p>[テキストを表示] フィールドには、最大で250文字を含めることができます。[URL] フィールドには、最大で8000文字を含めることができます。ブラウザによってURLの最大長は異なります。指定したURLが長すぎると、想定どおりに動作しないことがあります。パラメータの置換を使用している場合、URL長は変化します。</p>

8 [追加プロパティ] セクションで、必要に応じて次のフィールドに情報を入力します。

フィールド	説明
必須	このチェックボックスをオンにすると、レコードの作成または更新時にそのフィールドが必須フィールドになります。たとえば、新しい担当者の追加時にすべてのユーザーが[取引先] フィールドに必ず入力するように設定できます。
デフォルト値	<p>値または式を直接入力するか、または [fx] アイコンをクリックして [Expression Builder] ウィンドウを開きます。</p> <p>複雑な式を追加できるのは、役割に[高度なフィールド管理] 権限が含まれている場合のみです。このフィールドには、最大で1024文字の式を含めることができます。デフォルト値を設定するための式を作成する場合、式の結果はフィールドの許容最大文字数を超えてはなりません。また、Expression Builderで関数に渡される文字列または数値リテラルは75文字を超えてはなりません。</p> <p>このフィールドにデフォルト値を直接入力する場合、デフォルト値の文字数はそのフィールドタイプの許容最大文字数を超えてはなりません。数値タイプのフィールドの場合、値はフィールドの値範囲内に収まっている必要があります。</p> <p>デフォルト値の設定の詳細は、「フィールド管理について」『1058ページ』を参照してください。式で利用できる構文については、「Expression Builder」『1518ページ』を参照してください。</p>
読み取り専用	このチェックボックスをオンにすると、そのフィールドが読み取り専用になります。
コピー有効	このチェックボックスをオンにすると、レコードの詳細ページにある[レコードのコピー] ボタンを使用してレコードタイプをコピーするときに、このフィールドをコピーできます。
デフォルトをポ	このフィールドは、[高度なフィールド管理] 権限を含むユーザー役割が割り

フィールド	説明
スト	<p>当てられている場合にのみ表示されます。</p> <p>新規レコードの作成時に、フィールドにデフォルト値が自動的に入力されないようする場合は、このチェックボックスをオンにします。ユーザーまたは統合ツールから値が提供されない場合にのみ、指定したデフォルト値がレコードの保存時に設定されます。</p> <p>注：チェックボックスフィールドに対して事後デフォルトを選択することはできません。</p>
フィールド検証	<p>このフィールドは、[高度なフィールド管理] 権限を含むユーザー役割が割り当てられている場合にのみ表示されます。</p> <p>式を直接入力するか、または [fx] アイコンをクリックして [Expression Builder] ウィンドウを開きます。</p> <p>このフィールドには、1024文字まで入力できます。</p> <p>フィールド検証の詳細は、「フィールド管理について」『1058ページ』を参照してください。また、式に使用できる構文については、「Expression Builder」『1518ページ』を参照してください。</p>
フィールド検証エラーメッセージ	<p>このフィールドは、[高度なフィールド管理] 権限を含むユーザー役割が割り当てられている場合にのみ表示されます。</p> <p>フィールドの検証に失敗した場合に標準メッセージに追加して表示する、カスタムエラーメッセージを入力します。このメッセージで使用するのは、文字、数字、スペース、およびカンマ、ピリオド、ダッシュの記号のみです。</p> <p>エラーメッセージの表示は、カスタムエラーメッセージを指定した場合と指定しなかった場合とで異なり、次のようになります。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ フィールド検証が設定され、カスタムメッセージが指定されていない場合： ' [フィールド] 'に入力された値は、企業の管理者によって設定された検証ルールを満たしません。検証条件は' [ルール] ' (エラーコード) です。 ■ フィールド検証が設定され、カスタムメッセージが指定されている場合： [カスタムエラーメッセージ] (エラーコード) です。

1 [保存] をクリックします。

追加した新しいフィールドは、括弧で囲まれた青いテキストの形式で自動的に表示され、[翻訳] チェックボックスの設定に関係なく他の有効な言語で表示されます。

2 新しい名前またはフィールド検証エラーメッセージの翻訳を手動で入力するには、次の操作を行います。

- a** [翻訳言語] ドロップダウンリストから、翻訳を入力する言語を選択します。
- b** 翻訳したものを適切な[表示名] フィールドまたは[フィールド検証エラーメッセージ] フィールドに入力し、[保存] をクリックします。
- c** リンクをクリックして更新したフィールドページに戻り、必要に応じて言語をもう一度選択します。

翻訳した名前が「表示名」カラムに黒いテキストで表示されます。

注：Oracle CRM On

Demandユーザーの言語がカスタムフィールド作成時の言語と異なる場合に、カスタムフィールドを**Oracle CRM On Demand**

Answersに表示するには、カスタムフィールドを該当する言語に翻訳する必要があります。たとえば、英語で作成されたカスタムフィールドは、ドイツ語に翻訳されない限り、ドイツ語のユーザーの**Oracle CRM On Demand Answers**に表示されません。

「翻訳」をオンにすると、他のすべての言語の「表示名」と「フィールド検証エラーメッセージ」の両方が上書きされます。

3 ピックリストまたは複数選択ピックリストを作成した場合は、次の操作を行います。

- a** カスタムフィールドの「ピックリストを編集」リンクをクリックします。
- b** 「ピックリスト値」ボックスで、各値を個別の行に入力します。
- c** レコードを保存します。

注：ここで、フォーム（編集、詳細および作成の各フォーム）に表示されるように、新たに作成したカスタムフィールドを公開する必要があります。デフォルトでは表示されません。カスタムフィールドを表示するには、必要に応じて新しいページレイアウトを作成し、そのフィールドを表示する必要がある各役割に割り当てられるようにします。

コピー有効設定の管理

Oracle CRM On

Demandの多くのレコードタイプにはコピー機能があり、ユーザーは使用中のレコードをコピーできます。

注：「レコードのコピー」ボタンを使用した場合、基本レコードのみがコピーされ、関連する項目の子レコードはコピーされません。

コピー機能の使用時には次の制限事項が適用されます。

- **Webリンク**、システムフィールド、住所フィールド、計算結果フィールドおよび参照フィールドはコピーできません。これらの項目については、「コピー有効」チェックボックスを使用できません。
- 読み取り専用フィールドはコピーできません。読み取り専用フィールドとは、項目の設定またはレイアウトで読み取り専用フィールドとして設定されたフィールドのことです。
- ユーザーのフォームレイアウトで使用できないフィールドはコピーできません。

このトピックでは、**Oracle CRM On**

Demandのレコード詳細ページの「コピー」ボタンでフィールドにコピー機能を指定する方法について説明します。

「コピー」ボタンでフィールドにコピー機能を指定するには

- 1** 任意のページの右上隅にある「管理」グローバルリンクをクリックします。
- 2** 「アプリケーションカスタマイズ」セクションで、「アプリケーションカスタマイズ」リンクをクリックします。
- 3** 「レコードタイプセットアップ」セクションで、コピー機能を有効にするレコードタイプをクリックします。

- 4 [フィールド管理] セクションで、レコードタイプフィールドの設定リンクをクリックします。

指定したレコードタイプフィールドのフィールドリストが表示されます。

- 5 編集するフィールドを探し、[編集] リンクをクリックします。

注：アソシエーションをコピーする場合、アソシエーションIDではなく、アソシエーションピックリストを選択する必要があります。アソシエーションピックリストを[コピー有効]に設定すると、このアソシエーションに関連するすべてのフィールドが自動的にコピーされます。

- 6 [コピー有効] チェックボックスをオンにします。

- 7 [保存] をクリックします。

これらの変更はOracle CRM On Demandに次回ログインしたときに有効になります。

カスタムフィールドの統合タグの設定

カスタムフィールドの統合タグは、記号的にタグを示すものであり、言語に依存しません。また、各カスタムフィールドに割り当てられます。これらのタグは、[Webサービス] (WSDLファイルの生成時に使用) および [Webリンク] のカスタムフィールドパラメータによって使用されます。統合タグを使用して、管理者は各カスタムフィールドに意味のある統合名を設定できます。統合名は統合コンポーネントによって使用されるため、既存の統合に影響を与えることなく、ラベル名を変更できます。統合タグはエンドユーザーには表示されません。

Expression

Builderでは統合タグが使用されます。このため、それらのタグはワークフロールールとフィールドの作成時にも使用されます。ワークフロールールの詳細については、「[ワークフロールールの作成](#)」[1248ページ]を参照してください。フィールドの作成と編集の詳細については、「[フィールドの作成と編集](#)」[1067ページ]を参照してください。

注意：統合タグは設定後に変更しないでください。変更した場合、統合タグを参照するテクノロジーでそれらの参照が失われるおそれがあります。

カスタムフィールドの統合タグを設定するには

- 1 任意のページの右上隅にある [管理] グローバルリンクをクリックします。
- 2 [アプリケーションカスタマイズ] セクションで、[アプリケーションカスタマイズ] リンクをクリックします。
- 3 [レコードタイプセットアップ] セクションで、必要なレコードタイプのリンクをクリックします。
- 4 [フィールド管理] セクションで、[レコードタイプフィールドセットアップ] をクリックします。
- 5 [レコードタイプフィールド] ページで、[フィールド名を変更] をクリックします。
- 6 [フィールド名を変更] ページで、[詳細] ボタンをクリックします。
- 7 統合タグを更新します。

ヒント： 統合タグについては、このカスタムフィールドを簡単に識別できるような短くてわかりやすい名前を使用してください。統合タグは、**Webサービス**、**Webリンク**、およびその他の統合テクノロジー（WebサービスのWSDLファイル、およびWebリンクのURLパラメータ）によって参照されます。

Webリンクの設定

Webリンクは、Oracle CRM On

Demandのレコード内に、外部WebサイトまたはWebベースのアプリケーションへのハイパーリンクを作成するためのカスタムフィールドです。Webリンクカスタムフィールドは、別のWebページ、またはOracle CRM On

Demand内の別のページに移動するための便利な方法です。Webリンクカスタムフィールドはどんなレコードタイプからでも作成できます。たとえば、別のアプリケーションからの値で取引先詳細を更新する取引先レコードタイプのWebリンクフィールドを定義できます。他のカスタムフィールドと同様、Webリンクフィールドも、自分のユーザーに表示されるようにするには、自分のレコードページのレイアウトに追加する必要があります。

Webリンクは、別のWebサイトを簡単に開くように設定できます。また、Oracle CRM On

Demandレコードの特定の情報をURLでパラメータとして渡すようにWeb

リンクを設定することもできます。たとえば、取引先レコードの住所情報を、指定された住所の地図を提供するWebサイトに渡すWebリンクフィールドを作成することができます。この場合、ユーザーが取引先レコード上のWebリンクをクリックすると、取引先所在地の地図が表示されます。

特定の状況でのみ表示されるWebリンクを設定できます。たとえば、Webリンクを表示する前に必要な条件を指定したり、編集ページにリンクが表示されないように、リンクを詳細ページにのみ表示されるように設定したりできます。

注： 見込み客の変換時に、Webリンクフィールドの内容は新しいレコードに移行できません。

作業前の準備： Webリンクフィールドを設定するには、ターゲットURLの構文に精通している必要があります。

Web リンクを設定するには

- 1 任意のページの右上隅にある [管理] グローバルリンクをクリックします。
- 2 [アプリケーションカスタマイズ] セクションで、[アプリケーションカスタマイズ] リンクをクリックします。
- 3 [レコードタイプセットアップ] セクションで、必要なレコードタイプのリンクをクリックします。
- 4 [フィールド管理] セクションで、[レコードタイプフィールドセットアップ] をクリックします。
- 5 Webリンクフィールドがまだ存在していない場合には、「[フィールドの作成と編集](#)」『1067ページ』で説明されているように、カスタムWebリンクフィールドを作成します。
- 6 [フィールド] ページで、カスタムフィールドの [Webリンクを編集] リンクをクリックします。
- 7 [Webリンクを編集] ページで、次のウィンドウプロパティを指定します。
 - a 表示名について、ハイパーリンクにラベル（表示名）を入力します。このラベルはレイアウト内でユーザーに表示されます。

例：証券コードについてはここをクリックします。（このテキストは下線付きで表示されます）

また、[テキストを表示] フィールドにカーソルを置き、[ユーザーフィールド] リストまたは [(レコードタイプ) フィールド] リストを選択することにより、このフィールドに状況依存のパラメータを挿入でき

ます。これにより、[テキストを表示] フィールドにフィールドパラメータ (%%%fieldname%%%で指定) が挿入され、ユーザーが値をクリックしたときに、現在のレコードに基づいたフィールド値に置き替わります。

注： 表示テキストが長すぎてレイアウトに収まらない場合は、連結されます。また、変数の情報はすべて実行時に挿入されます。

- b** ユーザーがハイパーリンクをクリックしたときのOracle CRM On Demandの動作を選択します。
 - **現在のウィンドウで開く。** 現在のウィンドウにハイパーリンク先のページを開きます。現在のOracle CRM On Demandセッションと置き換わります。
 - **カスタムWebタブで開く。** カスタムWebタブでハイパーリンク先のページを開きます。[ターゲットカスタムWebタブ] リストから必要なWebタブを選択します。
 - **新しいウィンドウで開く。** ハイパーリンク先のページを新しいウィンドウで開き、現在のOracle CRM On Demandウィンドウはそのままにします。ユーザーが新しいウィンドウを閉じたときに親ウィンドウを更新する場合は、[Parent Window Refresh (親ウィンドウの更新)] チェックボックスをオンにします。
- c** Webリンクを詳細ページにのみ表示するか、編集ページにのみ表示するか、またはその両方に表示するかに応じて、[Display Options (表示オプション)] を、[詳細ページ]、[編集ページ]、または[両方] から選択します。

8 リンクプロパティを指定します。

- a** [アクティブなリンク状態] に、詳細ページと編集ページ上でWebリンクをアクティブにするかどうかを制御する条件式を入力します。[アクティブなリンク状態] フィールドの隣の [fx] アイコンをクリックすると、式を入力できる式ビルダーが開きます。式の構文については、「[Expression Builder](#) 『1518ページ』」を参照してください。

たとえば、「[Revenue] > 10000」という式を入力した場合、Webリンクは、Revenue値が10000を超えた場合のみ、アクティブになります。

式を入力しない場合、Webリンクは常にアクティブになります。式を入力して、条件が満たされない場合、Webリンクは表示されますが、無効になります。

- b** [Display Link Condition (リンク表示条件)] に、詳細ページと編集ページにWebリンクを表示するかどうかを制御する条件式を入力します。

たとえば、「[Revenue] > 10000」という式を入力した場合、Webリンクは、Revenue値が10000を超えた場合のみ、表示されます。

式を入力しない場合、Webリンクは常に表示されます。

以下の内容は、[Display Link Condition (リンク表示条件)] フィールドと [Active Link Condition (リンクアクティブ条件)] フィールドの式両方に当てはまります。

- **新しいページ。** 表示条件式とアクティブ条件式は新しいページに対しては評価されません。これらはデフォルトでTRUEに設定されます。リンクを無効にする唯一の方法は、明示的にFALSEにすることです。
- **編集ページ。** 表示条件式とアクティブ条件式はデフォルトでTRUEに設定されています。ただし、式ビルダーを使用して、新しい式を追加できます。

- c URLには、ユーザーがハイパーリンクをクリックしたときに呼び出されるURL（www.oracle.comなど）を入力します。

注：また、[URL] フィールドにカーソルを置き、[ユーザーフィールド] リストまたは [(レコードタイプ) フィールド] リストを選択することにより、このフィールドに状況依存のパラメータを挿入できます。これにより、[URL] フィールドにフィールドパラメータ（`%%%fieldname%%%`で指定）が挿入され、ユーザーが値をクリックしたときに、現在のレコードに基づいたフィールド値に置き替わります。

URLを指定しない場合、ユーザーがリンクをクリックすると、その移動先は空のURLになります。

注：各ブラウザにはURLの最大長があります。この長さを超えるURLを指定した場合、Webリンクをクリックすると、ブラウザでユーザーが予期しない動作が見られることがあります。

- 9 ユーザーフィールドについて、[ユーザーフィールド] リストからオプションを選択します。これにより、現在のカーソル位置に応じて [URL] または [テキストを表示] フィールドに、ユーザーパラメーターフィールドが挿入されます。

たとえば、リストから [ユーザーID] を選択した場合、カーソルの位置に応じて [URL] または [テキストを表示] フィールドに `%%%User id%%%` が挿入されます。実行時、このパラメーターは、ログインしているユーザーのユーザーIDと置き換えられます。

10 record

type フィールドについて、パラメータを挿入する [URL] または [テキストを表示] フィールドにカーソルを置き、そのフィールドに挿入するフィールドをリストから選択します。

たとえば、[行ID] を選択した場合、カーソルの位置に応じて [URL] または [テキストを表示] フィールドに `%%%Row id%%%` が挿入されます。実行時、このパラメータは、現在のレコードの行IDと置き換えられます。

注：斜体の *record type* という語はレコードタイプ名のプレースホルダーです。たとえば、*record type* は、Webリンクカスタムフィールドを追加するレコードタイプになります。

たとえば、担当者レコードのWebリンクを編集している場合、このフィールドは [担当者フィールド] リストとして表示されます。

- 11 [保存] をクリックします。

- 12 Webリンクフィールドを、レコードタイプページレイアウトに追加します。詳細については、「[静的ページレイアウトのカスタマイズ](#)」『1082ページ』を参照してください。

Web リンクを使用した新しい統合シナリオの作成について

WebリンクカスタムフィールドをOracle CRM On

Demandに追加することにより、多くの新しい統合を実現できます。ユーザーインターフェイスに基づいて、ユーザーがOracle CRM On Demandのコンテンツに直接アクセスするための社内システムおよび外部システムとの統合を作成できます。

いくつかの例を次に示します。

- 取引先の証券コードのシンボルに基づいて金融Webサイトへのリンクを作成し、リンクをクリックすると、取引先の株式チャートが表示されるようにします。
- Web
サービスを使用する内部システムへのリンクを作成し、リンクをクリックすると、現在の取引先に関連する社内および連携先からの複数の解決策のデータが複合ビューで表示されるようにします。

Webリンクの作成方法の詳細については、「[Webリンクの設定](#)」『1073ページ』を参照してください。

フィールドの名前変更

従業員になじみの用語を使用するために、フィールドの名前を変更したい場合があります。たとえば、[取引先] フィールドの名前を [企業名] に変更できます。

注：新しいフィールド表示名がレポートと分析に表示されるまで、**30-60分**かかることがあります。

作業前の準備：次の手順を実行するには、[アプリケーションをカスタマイズ] 権限を含む役割が割り当てられている必要があります。

フィールドの名前を変更するには

- 1** 任意のページの右上隅にある [管理] グローバルリンクをクリックします。
- 2** [アプリケーションカスタマイズ] セクションで、[アプリケーションカスタマイズ] リンクをクリックします。
- 3** [レコードタイプセットアップ] セクションで、必要なレコードタイプのリンクをクリックします。
- 4** [フィールド管理] セクションで、必要なフィールドセットアップリンクをクリックします。
- 5** [レコードタイプフィールド] ページで、[フィールド名を変更] をクリックします。
- 6** [表示名] カラムで、フィールドの名前を編集します。
- 7** (オプション) 更新した名前を、企業で有効にした他の言語に翻訳する必要があることを示すには、[翻訳] チェックボックスをオンにします。

注：この更新した名前を他の有効な言語で表示する場合は、[翻訳] チェックボックスをオンにします。他の言語では(またはこのページの[翻訳] ドロップダウンリストから他の言語を選択した場合は)、翻訳した名前を手動で入力するまでは、更新された名前は括弧で囲まれた青いテキストで表示されます。これは、翻訳する必要がある用語を追跡する場合に役立ちます。

[翻訳] チェックボックスをオンにしないと、前の表示名のままになり、ここで行った変更は反映されません。

また、[翻訳] チェックボックスをオンにすると、エラーメッセージが存在する場合は、フィールド検証エラーメッセージ ([フィールド編集] ページ) が翻訳対象としてマークされます。[フィールド検証エラーメッセージ] フィールドは、[高度なフィールド管理] 権限を含む役割が割り当てられているユーザーに対してのみ表示されます。

- 8** 新しい名前の翻訳を手動で入力するには、次の操作を行います。
 - a** [翻訳言語] ドロップダウンリストから、翻訳を入力する言語を選択します。
 - b** 翻訳した名前を適切な [表示名] フィールドに入力し、[保存] をクリックします。
 - c** リンクをクリックして更新したフィールドページに戻り、必要に応じて言語をもう一度選択します。
翻訳した名前が [表示名] カラムに黒いテキストで表示されます。
- 9** [保存] をクリックします。

インデックス付きカスタムフィールドの使用

Oracle CRM On

Demandのパフォーマンスを最適化するために、特定のレコードタイプについて最適化されたカスタムフィールドを使用できます。インデックス付きカスタムフィールドと呼ばれる最適化されたこれらのフィールドは、特定のリストに対する検索や並べ替えの応答時間を短縮する特殊フィールドです。インデックス付きカスタムフィールドは、**Oracle CRM On Demand**データベースで事前設定されます。インデックス付きカスタムフィールドのラベルは変更できますが、統合タグは変更できません。

注：カスタムフィールドからインデックス付きカスタムフィールドにデータを移行できます。これにより、ユーザーのリストのパフォーマンスが向上します。既存のデータを使用可能なレコードタイプに移行するには、**Oracle CRM On Demand**の**エクスポート/インポート機能**、または**Webサービス**を使用します。データのエクスポートとインポートの詳細は、「**インポートツールとエクスポートツール** **『1310ページ』**」を参照してください。**Webサービス**の詳細は、「**Webサービスの統合** **『1489ページ』**」を参照してください。

インデックス付きカスタムフィールドにはデフォルトで「インデックス付き」というプレフィックスが付きます。次のレコードタイプでは、インデックス付きカスタムフィールドがサポートされていません。

- アセスメント
- ブック
- ユーザー

次の表に、インデックス付きカスタムフィールドをサポートするレコードタイプを示します。

カスタムフィールドをサポートするレコードタイプ	
活動	製品
世帯	パートナープログラム
資金リクエスト	資金
ユーザー	車両サービス履歴
車両担当者	車両セールス履歴
車両	カスタムオブジェクト1-3
キャンペーン受取人	車両
自動車ディーラー	製品カテゴリー
資産	メモ
アポイントユーザー	アポイント担当者
タスクユーザー	タスク担当者
アポイント、タスクおよび電話連絡	解決策
サービスリクエスト	見込み客
キャンペーン	医学教育イベント
商談担当者役割	商談製品売上

カスタムフィールドをサポートするレコードタイプ	
商談	製品
カスタムオブジェクト1-3	担当者チーム
担当者	キャンペーン
コール提供プロモーションアイテム	製品詳細をコール
担当チーム	取引先
担当者最適時刻	

この表の各レコードタイプには、次のインデックス付きカスタムフィールドがあります。

- インデックス付きチェックボックス
- インデックス付き通貨
- インデックス付き日付
- インデックス付き数値
- インデックス付きピックリスト 1
- インデックス付きピックリスト 2
- インデックス付きピックリスト 3
- インデックス付きピックリスト 4
- インデックス付きピックリスト 5
- インデックス付きピックリスト 6
- インデックス付き長いテキスト
- インデックス付き短いテキスト1
- インデックス付き短いテキスト2

Oracle CRM On

Demandのその他のすべてのレコードタイプには、次のインデックス付きカスタムフィールドがあります。

- インデックス付き数値
- インデックス付き日付
- インデックス付きチェックボックス
- インデックス付き通貨
- インデックス付きピックリスト 1
- インデックス付きピックリスト 2
- インデックス付きピックリスト 3
- インデックス付きピックリスト 4
- インデックス付きピックリスト 5

例外：すべてのカスタムオブジェクトの場合、一部のフィールドでは、前述の表のレコードタイプに対して別のネーミング規則を使用します。

- インデックス付きピックリスト6 = タイプ
- インデックス付き短いテキスト1 = クイック検索1
- インデックス付き短いテキスト2 = クイック検索2
- インデックス付き長いテキスト = 名前

インデックス付きカスタムフィールドを使用するには

- 1 任意のページの右上隅にある [管理] グローバルリンクをクリックします。
- 2 [アプリケーションカスタマイズ] セクションで、[アプリケーションカスタマイズ] リンクをクリックします。
- 3 [レコードタイプセットアップ] セクションで、必要なレコードタイプのリンクをクリックします。
- 4 [フィールド管理] セクションで、[レコードタイプフィールドセットアップ] をクリックします。
- 5 [レコードタイプフィールド] ページで [フィールド名を変更] をクリックし、インデックス付きカスタムフィールドの名前を企業に適した名前に変更します（「[フィールドの名前変更](#)『1076ページ』」を参照）。

設定をデフォルトに戻す

変更されたすべてのフィールド名を元の名前に戻すことができます（デフォルトに戻すオプションは、追加したカスタムフィールドやピックリスト値には影響を与えません。これらはデフォルト値には戻りません）。

作業前の準備：次の手順を実行するには、[アプリケーションをカスタマイズ] 権限を含む役割が割り当てられている必要があります。

設定をデフォルトに戻すには

- 1 任意のページの右上隅にある [管理] グローバルリンクをクリックします。
- 2 [アプリケーションカスタマイズ] セクションで、[アプリケーションカスタマイズ] リンクをクリックします。
- 3 [レコードタイプセットアップ] セクションで、必要なレコードタイプのリンクをクリックします。
- 4 [フィールド管理] セクションで、必要なフィールドセットアップリンクをクリックします。
- 5 [レコードタイプフィールド] ページで、[フィールド名を変更] ボタンをクリックします。
- 6 [初期値] ボタンをクリックします。

ピックリスト値の変更

フィールドによっては、ユーザーに事前定義値のドロップダウンリストが表示されるものがあります。このようなフィールドの場合は、ユーザーがリストの中から値を選択する必要があります。このような値のリストをピックリストと呼びます。たとえば、サービスリクエストの場合は、[エリア] フィールドのピックリストとして [製品]、[インストール/インストレーション]、[保守]、[トレーニング] などの値が考えられます。

フィールドのピックリスト値の追加、編集、および順序変更ができます。ピックリストには、少なくとも1つの値が含まれている必要がありますが、ピックリストの値（有効な値と無効な値）の最大数は1000個です。

売上予想やレポート基準に使用されるピックリスト値は変更できません。ただし、アプリケーションの別のエリアに表示されるリストの基礎として使用される他のピックリスト値は変更ができます。これらの標準のリストでは、ピックリスト値の名前を変更しても、アプリケーションは基準を満たすレコードを含めます。詳細は、「[フィールド、ピックリスト、基準について](#)」を参照してください。

新しいピックリストを作成すると、そのピックリストでは、<No Values>と呼ばれる初期値が自動的に使用可能になります。実際の値がリストに追加される前にページレイアウトにフィールドが追加された場合は、この値を使用してピックリストに値が存在しないことがユーザーに通知されます。デフォルトの<No Values>オプションは、カスタム値がピックリストに追加されるとピックリストに表示されなくなります。

注意：デフォルトの<No

Values>の値は、新しいピックリストまたはカスケード式ピックリストの一部として使用しないでください。この方法で値を使用すると、Oracle CRM On Demand内でエラーが発生する可能性があります。ピックリストで<No Values>オプションを継続して使用する場合は、このオプションをカスタム値として追加する必要があります。

既存のピックリスト値の名前は、変更したり再利用しないことをお勧めします。かわりに、古いピックリスト値を無効にし、新しいピックリスト値を作成して、インポートまたは大量更新（またはWebサービス）を実行することによって、すべてのレコード値を新しいピックリスト値に変更します。ピックリストの値を変更する場合は、各レコードの値が更新および変更されていることを確認する必要があります。これは、Oracle CRM On Demandには、この機能が自動的に実装されていないためです。

注：Oracle CRM On

Demand（標準アプリケーション）では、タスクの優先順位はタスクリストの矢印によって表されます。上向矢印は、[1 - 高]の優先順位を表します。矢印なしは、[2 - 中]の優先順位を表します。下向矢印は、[3 - 低]の優先順位を表します。

活動レコードの[優先順位] フィールドのデフォルトピックリスト値を変更すると、タスクリストの[優先順位] フィールドに矢印が表示されないことがあります。

作業前の準備：次の手順を実行するには、[アプリケーションをカスタマイズ] 権限を含む役割が割り当てられている必要があります。

ピックリストを変更するには

- 1 任意のページの右上隅にある [管理] グローバルリンクをクリックします。
- 2 [アプリケーションカスタマイズ] セクションで、[アプリケーションカスタマイズ] リンクをクリックします。
- 3 [レコードタイプセットアップ] セクションで、必要なレコードタイプのリンクをクリックします。
- 4 [フィールド管理] セクションで、必要なフィールドセットアップリンクをクリックします。
- 5 [レコードタイプフィールド] ページで、値をカスタマイズするフィールドの [ピックリストを編集] リンクをクリックします。

注：専用コーディングであることから、Oracle CRM On Demand Life Sciences

Editionの「サンプルトランザクション」タイプのピックリスト、取引先訪問タイプのピックリスト、および「担当者コール」タイプのピックリストのカスタマイズはサポートされていません。

6 「ピックリストを編集」ウィンドウで、次の操作を行います。

- 既存の値を変更するには、「ピックリスト値」フィールドに新しい値を入力するか、古い値を無効にして新しい値を作成します。

注：この更新した名前を他の有効な言語でピックリストに表示する場合は、「翻訳」チェックボックスをオンにします。他の言語では、翻訳した名前を手動で入力するまでは、この更新された名前は括弧で囲まれた青いテキストで表示されます。これは、翻訳する必要がある用語を追跡する場合に役立ちます。

「翻訳」チェックボックスをオンにしないと、ここで行った変更が他のピックリスト値に反映されません。

- 新しい値を追加するには、リストの一番下に表示される行に情報を入力します。

続けて新しい値を追加するには、「保存&新規作成」をクリックします。

追加した新しいピックリスト値は、括弧で囲まれた青いテキストとして他の有効な言語で自動的に表示されます（「翻訳」チェックボックスの設定にかかわらず）。

- 値を削除するには、「無効化」チェックボックスをオンにします。無効化された値の表示と非表示を切り替えるには、それぞれ「無効な項目を表示する」、または「無効な項目を非表示にする」をクリックします。

注意：値を無効にする場合は、他の言語に翻訳した値も非表示にします。

- ピックリスト値の表示順序を変更するには、「順序」カラムの数字を変更します。

ヒント：10、20、30など、間隔のあいた数字を入力することをお勧めします。これにより、ピックリスト全体で値の順序を変更しなくても、ピックリスト内の途中に新しい値を簡単に追加できるようになります。

- ピックリスト値をアルファベット順に並べるには、「保存&アルファベット順に並べ替え」ボタンをクリックします。

7 「ピックリストを編集」ウィンドウで、「保存&閉じる」をクリックします。

8 新しいピックリスト値の翻訳を手動で入力するには

- 「項目」ページで、「翻訳言語」ドロップダウンリストから言語を選択します。
- 適切な「ピックリストを編集」リンクをクリックします。
- 翻訳した値を入力し、「保存」をクリックします。

注：編集時にピックリスト値を識別しやすくするために、アプリケーションは内部IDと言語固有のデフォルト値を表示します。間違ったピックリスト値を編集すると、言語間でピックリストが一致しなくなります。

関連項目レイアウトのカスタマイズ

ページのレイアウトをカスタマイズして、Oracle CRM On

Demandの外観を向上することもできます。関連項目のレイアウト機能によって、チームを除くほとんどのレコードタイプの関連リストのレイアウトをカスタマイズして指定したフィールドを表示できます。フィールドは、関連リストおよびいくつ

かの親フィールドから選択できます。表示するフィールドを選択し、ビジネスニーズを満たすようにフィールドの順序を指定できます。ただし、表示する行数および並べ替えフィールドを指定することはできません。

作業前の準備：次の手順を実行するには、アプリケーションをカスタマイズする権限を含む役割が割り当てられている必要があります。

次の手順では、関連項目のレイアウトをカスタマイズする方法について説明します。

関連項目のレイアウトをカスタマイズするには

- 1 任意のページの右上隅にある [管理] グローバルリンクをクリックします。
- 2 [アプリケーションカスタマイズ] をクリックします。
- 3 [レコードタイプセットアップ] セクションで、必要なレコードタイプのリンクをクリックします。
- 4 [ページレイアウト管理] セクションで、選択したレコードタイプの [Related Information Layout (関連情報レイアウト)] リンクをクリックします。
[Related Information Section (関連情報セクション)] ページが表示されます。
- 5 [Related Information Setup (関連情報セットアップ)] で、カスタマイズする関連情報の種類を選択します。
選択した関連情報タイプの [Related Information Layout (関連情報レイアウト)] ページが表示されます。
注： [Related Information Setup (関連情報セットアップ)] セクションの項目は、選択したレコードタイプによって異なります。
- 6 次の該当する操作を行います。
 - [編集] をクリックして、既存のレイアウトを変更します。
 - [新規レイアウト] をクリックして、新しいレイアウトを作成します。
 - [コピー] をクリックして、既存のレイアウトをコピーします。関連情報レイアウトウィザードが表示されたら、その指示に従って手順を完了します。
- 7 [ステップ1：レイアウト名] で、レイアウトの名前と説明を入力し (オプション)、[次へ] をクリックします。
- 8 [Step 2 Field Setup (ステップ2 - フィールドセットアップ)] で、使用可能フィールドリストからフィールドを選択し、選択済みフィールドリストの横の上向き矢印と下向き矢印をクリックして目的の順序でフィールドを編成します。
- 9 [終了] をクリックします。

静的ページレイアウトのカスタマイズ

ユーザーに採用されるためには、アプリケーションが適切な外観や操作性を備えていることが重要です。そのためには、ページレイアウトをカスタマイズすることも1つの方法です。カスタマイズプロセスの一環として、次の操作を行えます。

- 編集、詳細、および作成の各フォームにカスタムフィールドを追加する。

- 編集および作成フォームのフィールドを必須にする。
- 詳細フォームにセクションを追加したり、セクションを非表示にしたりする。

従業員に対してセクションを使用不可（非表示）にすることができます。または、使用可能にするが、最初は非表示にすることもできます。

ページレイアウトをカスタマイズする方法は2種類あります。個々のフィールドを役割別に定義する静的ページレイアウト、または作成するレコードのタイプに応じて変わる動的ページレイアウトを定義することができます。動的ページレイアウトを役割別に割り当てることができます。

注：Oracle Contact On

Demandでは、電子メール、ボイスメール、およびコール用のページレイアウトを作成できます。動的レイアウトは**Oracle Contact On Demand**でサポートされていません。

レコードタイプごとに新しいレイアウトを作成してから、各レコードタイプのページレイアウトをユーザー役割に割り当てることができます。その役割を割り当てられたユーザーがサインインすると、各レコードタイプに固有のカスタマイズされたレイアウトが表示されます。たとえば、商談に対して2つのページレイアウトを作成できます。1つはサービス要員向けの簡略化されたレイアウトで、これには最重要フィールドのみが表示されます。もう1つはフィールドセールス要員向けのレイアウトで、これにはより多くのフィールドが表示されます。作成したレイアウトは役割に応じて割り当てることができます。サービス要員またはフィールドセールス要員の役割が割り当てられていないユーザーには、引き続きデフォルトのレイアウトの「商談」ページが表示されます。もう1つの例として、担当者に対して2つのページレイアウトを作成し、サービス要員が新しい担当者を追加するときには「取引先」フィールドを必須フィールドとして、サービス管理者が新しい担当者を追加するときには必須フィールドとしないようにすることができます。

特定の役割についてレコードタイプにカスタムページレイアウトを割り当てないと、そのレコードタイプにはデフォルトのページが使用されます。

ページレイアウトのカスタマイズでは、次のことを指定できます。

- ページに表示するフィールド

表示するカスタムフィールドをページレイアウトに追加する必要があります。追加したカスタムページレイアウトが割り当てられた役割を持つユーザーには、編集ページ、詳細ページ、および作成フォーム（アクションバー）にそのフィールドが表示されます。
- ページ上でのフィールドの表示位置
- 必須のフィールド
- 読み取り専用にするフィールド
- 詳細ページの「関連情報」セクションに表示するリンク先のレコードタイプ

たとえば、リンクされた担当者を「取引先詳細」ページに表示することができます。
- 表示するページセクションの数と各セクションの見出し

標準レイアウトのコピーは可能ですが、編集したり削除したりすることはできません。カスタムレイアウトは、すでに役割や動的レイアウトに割り当てられていない限り、削除できます。

ページレイアウトのフィールドに関する考慮事項

ページレイアウトを設計する際は、次の事項を考慮してください。

- レポートや売上予想の計算のために重要なレコードフィールドがいくつかあります。これらのフィールドの使用を徹底するため、フィールドに必須のフラグが付けられています。ページレイアウトをカスタマイズするとき、これらのフィール

ドの必須フラグを変更することはできません。また、ページレイアウトからこれらのフィールドを削除することもできません。

- ページレイアウトからフィールドを削除すると、レコードの使用法に重大な影響を及ぼす可能性があります。たとえば、解決策レコードから[状態]および[発行]フィールドを削除すると、そのページレイアウトを持つ従業員は、解決策を承認したり、他の従業員に解決策の使用を許可したりできなくなります。
- ページレイアウトと役割権限を使用すると、ユーザーが検索できるフィールド、リストに表示できるフィールド、およびエクスポートできるフィールドを制限できます。ユーザーがレコードリストの作成や絞り込みを行い、高度な検索を使用してレコードを検索する際は、そのユーザーの役割に割り当てられている権限とページレイアウトによって、検索および表示できるフィールドが次のように決まります。
- ユーザーの役割で [[検索]および[リスト]のすべてのフィールド] 権限が有効な場合、そのユーザーはすべてのフィールドを検索したり、返されたレコードのすべてのフィールドを表示することができます。

注：企業の管理者が、[検索] および [リスト] のすべてのフィールド権限をユーザー役割の多くで使用可能にしないことをお勧めします。その権限が使用可能でない場合、企業で使用しないフィールドは検索およびリストのページに表示されません。これにより、不要な情報が削減され、ユーザーが最も必要なフィールドを表示することが容易になります。

- ユーザーの役割で [[検索]および[リスト]のすべてのフィールド] 権限が有効でない場合、そのユーザーが検索および表示できるのは、自分の役割に割り当てられているレコードタイプの [詳細] ページレイアウトに表示されるフィールドのみです。

注：動的ページレイアウトが作成されてユーザーの役割に割り当てられている場合、そのユーザーは、自分の役割に割り当てられた各種の動的ページレイアウトに表示されるすべてのフィールドを検索および表示できます。

ユーザーの役割で [リスト - 表示されたフィールドのエクスポート] 権限は有効だが、[リスト - すべてのフィールドのエクスポート] 権限が無効な場合に、そのユーザーがリストをエクスポートすると、リストに表示されているフィールドはエクスポートできますが、リスト内のレコードのすべてのフィールドをエクスポートすることはできません。

- 住所はグループ化され、フィールドとフィールドのラベルが各国の命名規則を反映するようになっています。したがって、一部のレコードタイプについては、住所の各行を分割することはできません。そのかわり、住所の行のグループ（1つの住所オプション）を含んでいるフィールドを選択する必要があります。このオプションは、以前のリリースで選択できた個人のフィールド（市区町村、番地、郵便番号など）に置き換わるものです。たとえば、見込み客について、[請求] フィールドはページレイアウトウィザードの [項目の設定] および [項目レイアウト] のステップで表示されます。[請求] フィールドは [請求先住所] のすべてのフィールドを含んでいます。

作業前の準備：

- 次の手順を実行するには、[アプリケーションをカスタマイズ] 権限を含む役割が割り当てられている必要があります。

ページレイアウトを作成するには

- 1 任意のページの右上隅にある [管理] グローバルリンクをクリックします。
- 2 [アプリケーションカスタマイズ] セクションで、[アプリケーションカスタマイズ] リンクをクリックします。
- 3 [レコードタイプセットアップ] セクションで、必要なレコードタイプのリンクをクリックします。
- 4 [ページレイアウト] セクションで、必要なページレイアウトリンクをクリックします。

5 [ページレイアウト] リストで、次の該当する操作を行います。

- 既存のレイアウトの [編集] リンクをクリックして、そのレイアウトを変更します。
- [新規レイアウト] ボタンをクリックして、新しいレイアウトを作成します。
- [コピー] リンクをクリックして、既存のレイアウトをコピーします。

ページレイアウトウィザードが表示されるので、画面の指示に従って手順を完了します。

注： ページレイアウトウィザードのステップの数は、クリックした [ページレイアウト] リンクによって異なります。

6 [ステップ1： レイアウト名] で、レイアウトの名前と説明を入力します（説明はオプションです）。

7 [ステップ2： フィールド設定] で、フィールドの特徴を選択します。

必須にするフィールドの [必須] チェックボックスをオンにします。

読み取り専用にするフィールドの [読み取り専用] チェックボックスをオンにします。

注意： ページレイアウトから必須フィールドを削除しないでください。削除すると、そのレイアウトを使用するユーザーが、そのタイプのレコードを作成したり編集したりできなくなります。

8 [ステップ3： フィールドレイアウト] では、次の操作を行います。

- [レコードタイプ使用可能項目] リストから [レコードタイプページレイアウトを配置] エリアの各種セクションにフィールドを移動します。

フォームに追加するカスタムフィールドおよび業種固有のフィールドを必ず移動してください。

- 情報を並べ替えます。

注： これらの変更は、該当する役割が割り当てられたユーザーがページを表示したときに、そのレコードタイプのすべてのフォームに影響を与えます。一部のフィールドはフィールドのグループまたは複数行のフィールドを含んでいます。これらのフィールドは、含まれる情報自体が最終的なレイアウトの他のフィールドと重複することがあるので、移動しないでください。この理由により、[説明] などの複数行のテキストフィールドも移動できません。アプリケーションは、国ごとに固有のフィールドを提供する住所テンプレートを使用します。詳細については、「[国と住所のマッピングについて『1314ページ』](#)」を参照してください。

9 [ステップ4： 関連情報] では、次の操作を行います。

- 詳細ページに表示されるセクションを追加または削除します。これらのセクションは、ユーザーが現在のレコードにレコードをリンクできるエリアです。

たとえば、従業員が製品を商談にリンクできないようにするには、[製品] セクションが [表示する情報] ボックスまたは [使用可能情報] ボックスに表示されていないことを確認します。

注： ユーザーは、これらのデフォルト設定を、アプリケーションの詳細ページにある [レイアウトを編集] リンクを通じて変更できます。ユーザーが個人レイアウトを編集すると、それ以降に企業の管理者が関連情報に対して行った新たな変更は、ユーザーがレイアウトをもう一度編集するまで反映されません。

- 詳細ページのセクションの順序を変更します。

注： これらの変更は、該当する役割が割り当てられたユーザーがページを表示したときに、そのレコードタイプの詳細ページに影響を与えます。

10 [Step 5 Related Information

Layout (ステップ5: 関連情報レイアウト)] で、ページの関連情報セクションごとに該当する関連情報レイアウトを選択します。

注: 各関連情報セクションのデフォルトレイアウトは、標準的なレイアウトです。カスタム関連情報レイアウトをすでに作成している場合、リストからそれらのレイアウトを選択できます。関連情報レイアウトの作成の詳細については、「[関連項目レイアウトのカスタマイズ](#) 『1081ページ』」を参照してください。

11 [終了] をクリックします。

12 必要に応じて、このレコードタイプのページレイアウトをユーザー役割に割り当てます（「[役割の追加](#) 『1199ページ』」を参照）。

フィールドセクションタイトルの名前変更

レコードの編集および詳細ページでは、フィールドはセクションにグループ化されています。ユーザーが使い慣れた用語を使用するために、編集および詳細ページでフィールドのグループの上に表示されるタイトルの名前を変更できます。[取引先ホームページ] では、たとえば、[主要取引先情報] を [取引先プロフィール] に変更できます。

標準レイアウト内のセクションの名前を変更することはできません。カスタムレイアウトを作成し、そのレイアウト内でセクションの名前を変更する必要があります。

フィールドのないセクションは、詳細ページには表示されません。

作業前の準備: 次の手順を実行するには、[アプリケーションをカスタマイズ] 権限を含む役割が割り当てられている必要があります。

セクションの名前を変更するには

- 1 任意のページの右上隅にある [管理] グローバルリンクをクリックします。
- 2 [アプリケーションカスタマイズ] セクションで、[アプリケーションカスタマイズ] リンクをクリックします。
- 3 [レコードタイプセットアップ] セクションで、必要なレコードタイプのリンクをクリックします。
- 4 [ページレイアウト] セクションで、必要なページレイアウトリンクをクリックします。
- 5 [レコードタイプページレイアウト] ページで、[セクションを編集] をクリックします。
- 6 [翻訳言語] ドロップダウンリストから企業のプライマリ言語を選択します。
- 7 [表示名] に、使用する名前を入力します。
- 8 (オプション) 更新した名前を、企業で有効にした他の言語に翻訳する必要があることを示すには、[翻訳] チェックボックスをオンにします。

注: この更新した名前を他の有効な言語で表示する場合は、[翻訳] チェックボックスをオンにします。他の言語では (またはこのページの [翻訳] ドロップダウンリストから他の言語を選択した場合は)、翻訳した名前を手動で入力するまでは、更新された名前は括弧で囲まれた青いテキストで表示されます。これは、翻訳する必要がある用語を追跡する場合に役立ちます。

[翻訳] チェックボックスをオンにしないと、前の表示名のままになり、ここで行った変更は反映されません。

- 9 新しい名前の翻訳を手動で入力するには、次の操作を行います。
 - a [翻訳言語] ドロップダウンリストから、翻訳を入力する言語を選択します。
 - b 翻訳した名前を適切な [表示名] フィールドに入力し、[保存] をクリックします。
 - c リンクをクリックして更新したフィールドページに戻り、必要に応じて言語をもう一度選択します。
翻訳した名前が [表示名] カラムに黒いテキストで表示されます。

Web アプレットの作成

ホームページまたはレコードタイプの [詳細] ページに表示されるカスタムWebアプレットを作成して、外部Webコンテンツを埋め込むことができます。

Web

アプレットを作成したら、ホームページまたは [詳細] ページのページレイアウトに追加する必要があります。そのページレイアウトをユーザーに表示するには、適切なユーザー役割に割り当てる必要があります。

作業前の準備： 次の手順を実行するには、[アプリケーションをカスタマイズ] および [カスタムWebアプレットの管理] 権限を含む役割が割り当てられている必要があります。

新しいWebアプレットを作成するには

- 1 任意のページの右上隅にある [管理] グローバルリンクをクリックします。
- 2 [アプリケーションカスタマイズ] セクションで、[アプリケーションカスタマイズ] リンクをクリックします。
- 3 [レコードタイプセットアップ] セクションで、必要なレコードタイプのリンクをクリックします。
- 4 [ページレイアウト管理] セクションで、必要な [ページレイアウト] リンクをクリックします。
- 5 [ページレイアウト] リストで、次の該当する操作を行います。

- 既存のレイアウトの [編集] リンクをクリックして、そのレイアウトを変更します。
- [新規レイアウト] ボタンをクリックして、新しいレイアウトを作成します。
- [コピー] リンクをクリックして、既存のレイアウトをコピーします。

ページレイアウトウィザードが表示されるので、画面の指示に従って手順を完了します。

注： ページレイアウトウィザードのステップの数は、クリックした [ページレイアウト] リンクによって異なります。

- 6 [ページレイアウト管理] セクションで、[レコードタイプWebアプレット] リンクをクリックします。
- 7 [<レコードタイプ>アプレット] リストで、[新規] をクリックします。
- 8 [Webアプレット] ページで、次のフィールドを入力します。

フィールド	コメント
名前	名前を入力します。名前フィールドの値が、[関連情報] セクションのタイトルバーに表示されます。
場所	外部コンテンツをホームページに表示するか、[詳細] ページに表示するかどうかに応じて、[ホームページ] または [詳細] ページを選択します。

次に、「[カスタムWebアプレットの作成](#)」『1106ページ』で説明したように、必要なアプレットのタイプに応じてフィールドに情報を入力します。

Web アプレットを表示可能にするには

- 1 任意のページの右上隅にある [管理] グローバルリンクをクリックします。
- 2 [アプリケーションカスタマイズ] セクションで、[アプリケーションカスタマイズ] リンクをクリックします。
- 3 [レコードタイプセットアップ] セクションで、必要なレコードタイプのリンクをクリックします。
- 4 [ページレイアウト] セクションで、必要なページレイアウトリンクをクリックします。
- 5 [ページレイアウト] リストで、次の該当する操作を行います。
 - [編集] をクリックして、既存のレイアウトを変更します。
 - [新規レイアウト] をクリックして、新しいレイアウトを作成します。
 - [コピー] をクリックして、既存のレイアウトをコピーします。

ページレイアウトウィザードが表示されたら、プロセスに従います。

注： ページレイアウトウィザードのステップの数は、クリックした [ページレイアウト] リンクによって異なります。ステップ1 [レイアウト名] で、レイアウトに名前と説明（必要な場合）があることを確認してください。

- 6 [ステップ4： 関連情報] で、次の操作を行います。
 - a 新しいカスタムWebアプレットを、[使用可能情報] リストから [表示する情報] リストに移動します。
 - b 必要に応じて、上矢印と下矢印をクリックして新しいカスタムWebアプレットを配置します。
 - c [終了] をクリックして新しいレイアウトを作成します。
- 7 必要に応じて、ページレイアウトをユーザー役割に追加します（「[役割の追加](#)」『1199ページ』を参照）。

関連トピック

次のトピックでは、Twitter RSSフィードを表示するWebアプレットの作成例を説明します。

- [RSSフィードWebアプレットの設定例](#) 『1113ページ』

カスケード式ピックリストの定義

カスケード式ピックリストは、あるピックリスト（関連ピックリスト）の値を、別のピックリスト（親ピックリスト）で選択された値に基づいて制限します。たとえば、親ピックリストがサービスリクエストカテゴリーのリストを提供し、サブカテゴリーという名前の関連ピックリストの値が制限される場合があります。たとえば、ユーザーがインストールという値をカテゴリーとして選択すると、サブカテゴリーのピックリストの動作が制限されて、インストールカテゴリーに関連付けられているピックリスト値のみ表示されます。

複数のピックリスト（事前定義ピックリストフィールドとカスタムピックリストフィールドの両方を含む）を、カスケード式ピックリストとしてリンクすることができます。また、カスケード式ピックリストはネストできるため、あるカスケード式ピックリスト定義の関連ピックリストを別のカスケード式ピックリスト定義の親ピックリストにすることもできます。

作業前の準備：カスケード式ピックリスト定義を作成するには、親ピックリストと関連ピックリストが存在していなければなりません。ピックリストの作成の詳細は、「[フィールドの作成と編集](#) **『1067ページ』**」を参照してください。次の手順を実行するには、**「アプリケーションをカスタマイズ」** 権限を含む役割が割り当てられている必要があります。

カスケード式ピックリスト定義を作成するには

- 1** 任意のページの右上隅にある **「管理」** グローバルリンクをクリックします。
- 2** **「アプリケーションカスタマイズ」** セクションで、**「アプリケーションカスタマイズ」** リンクをクリックします。
- 3** **「レコードタイプセットアップ」** セクションで、必要なレコードタイプのリンクをクリックします。
- 4** **「カスケード式ピックリスト」** セクションで、必要な **「カスケード式ピックリスト」** リンクをクリックします。

表示されるレコードタイプには、カスタムピックリスト値を持つ親レコードタイプと、関連レコードタイプが含まれます。たとえば、商談の場合は、商談パートナーのリンクと商談競合会社のリンクがあります。

- 5** **「カスケード式ピックリスト」** ページで、次のいずれかの操作を行います。
 - **「編集」** または **「コピー」** をクリックして、既存のカスケード式ピックリスト定義を変更します。
 - **「新規」** ボタンをクリックして、新しいカスケード式ピックリスト定義を作成します。

カスケード式ピックリストウィザードの指示に従って手順を完了します。

- 6** **「ステップ1：ピックリストを選択」** で、親ピックリストと関連ピックリストを選択します。
- 7** **「ステップ2：値を選択」** では、次の操作を行えます。
 - 親ピックリストの値と関連ピックリストの値の間の既存の関連付けを表示します。**「親ピックリスト使用可能値」** リストから値を選択すると、関連ピックリストの使用可能値が **「関連ピックリスト使用可能値」** リストに示され、表示される値が **「関連ピックリスト表示値」** リストに示されます。**「関連ピックリスト表示値」** リストに値がない場合は、親ピックリスト中の対応する値が選択されると、関連ピックリスト中のすべての値が表示されます。
 - 新しい関連付けを作成します。目的の値を、**「関連ピックリスト使用可能値」** から **「関連ピックリスト表示値」** に移動します。
 - 既存の関連付けを削除します。**「関連ピックリスト表示値」** から **「関連ピックリスト使用可能値」** に値を移動します。

8 [ステップ3:

確認] で、親ピックリスト値ごとの関連ピックリスト値の選択を確認して [終了] をクリックすると、親ピックリストと関連ピックリストの間のカスケード関係の定義を完了できます。

ウィザードで [終了] をクリックすると、現在のレコードタイプの [カスケード式ピックリスト] リストに戻ります。

[終了] をクリックし、カスケード式ピックリスト定義をページレイアウトに追加すると、そのレイアウトを含むすべての役割に対して、追加された定義が有効化されます。

検索レイアウトの管理

ほとんどのレコードタイプでは、レコードの検索時にユーザーが使用できるフィールド（標準フィールドとカスタムフィールドの両方）を指定できます。さらに、検索結果ページに表示されるフィールドを指定することもできます。検索レイアウトに検索フィールドを指定し、必要に応じて各レコードタイプの検索レイアウトをユーザー役割に割り当てます（「[役割の追加](#) [1199ページ]」を参照）。

既存の検索レイアウトをコピーしてから、それを要件に合わせて変更することも、既存の検索レイアウトを編集することもできます。デフォルトの検索レイアウトは読み取り専用です。デフォルト検索レイアウトはコピー可能ですが、削除したり編集したりすることはできません。

作業前の準備: 次の手順を実行するには、アプリケーションをカスタマイズする権限を含む役割が割り当てられている必要があります。

次の手順では、検索レイアウトを作成または変更する方法について説明します。

検索レイアウトを作成または変更するには

- 1** 任意のページの右上隅にある [管理] グローバルリンクをクリックします。
- 2** [アプリケーションカスタマイズ] セクションで、[アプリケーションカスタマイズ] リンクをクリックします。
- 3** [レコードタイプセットアップ] セクションで、検索レイアウトを作成または変更するレコードタイプをクリックします。
- 4** [レコードタイプアプリケーションカスタマイズ] ページで、[レコードタイプ検索レイアウト] リンクをクリックします。
- 5** [検索レイアウト] リストで、次の該当する操作を行います。
 - [編集] または [コピー] をクリックして、既存のレイアウトを変更します。
 - [新規レイアウト] ボタンをクリックして、新しいレイアウトを作成します。
 - 現在どの役割にも割り当てられていない既存のレイアウトを削除します。検索レイアウトウィザードの指示に従って手順を完了します。
- 6** [ステップ1: レイアウト名を定義] で、レイアウトの名前と説明を入力または変更します。
- 7** [次へ] をクリックします。

[ステップ2: 対象の検索フィールドを指定] には、次の2つのリストがあります。

- **使用可能フィールド**：[使用可能フィールド] リストから[選択したフィールド] リストにフィールドを移動します。
[使用可能フィールド] リストには、すべてのインデックス付きフィールドとインデックスなしフィールドが、アルファベット順に示されます。インデックス付きフィールドは緑で表示されます。大文字小文字の区別もあるインデックス付きフィールドは青で表示されます。

注：最適なパフォーマンスが得られるように、対象の検索フィールドを定義するときはインデックス付きフィールドを使用してください。[使用可能フィールド] リストから[選択したフィールド] リストにフィールドを移動します。

- **[選択した項目]**：これらは、[使用可能項目] メニューから選択したフィールドです。上矢印と下矢印をクリックすると、これらのフィールドを並べ替えることができます。[使用可能項目] で選択できるフィールドの最大数は7個です。

- 8 ステップ2で、フィールドを[使用可能項目] リストに移動し、必要に応じて並べ替えます。

注意：リスト内のカラムの数は直接パフォーマンスに影響を与える可能性があるため、リストへのカラムの追加はあまり行わないようにしてください。パフォーマンスはレコードタイプとカラムタイプによって大幅に変わります。フィールドを1つ追加すると、リストのロード時間が長くなる場合があります。

- 9 [次へ] をクリックします。

[ステップ3：検索結果レイアウトを定義] には、次の追加のリストがあります。

- **[ルックアップ] ウィンドウおよび[検索結果] フィールド**：[検索結果] ページのみに表示するフィールドを指定します。アクションバーの[検索] セクションの対象検索に使用できるようになります。さらに、[高度な検索] の基準フォームの事前入力デフォルトフィールドとしても使用できます。新しいリストの作成時に、検索基準の事前入力デフォルトフィールドとしても表示できます。

[ルックアップ] ウィンドウと検索レイアウトリストのフィールド数の上限は9個です。[その他の検索結果フィールド] リストに示すフィールドで利用できるフィールドの合計数は20個です。つまり、[検索結果] ページには、20を超えるカラムを表示できません。レコードの検索の詳細は、「[レコードの検索](#)」
『44ページ

』を参照してください。レイアウトをコピーする場合は、[選択した項目] リストにレコードタイプのデフォルトのフィールドが表示されます。[ルックアップ] ウィンドウの元の設定を維持する場合は、[ルックアップウィンドウをデフォルトフィールドで設定します] チェックボックスをオンにします。

- **その他の検索結果フィールド**：これらは、[検索結果] ページに表示できる追加のフィールドです。これらのフィールドは、必要に応じて並べ替えることができます。[ルックアップ] ウィンドウと検索レイアウトリストに示すフィールドで利用できるフィールドの合計数は20個です。つまり、[検索結果] ページには、20を超えるカラムを表示できません。

- 10 [ステップ3：検索結果レイアウトを定義] で、[ルックアップ] ウィンドウと[検索結果] フィールドのリストを[選択したフィールド] リストに移動し、必要に応じて並べ替えます。

- 11 [終了] をクリックします。

関連トピック

関連する情報については、次のトピックを参照してください。

- [関連項目レイアウトのカスタマイズ](#) 『1081ページ』
- [静的ページレイアウトのカスタマイズ](#) 『1082ページ』
- [レコードホームページレイアウトの作成](#) 『1095ページ』

リストアクセスおよびリスト順序の管理

各レコードタイプについて、役割ごとに使用できるリストと、そのレコードタイプのホームページにリストが表示される順序を指定できます。

新しいレイアウトは、まだカスタマイズしていない役割に対してのみ作成できます。既存のレイアウトの編集と削除も可能です。ユーザーのプライベートリストについては、リストアクセスとリスト順序を管理できません。

作業前の準備：

ここでのカスタマイズ内容が適用される役割を選択する必要があるため、この手順を開始する前に、すべての役割を設定しておきます。この手順を実行するには、[アプリケーションをカスタマイズ] 権限と、[公開リストを管理する] および [役割管理] 権限を含む役割が割り当てられている必要があります。

リストアクセスを作成または変更するには

- 1 任意のページの右上隅にある [管理] グローバルリンクをクリックします。
- 2 [アプリケーションカスタマイズ] セクションで、[アプリケーションカスタマイズ] をクリックします。
- 3 [レコードタイプセットアップ] セクションで、必要なレコードタイプのリンクをクリックします。
- 4 [リストアクセスと順序] セクションで、*レコードタイプ [リストアクセスと順序]* リンクをクリックします。
- 5 [リスト順レイアウト] ページで、次のいずれかの操作を行います。
 - [編集] または [コピー] をクリックして、既存のレイアウトを変更します。
 - [新規レイアウト] ボタンをクリックして、新しいレイアウトを作成します。
- 6 新しいレイアウトを作成する場合は、[役割名] ドロップダウンリストから役割を選択します。
ドロップダウンリストから選択できるのは、まだレイアウトに関連付けられていない役割だけです。
- 7 必要に応じて、[リスト (全件)] リスト、[この役割に使用可能なリスト] リスト、[短いリストで表示] リスト間でリストを移動します。
 - [リスト (全件)] には、現在のレコードタイプのリスト全件（個人用リストを除く）が含まれます。
 - [この役割に使用可能なリスト] には、選択した役割で使用可能なリストの全件が含まれます。
 - [短いリストで表示] には、レコードタイプのホームページの [リスト] セクションにあるリストと、レコードタイプビューのドロップダウンメニューのリストが含まれます。
- 8 必要に応じて、上下の矢印ボタンでリストの順序を並べ替えます。
- 9 [保存] をクリックします。

ホームページカスタムレポートの作成

組み込みレポートでもカスタムレポートでも、複数のレポートをレコードタイプのホームページに追加できます。この機能では、最適な情報をさまざまなユーザーに提供することができます。

たとえば、顧客サービス要員のサービスリクエストホームページを設定して、カスタムサービスリクエストレポートを表示できます。

レコードタイプによっては、標準レポートがレコードタイプのホームページにデフォルトで表示されます。標準レポートを別のレポートに置き換えたり、レポートを追加することができます。さらに、デフォルトではレコードタイプのホームページにレポートが表示されないレコードタイプのホームページレポートを指定することもできます。

組み込みレポートまたはカスタムレポートをレコードタイプのホームページで使用するには、まずレポートのホームページカスタムレポートレコードを作成します。レコードタイプのホームページレイアウトを作成または編集するとき、そのレコードタイプに作成したホームページカスタムレポートレコードが、ホームページレポートレイアウトウィザードの「使用可能なセクション」リストに示されます。その後、次のようにレポートをホームページレイアウトで使用可能にできます。

- レポートをホームページレイアウトに追加して、役割に「ホームページレイアウト」が含まれるどのユーザーでも、自分のレコードタイプのホームページにそのレポートが表示されるようにできます。
- レポートをレコードタイプのホームページレイアウトの使用可能なセクションのままにして、役割に「ホームページレイアウト」および「ホームページのパーソナライズ」権限が含まれるどのユーザーでも、レポートを自分のレコードタイプのホームページに追加できるようにできます。
- 特定の役割を持つユーザーがレポートを自分のレコードタイプのホームページに追加できないようにする場合は、レポートをホームページレイアウトウィザードの「使用可能なセクション」リストから移動できます。

ホームページのカスタマイズの詳細については、「[レコードホームページレイアウトの作成](#)」『1095ページ』を参照してください。

役割に適切な権限が含まれてる場合、カスタムレポートを作成し、それらをすべてのレコードタイプのカスタムホームページレイアウトに追加できます。次の表では、ホームページでのカスタムレポートの作成に関係するさまざまなタスクに必要な権限について説明します。

タスク	必要な権限	メモ
(オプション) カスタムレポートを作成し、全社レベルのフォルダに公開する	カスタムレポートの管理	詳細については、「 Answersの概要 (カスタムレポート) 」『722ページ』を参照してください。
ホームページカスタムレポートを作成する	アプリケーションのカスタマイズ - アプリケーションのカスタマイズ - ホームページのカスタマイズ化の管理	このタスクの手順については、このトピックで説明します。
カスタムレポートセクションをホームページレイアウトに追加する	アプリケーションのカスタマイズ - アプリケーションのカスタマイズ - ホームページのカスタマイズ化の管理	詳細については、「 レコードホームページレイアウトの作成 」『1095ページ』を参照してください。
ホームページレイアウトをユーザーの役割に追加する	ユーザーおよびアクセスの管理	詳細については、「 役割の追加 」『1199ページ』を参照してください。
(オプション) ホームページのカスタムレポートセクションを	ホームページのパーソナライズ	詳細については、「 ホームページレイアウトの変更 」『641ページ』

タスク	必要な権限	メモ
追加または削除する（エンドユーザー）		『』を参照してください。

作業前の準備：この手順を実行する前に、ホームページで有効にするカスタムレポートが作成および保存されている必要があります。

ホームページカスタムレポートを作成するには

- 1 任意のページの右上隅にある「管理」グローバルリンクをクリックします。
- 2 「アプリケーションカスタマイズ」セクションで、「アプリケーションカスタマイズ」リンクをクリックします。
- 3 「レコードタイプセットアップ」セクションで、必要なレコードタイプのリンクをクリックします。
- 4 「ホームページレイアウトの管理」セクションで、「レコードタイプホームページカスタムレポート」をクリックします。
- 5 「名前」フィールドにカスタムレポート名を入力します。

- 6 「高さ」フィールドと「幅」フィールドで、「シングル」または「ダブル」を選択します。

ホームページの左端から右端の全体にレポートを表示するには、幅を「ダブル」に設定します。高さを「ダブル」に設定すると、ホームページに表示されるレポートの高さが他のセクションの2倍になります。

注：レポートのHTML

RowSpan属性の値が2より大きい場合、レポートは指定されたサイズもより大きくなる場合があります。

- 7 必要に応じて、「今すぐレポートを実行」チェックボックスをオンにします。

このチェックボックスをオンにすると、レポートは自動的に実行され、ユーザーはレポートを更新するためにリンクをクリックする必要はありません。

- 8 「レポートパス」フィールドに、レポートのパスを入力します。

「オープン分析」ウィンドウからレポートのパスを貼り付けることができます。レポートパスをコピーするには、次の操作を行います。

- a 「Answersの概要」ページの「オープン分析」ボタンをクリックします。

- b レポートを選択します。

- c 「項目」フィールドの値をコピーします。

例：

全社共有フォルダ：プリビルド分析/セールスステージ履歴分析：前月のセールスレポート

- 9 「保存」をクリックします。

レコードホームページレイアウトの作成

カスタムホームページレイアウトは、すべてのレコードタイプで作成できます。この機能では、レコードタイプのホームページにカスタムレポートを表示する機能など、最適な情報をさまざまなユーザーに提供することができます。

たとえば、顧客サービス要員のサービスリクエストホームページを設定して、ユーザーの現在のサービスリクエスト関連タスクとカスタムサービスリクエストレポートを表示できます。

注：カスタムホームページレイアウトで組み込みレポートまたはカスタムレポートを使用する場合は、「[ホームページカスタムレポートの作成](#)『1092ページ』」で説明した手順を使用して、まずレポートのホームページカスタムレポートレコードを作成する必要があります。

既存のホームページレイアウトをコピーし、要件に合わせて変更を加えることができます。既存のホームページレイアウトも編集できます。ただし、デフォルトのホームページレイアウトは読み取り専用です。コピーは可能ですが、削除や編集はできません。

カスタムホームページレイアウトを作成したら、役割管理ウィザードを使用して、そのレイアウトを使用する必要があるユーザーの役割にレイアウトを割り当てる必要があります。役割に「ホームページのパーソナライズ」権限が含まれるユーザーは、自分のレコードタイプのホームページレイアウトをカスタマイズできます。カスタマイズされたレイアウトには、そのレコードタイプのユーザーの役割に割り当てられたホームページレイアウトで使用可能にできるどのセクションでも表示できます。

作業前の準備：次の手順を実行するには、[アプリケーションをカスタマイズ] 権限と [カスタムアプリケーション - ホームページのカスタマイズ化の管理] 権限を含む役割が割り当てられていなければなりません。

ホームページレイアウトを作成または変更するには

- 1 任意のページの右上隅にある [管理] グローバルリンクをクリックします。
- 2 [アプリケーションカスタマイズ] セクションで、[アプリケーションカスタマイズ] リンクをクリックします。
- 3 [レコードタイプセットアップ] セクションで、必要なレコードタイプのリンクをクリックします。
- 4 [ホームページレイアウト管理] セクションで、[レコードタイプホームページレイアウト] リンクをクリックします。
- 5 [ホームページレイアウト] リストで、次の該当する操作を行います。
 - [編集] または [コピー] をクリックして、既存のレイアウトを変更します。
 - [新規レイアウト] ボタンをクリックして、新しいレイアウトを作成します。
 ホームページレイアウトウィザードが表示されるので、画面の指示に従って手順を完了します。
- 6 ステップ1の [レイアウト名] にレイアウト名を入力し、必要な場合は説明も入力します。
- 7 ステップ2の [ホームページレイアウト] で、次のようにして使用可能なセクションと表示されるセクションを指定します。
 - [すべてのセクション] リストから [使用可能なセクション] リストにセクションを移動します。
 [使用可能なセクション] リスト内のセクションは、ホームページに追加できるセクションです。ユーザーがホームページにセクションを追加できないようにする場合は、[すべてのセクション] リストにセクションを残したままにします。
 - 必要に応じて、[左側] リストから [右側] リストにセクションを移動し、両方のリストの情報を並べ替えます。

ダブル幅のセクションは、[左側] リストに残します。これらのセクションは、自動的にホームページのサイズに合わせて表示されます。

8 [終了] をクリックします。

注：アプリケーションにカスタムホームページレイアウトを追加したら、これをユーザーが表示する前に、ユーザーが使用できるようにする必要があります。ユーザーの役割の追加および変更の詳細については、「[役割の追加](#)」[1199ページ]を参照してください。[ホームページのパーソナライズ] 権限を持っているユーザーは、そのレコードタイプに関するそのユーザーの役割に割り当てられたホームページレイアウトでできるようにした任意のリストまたはレポートを使用して、ホームページのレイアウトを編集できます。

監査証跡のカスタマイズ

Oracle CRM On

Demandの監査対象フィールドの作成、削除および復元を追跡したり、特定のレコードタイプを企業で設定している場合は、これらのレコードタイプについて監査証跡で追跡するフィールドを指定することができます。次の表にデフォルトの監査対象フィールドを示します。これらのレコードタイプで管理者が監査可能のマークを付けたフィールドをユーザーが更新すると、監査証跡レコードが生成され、古い値と新しい値、およびタイムスタンプと変更を加えたユーザーなどの情報が追跡されます。

新規顧客の場合およびOracle CRM On

Demandをこのリリースにアップグレードした顧客に対しては、レコードタイプの特定のフィールドを監査している場合、レコードタイプの特定のフィールドの作成、削除および復元の監査がデフォルトで有効になります。レコードタイプの特定のフィールドを監査していない場合、レコードタイプの特定のフィールドのレコード作成、削除および復元の監査はすべて無効になります。その後、顧客がこれらのレコードレベル監査設定を変更できます。

マスター監査証跡を使用して作成、削除または復元されたレコードなど、全社レベルで監査可能なレコードタイプに対するすべての変更を表示できます。詳細は、「[マスター監査証跡による監査証跡変更の確認](#)」[1048ページ]を参照してください。

商談、サービスリクエストおよびユーザーの監査は、デフォルトで有効です。しかし、他のレコードタイプは、企業で使用するためにレコードタイプを有効にするか、監査するフィールドを選択することによって設定する必要があります。また、監査対象のレコードタイプの監査証跡関連情報が読み取り専用で設定されていることを確認する必要があります。アクセスプロファイルの詳細は、「[アクセスプロファイルの設定](#)」[1191ページ]を参照してください。

レコードタイプごとに監査フィールド（標準のフィールドおよびカスタムフィールド）を指定できます。監査フィールド数の上限を引き上げる必要がある場合は、企業プロファイルの[レコードタイプの監査可能な項目] フィールドを編集します。使用可能な監査フィールドの合計数は、監査フィールド管理者設定ページにも表示されます。

監査に必要な時間とリソース

監査を行う場合は、適切なビジネスルールを評価し、ディスクスペースにデータを追加する処理が必要になります。そのため、監査を有効にすると、処理時間が長くなります。影響を最小限に抑えるために、監査可能なフィールドの初期数はレコードタイプごとに35に制限されます。企業プロファイルの[レコードタイプの監査可能な項目]を編集して上限を増やすと、処理時間が長くなります。レコードタイプで監査可能としてマークするフィールドを増やすほど、レコードの保存にかかる時間も長くなります。

一部のレコードタイプには、デフォルトで監査される特定のフィールドがありますが、他のフィールドは監査されません。

レコードタイプ	デフォルトの監査対象フィールド
商談	売上、クローズ日、売上予想、セールスステージ、確度、所有者
サービスリクエスト	主題、説明、エリア、原因、タイプ、ソース、優先順位、状態、所有者
資金	状態、パートナー、目標額、所有者
資金リクエスト	承認、請求額、請求決定日、締切日、資金、事前承認日付、事前承認リクエスト、認可、状態、所有者
取引先	デフォルトで監査されるフィールドはありません。
担当者	デフォルトで監査されるフィールドはありません。
カスタムオブジェクト01以降	デフォルトで監査されるフィールドはありません。
MDFリクエスト	資金、要求済み金額、事前承認金額、要求済み請求額合計、承認済み請求額合計、送信日、事前承認日付、請求決定日、送信状況、承認状況、クレーム状況
特別価格リクエスト	要求済み金額合計、認可金額合計、要求済み請求額合計、承認済み請求額合計、送信日、認可日、請求決定日、送信状況、承認状況、クレーム状況
取引交渉登録	名前、タイプ、送信状況、主要パートナー、失効日、パートナープログラム、関連商談、関連見込み客、関連顧客、関連担当者、取引サイズ、通貨、クローズ日、製品への関心、会社名、名前 (名)、名前 (姓)、電子メール、電話番号、携帯電話、FAX、承認状況、現在の承認者、拒否理由、開始パートナー取引先
申込書類	名前、所在地、パートナー、パートナープログラム、パートナータイプ、年間売上、アプリケーションID、承認状況、承認日、キャンペーン、通貨、現在の承認者、電子メールアドレス、既存、パートナーシップ、予想パートナーシップ給付金、名前 (名)、名前 (姓)、業種、代表電話番号、代表 FAX 番号、従業員数、プログラムレベル、拒否理由、ソース、送信状況、送信日、勤務先電話番号、勤務先 FAX 番号
保険証券	保険証券状況、額面
ユーザー	役割、ユーザーのサインイン ID、シングルサインオンの外部 ID、状態、電子メール

監査関連のフィールドに関する考慮事項は次のとおりです。

- 取引先、担当者、カスタムオブジェクト01以降については、監査証跡の子アプレットにアクセスできるように、アクセスプロファイルが正しく設定されていることを確認してください。管理者は、監査証跡の子アプレットにアクセスする必要がある特定の役割に対して、アクセス権を付与する必要があります。
- 必須フィールドは赤で表示されます。選択されている必須フィールドのいずれかを削除した場合は、ユーザー監査証跡を保存できません。
- 外部キーフィールドの場合、名前 (IDではない) が保存され、監査証跡に表示されます。たとえば、商談に対する取引先関係を監査する場合、監査証跡には行IDではなく取引先名が表示されます。
- 監査可能なレコードタイプでは、住所フィールドは使用できません。
- ピックリストフィールドには、ユーザーの言語に依存する値 (LDV) が表示されます。
- レイアウトに表示されないID列は、監査には使用できません。

注：セキュリティ上の理由で、ユーザーレコードタイプのデフォルトの監査対象フィールドは無効にできません。

作業前の準備：次の手順を実行するには、[アプリケーションをカスタマイズ] 権限と [フィールド監査の管理] 権限を含む役割が割り当てられている必要があります。

レコードタイプの監査証跡をカスタマイズするには

- 1 任意のページの右上隅にある [管理] グローバルリンクをクリックします。
- 2 [アプリケーションカスタマイズ] セクションで、[アプリケーションカスタマイズ] リンクをクリックします。
- 3 [レコードタイプセットアップ] セクションで、必要なレコードタイプのリンクをクリックします。
- 4 [フィールド監査セットアップ] セクションで、レコードタイプ [フィールド監査セットアップ] リンクをクリックします。
- 5 (オプション) 監査証跡でレコードの作成を追跡する場合は、[レコードタイプレコード作成の監査] を選択します。
- 6 (オプション) 監査証跡でレコードの削除または復元を追跡する場合は、[レコードタイプレコード削除 / 復元の監査] を選択します。
- 7 [監査フィールドセットアップ] ページで、必要に応じて [使用可能項目] リストから [監査フィールド] リストにフィールドを移動します。
企業の設定の上限を超えた場合は、エラーメッセージが表示されます。
[使用可能項目] リストには、そのレコードタイプでまだ監査が指定されていない標準のフィールドとカスタムフィールドがすべて表示されます。
- 8 [保存] をクリックします。
フィールドを有効にするとすぐに、監査が有効になります。

レコードの変更されたフィールド内の情報について

Oracle CRM On

Demandでは、次のシステムフィールドを使用してレコードに対する最新の変更に関する情報が保存されます。

- 変更 (外部)
- 変更：日付
- 変更者
- 変更：日付 (外部)

特定の場、Oracle CRM On

Demandは1つ以上のこれらのフィールドに情報を書き込み、明示的なユーザーアクションに起因しないレコードに対する変更を反映します。このため、ユーザーがレコードに加えた変更を追跡する場合、これらのフィールド内の情報を信頼しないことをお勧めします。かわりに、監査証跡機能を使用してユーザーがレコードの特定のフィールドに加えた変更を追跡します。レコードタイプの監査証跡のカスタマイズの詳細は、「[監査証跡のカスタマイズ](#)『1096ページ』」を参照してください。

レコードの「変更者」フィールドに対するシステム変更の例を次に示します。ユーザーは担当者のプライマリ取引先として担当者レコードにリンクされている取引先を削除します。削除された取引先レコードがデータベースからパージされた場合、削除された取引先と担当者間のリンクはデータベースから削除されます。リンクがデータベースから削除された後、次回いずれかのユーザーによって担当者レコードが開かれたとき、**Oracle CRM On Demand**は別のリンクされた取引先を担当者のプライマリ取引先として選択し、その取引先のIDをプライマリ取引先フィールドに書き込みます。または、担当者に取引先がリンクされていない場合、**Oracle CRM On Demand**はレコードを更新してこれを反映します。次に、**Oracle CRM On Demand**は担当者レコードを開いたユーザーの名前で「変更者」フィールドを更新します。

Demandは別のリンクされた取引先を担当者のプライマリ取引先として選択し、その取引先のIDをプライマリ取引先フィールドに書き込みます。または、担当者に取引先がリンクされていない場合、**Oracle CRM On Demand**

Demandはレコードを更新してこれを反映します。次に、**Oracle CRM On Demand**

Demandは担当者レコードを開いたユーザーの名前で「変更者」フィールドを更新します。

動的ページレイアウトの指定

動的レイアウトでは、指定された状況に関連する情報のサブセットのみをエンドユーザーに管理させることにより、アプリケーションを簡素化できます。たとえば、企業では、顧客タイプの取引先、見込み顧客タイプの取引先、パートナータイプの取引先など、異なるタイプの取引先を追跡することがあります。動的ページレイアウト機能を使用すると、取引先タイプに基づいて、異なった取引先フィールドと関連項目を表示する複数のレイアウトを設定できます。また、これらのレイアウトを1つ以上のユーザー役割に関連付けることができます。ユーザーが特定の取引先レコードをドリルダウンすると、そのユーザーの役割と取引先タイプに基づいて、適切なページレイアウトが表示されます。

レコードタイプに動的ページレイアウトを定義すると、定義済みピックリスト値を使用してページレイアウトの動的レンダリングが行われます。ピックリストの値ごとに表示するページレイアウトを指定します。レコードで選択されたピックリスト値に基づいて、同じレコードタイプでも別のレコードには別のページレイアウトが表示されるようになります。

場合によっては、動的ページレイアウトとユーザー役割に関連付ける必要があります。動的ページレイアウトとユーザー役割は、多対多の関係を設定できます。

各ピックリスト値にはレイアウトを1つのみ関連付けますが、1つのページレイアウトを複数のピックリスト値に関連付けることができます。ピックリスト値とページレイアウト間の関連付けの制限は200です。すでにユーザー役割に関連付けられているレイアウトは削除できません。

注意：ドライビングピックリストに関連付けられているすべての動的レイアウトに、ドライビングピックリストを含めることをお勧めします。割り当てられたレイアウトのいずれかにドライビングピックリストがなく、そのレイアウトに関連付けられたピックリスト値を選択してレコード用に保存した場合、レイアウトにドライビングピックリストが表示されないため、フィールドを編集できません。

次の表に、各レコードタイプの定義済みドライビングピックリスト値を示します。

レコードタイプ	ドライビングピックリスト
取引先	取引先タイプ
アポイント	タイプ
ビジネス計画	タイプ
キャンペーン	キャンペーンタイプ
担当者	担当者タイプ
見込み客	見込み客情報源
商談	商談タイプ
目標	タイプ

レコードタイプ	ドライビングピックリスト
サービスリクエスト	タイプ
解決策	状態
タスク	タイプ
資金	状態
資金リクエスト	状態
世帯	セグメント
ポートフォリオ	取引先タイプ
自動車ディーラー	状態
車両	製品タイプ
車両財務情報	融資タイプ
医学教育	タイプ
パートナー	パートナー組織状況
パートナープログラム	パートナータイプ
売上：取引先売上	タイプ
売上：担当者売上	タイプ
活動：アポイント	タイプ
活動：タスク	タイプ
資産	資産タイプ
売上	タイプ
商談製品売上	タイプ
カスタムオブジェクト01-03	タイプ
カスタムオブジェクト04以降	タイプ
医学教育イベント	タイプ
コール活動	タイプ
保険証券	業種
割当	タイプ
メッセージプラン	タイプ
在庫監査レポート	タイプ

レコードタイプ	ドライビングピックリスト
サンプルトランザクション	タイプ

ページレイアウトと役割権限を使用すると、ユーザーが検索できるフィールド、リストに表示できるフィールド、およびエクスポートできるフィールドを制限できます。ユーザーがレコードリストの作成や絞り込みを行い、高度な検索を使用してレコードを検索する際は、そのユーザーの役割に割り当てられている権限とページレイアウトによって、検索および表示できるフィールドが次のように決まります。

- ユーザーの役割で [[検索]および[リスト]のすべてのフィールド] 権限が有効な場合、そのユーザーはすべてのフィールドを検索したり、返されたレコードのすべてのフィールドを表示することができます。

注：企業の管理者が、[検索]および[リスト]のすべてのフィールド権限をユーザー役割の多くで使用可能にしないことをお勧めします。その権限が使用可能でない場合、企業で使用しないフィールドは検索およびリストのページに表示されません。これにより、不要な情報が削減され、ユーザーが最も必要なフィールドを表示することが容易になります。

- ユーザーの役割で [[検索]および[リスト]のすべてのフィールド] 権限が無効の場合、ユーザーが検索および表示できるフィールドは、詳細ページレイアウトに表示されるフィールドのみです。この詳細ページレイアウトは、該当するレコードタイプについてユーザー役割に割り当てられています。動的ページレイアウトが作成され、ユーザーの役割に割り当てられている場合、ユーザーは、ユーザーの役割に割り当てられている様々な動的ページレイアウトに表示されるすべてのフィールドを検索および表示できます。

ユーザーの役割で [リスト - 表示されたフィールドのエクスポート] 権限は有効だが、[リスト - すべてのフィールドのエクスポート] 権限が無効な場合に、そのユーザーがリストをエクスポートすると、リストに表示されているフィールドはエクスポートできますが、リスト内のレコードのすべてのフィールドをエクスポートすることはできません。

作業前の準備：次の手順を実行するには、[アプリケーションをカスタマイズ] 権限と [カスタムアプリケーション - 動的レイアウトの管理] 権限を含む役割が割り当てられている必要があります。

動的ページレイアウトを作成または変更するには

- 1 任意のページの右上隅にある [管理] グローバルリンクをクリックします。
- 2 [アプリケーションカスタマイズ] セクションで、[アプリケーションカスタマイズ] リンクをクリックします。
- 3 [レコードタイプセットアップ] セクションで、必要なレコードタイプのリンクをクリックします。
- 4 [動的レイアウト管理] セクションで、[レコードタイプ動的レイアウト] リンクをクリックします。
- 5 [動的ページレイアウト] リストで、次の該当する操作を行います。
 - [編集] または [コピー] をクリックして、既存のレイアウトを変更します。
 - [新規レイアウト] ボタンをクリックして、新しいレイアウトを作成します。
 動的レイアウトウィザードの指示に従って手順を完了します。
- 6 ステップ1の [レイアウト名] で、次の操作を行います。
 - a 動的レイアウトの名前を入力します。

- b** デフォルトのレイアウトを選択します。このレイアウトは、次のステップでデフォルトのレイアウトとして提示されます。

[ドライビングピックリスト] フィールドには、ピックリストが表示されます。ピックリストの値により、ユーザーの画面に表示されるレイアウトが決定されます。

- 7** ステップ2のフィールドの割当では、各ピックリスト値をレイアウト名と関連付けます。

注：各動的ページレイアウトについて、ドライビングピックリスト値とページレイアウト間の関連付けの制限は200です。

レコードに対応するピックリスト値がある場合、選択したレイアウトが表示されます。

- 8** [終了] をクリックします。

[ルックアップ] ウィンドウの動作の管理

Oracle CRM On

Demandのスマート関連付け機能で使用する [ルックアップ] ウィンドウの動作を管理できます。スマート関連付け機能は、取引先、担当者、商談、活動などのさまざまなレコードタイプの相互関連付けを容易にします。

たとえば、単一の関連付けがある場合、関連付けられたレコードの名前を入力すると、アプリケーションは自動的に関連付けを解決しようとします。たとえば、タスクの作成時に [取引先] フィールドに取引先名を入力できます。そのフィールドを保存すると、アプリケーションによって一致する取引先が自動的に検索されます。一致するレコードがただ1つ見つかった場合は、該当する取引先が使用されます。一致するレコードが見つからないか、または複数のレコードが候補として見つかった場合、表示された [ルックアップ] ウィンドウでさらに検索を実行し、適切な取引先を選択できます。この自動解決機能を使用する代わりに、[ルックアップ] アイコンをクリックして直接 [ルックアップ] ウィンドウを開くこともできます。

アプリケーションのエリアによっては、複数の関連付けが可能です。たとえば、タスクを作成または編集している場合に、複数の担当者に複数のタスクを関連付けることができます。この複数の関連付けのコントロールはデフォルトのページレイアウトには含まれていないので、追加する必要があります。[タスク編集] 画面で [ルックアップ] アイコンをクリックして担当者を関連付けると、[ルックアップ] ウィンドウに、そのタスクに指定された取引先の担当者が一覧表示されます。この [ルックアップ] ウィンドウで1件または複数の担当者を選択して、該当するタスクに関連付けることができます。関連付けによっては、この機能が使用できない場合があります。この機能は、特定の設定済み関連付けコントロール専用です。たとえば、タスクレコードの [取引先] フィールドに有効な値が設定されており、[商談] の [ルックアップ] アイコンをクリックした場合、ウィンドウにはあらかじめレコードが表示されませんが、ドロップダウンリストから商談のリストを選択できます。

レコードタイプごとに、[ルックアップ] ウィンドウの動作の設定時に2つのオプションを選択できます。

- **ルックアップウィンドウにデフォルトリストを実行：**このオプションを選択した場合、[ルックアップ] ウィンドウを開くと使用可能なレコードが一覧表示されます。このオプションを選択しなかった場合、[ルックアップ] ウィンドウを開いてもレコードは表示されません。このオプションは、デフォルトで選択されています。

注：企業に対してマネージャ表示が有効になっている場合、一部の [ルックアップ] ウィンドウでレコードリストへの挿入速度が遅くなり、[ルックアップ] ウィンドウがタイムアウトすることもあります。このような状況を回避するには、[ルックアップ] ウィンドウに関連付けられているレコードタイプの [ルックアップウィンドウにデフォルトリストを実行] チェックボックスをオフにします。その後、[ルックアップ] ウィンドウにはレコードが表示されなくなり、ユーザーが検索条件を指定して目的のレコードを検索できます。

- **自動解決有効：**このオプションを選択した場合、スマート関連付けが自動的に解決されます。このオプションを選択しなかった場合、スマート関連付けは自動的に解決されません。ユーザーは [ルックアップ] アイコンをクリックして [ルックアップ] ウィンドウを使用する必要があります。このオプションは、デフォルトで選択されています。

作業前の準備：次の手順を実行するには、[アプリケーションをカスタマイズ] 権限を含む役割が割り当てられている必要があります。

[ルックアップ] ウィンドウの動作を管理するには

- 1 任意のページの右上隅にある [管理] グローバルリンクをクリックします。
- 2 [アプリケーションカスタマイズ] セクションで、[アプリケーションカスタマイズ] をクリックします。
- 3 [レコードタイプセットアップ] セクションで、必要なレコードタイプのリンクをクリックします。
- 4 [ルックアップウィンドウセットアップ] セクションで、[レコードタイプルックアップウィンドウセットアップ] リンクをクリックします。
- 5 [ルックアップウィンドウセットアップ] ページで、次のチェックボックスをオンまたはオフにします。
 - ルックアップウィンドウにデフォルトリストを実行
 - 自動解決有効
- 6 [保存] をクリックします。

オプションの設定を有効にするには、いったんアプリケーションからサインアウトし、再度サインインする必要があります。

外部Webページのタブでの表示

Oracle CRM On Demand内では、外部WebページやWebから入手可能な企業データなどのWebコンテンツをタブに表示することができます。たとえば、Oracle CRM On Demandで作業しているサービス要員に、在庫情報を別のWebアプリケーションで追跡させることができます。この要件を満たすには、Oracle CRM On Demandのメインコンテンツエリアに、外部Webアプリケーションを表示するカスタムWebタブを作成します。

Webコンテンツを含むカスタムWebアプレットを作成することもできます。カスタムWebアプレットの概要とカスタムWebタブとの違いについては、「[カスタムWebアプレットについて](#)『1105ページ』」を参照してください。

カスタムWebページを表示するには、役割管理ウィザードを使用して、必要なユーザー役割にタブを追加する必要があります。

作業前の準備：次の手順を実行するには、[アプリケーションをカスタマイズ] 権限を含む役割が割り当てられている必要があります。

Oracle CRM On Demandページに外部情報を表示する場合は、あらかじめ次の点を確認しておく必要があります。

- 外部アプリケーションにWebインターフェイスがある
- 外部アプリケーションまたはWebページがブラウザウィンドウの完全な制御を要求しない

注：シングルサインオンなどの機能を使用する予定がある場合や、WebサイトとOracle CRM On Demandを統合する場合は、企業でWebサービスを確実に有効にする必要があります。

外部Webページをタブに表示するには

- 1 任意のページの右上隅にある [管理] グローバルリンクをクリックします。
- 2 [アプリケーションカスタマイズ] セクションで、[アプリケーションカスタマイズ] をクリックします。
- 3 [アプリケーションセットアップ] セクションで、[カスタムWebタブ] リンクをクリックします。
- 4 カスタムタブリストページで、[新規] をクリックします。
- 5 [カスタム Web タブ] ページで、下の表を使用して必要な情報を入力し、レコードを保存します。
- 6 (オプション) 更新した名前を、企業で有効にした他の言語に翻訳する必要があることを示すには、Webタブの [翻訳] チェックボックス ([Custom Web Tab Lists (カスタムWebタブリスト)] ページ上) をオンにします。

フィールド	説明
名前	カスタムWebタブの名前。
タイプ	URLまたはHTMLを選択します。
ユーザーフィールド	[ユーザーフィールド] ドロップダウンリストからオプションを選択して、カーソルの現在の位置にある [URL] または [HTML] フィールドにユーザーパラメータフィールドを追加します。たとえば、ドロップダウンリストから [ユーザー ID] を選択すると、カーソルの位置に応じて [URL] または [HTML] フィールドに <code>%%%User id%%%</code> が挿入されます。実行時、このパラメータは、サインインしているユーザーのユーザーIDと置き換えられます。
URL	<p>注：この設定は、[タイプ] メニューから [URL] を選択した場合のみ利用できます。</p> <p>ユーザーがハイパーリンクをクリックしたときに呼び出されるURL (<code>www.oracle.com</code>など) を入力します。URLの<code>http://</code>部分は、入力する必要がありません。</p> <p>また、[URL] フィールドにカーソルを置き、[ユーザーフィールド] ドロップダウンリストを選択することにより、このフィールドに状況依存のパラメータを挿入できます。このアクションにより、[URL] フィールドにフィールドパラメータ (<code>%%%fieldname%%%</code>で指定) が挿入され、ユーザーが値をクリックしたときに、現在のレコードに基づいたフィールド値に置き替わります。URLを指定しない場合、タブをクリックするとその移動先は空のURLになります。</p> <p>各ブラウザにはURLの最大長があります。この長さを超えてURLを指定した場合、ユーザーがWebタブをクリックすると、ブラウザで予期しない動作が見られることがあります。</p>

フィールド	説明
HTML ヘッド追加	<p>注：この設定は、[タイプ] メニューから [HTML] を選択した場合のみ利用できます。</p> <p>入力したHTMLは、Webタブを追加するページのHTMLコード内部の<iframe>エレメントのsrc属性で使用されます。[WebタブHTML] フィールドに追加したコードはすべて、<iframe>エレメントに追加されます。このフィールド内で、HTMLの<head>セクションに埋め込んだJavaScriptファイルへの参照を含めることができます。</p> <p>Oracle CRM On Demandページ内でのJavaScriptファイルの参照はサポートされません。このフィールドに入力したすべての内容が<head>タグに追加されます。</p>
WebタブHTML	<p>注：この設定は、[タイプ] メニューから [HTML] を選択した場合のみ利用できます。</p> <p>入力したHTMLは、Webタブを追加するページのHTMLコード内部の<iframe>エレメントのsrc属性で使用されます。[WebタブHTML] フィールドに追加したコードはすべて、<iframe>エレメントに追加されます。このフィールドに入力したすべての内容が<body>タグに追加されます。</p>
説明	Webタブの説明を入力します。
高さ	Webタブのピクセル値を入力します。
幅	Webタブのピクセル値を入力します。
アイコン	[アイコン] ラベルの横の [ルックアップ] アイコンをクリックし、ウィンドウからアイコンを選択します。

注：この更新した名前を他の有効な言語で表示する場合は、[翻訳] チェックボックスをオンにします。他の言語では（または、このページの [翻訳言語] リストから別の言語を選択した場合は）、翻訳した名前を手動で入力するまでは、更新された名前は括弧で囲まれた青いテキストで表示されます。この青いテキストの更新された名前は、翻訳する必要がある用語を追跡する場合に役立ちます。

Oracle CRM On

DemandにカスタムWebページを追加した後は、これをユーザーが表示する前に、ユーザーが使用できるようにする必要があります。実行方法については、「[役割の追加](#) [1199ページ]」を参照してください。

カスタムWebアプレットについて

カスタムWebアプレットには、外部Webコンテンツを埋め込むことができます。

- レコードタイプの [詳細] ページ
- レコードタイプの [ホームページ]
- ホームページ (個人)
- アクションバー

さまざまなタイプのWebコンテンツを埋め込むことができる、3種類のWebアプレットを作成できます。

- **フィード** : RSSフィードを埋め込むのに使用されます。たとえば、[ホームページ (個人)] にニュースフィードを埋め込むことができます。

注 : RSS 2.0標準のみサポートされています。

- **HTML** : HTMLコードを埋め込むのに使用されます。たとえば、このWebアプレットを使用して、Googleマップなどの外部ソースからウィジェットを埋め込むことができます。
- **URL** : 指定されたURLで使用可能なコンテンツをOracle CRM On Demand内のアプレットに埋め込むのに使用されます。たとえば、[見込み客詳細] ページのカスタムWebアプレットに、その見込み客の名前を調べるためのGoogle検索を表示できます。

Webアプレットは [ページレイアウト] リンクが表示される、すべてのレコードタイプに追加できます。

カスタムWebタブではなく、カスタムWebアプレットを作成することには、次の2つの利点があります。

- [見込み客詳細] などのページに表示されるカスタムWebアプレットにより、詳細ページのデータを関連性のある他のデータと一緒に表示できます。一方、Webタブを使用して外部データが表示される場合は、そのWebタブをクリックすると、詳細ページからWebタブページに移動します。
- 企業には、ポートフォリオホールディングなど、表示する情報が大量に存在する場合があります。カスタムWebアプレットを使用すれば、Oracle CRM On Demandアプリケーションに情報をロードしなくても、別のWebサイトからの大量のデータを表示できます。大量のデータをOracle CRM On Demandにロードするには、膨大な数のデータカラムを管理するため統合ツールが必要になります。

レコードタイプのWebアプレットの作成の詳細については、「[Webアプレットの作成](#)」『1087ページの"[Webアプレットの作成](#)"参照

』」を参照してください。[ホームページ (個人)] のWebアプレットの作成の詳細については、「[グローバルWebアプレットの作成](#)」『1113ページ』」を参照してください。

カスタムWebアプレットの作成

次の3種類のカスタムWebアプレット (RSSフィード、HTML、およびURL) を作成し、それをOracle CRM On Demandの次の場所に追加することができます。

- グローバルWebアプレットの場合 :
 - アクションバー
 - ホームページ (個人)
- レコードタイプWebアプレットの場合 :
 - レコードタイプのホームページ
 - [詳細] ページ

次のセクションでは、異なるタイプのカスタムWebアプレットの作成方法について説明します。

RSSフィードアプレットの作成

アプリケーションにRSSフィードを埋め込むには、この種類のアプレットを作成します。ユーザー役割に関連するコンテンツが埋め込まれるように、RSSフィードアプレットを設定します。

RSSフィードアプレットのユーザー設定を許可できますが、設定可能にするアプレットの数を少なくすることをお勧めします。RSSフィードアプレットアクションバーに追加し、カスタムWebタブでレコードを使用可能にすると、ユーザーは別のページに移動する必要がないので、フィードの可読性を高めることができます。

RSSフィードアプレットを作成するには

注：これは、「[Web アプレットの作成『1087ページ』](#)」と「[グローバルWebアプレットの作成『1113ページ』](#)」のトピックで説明されているように、Webアプレットの作成の最後の手順です。

[Webアプレット] ページで、次のフィールドに入力し、[保存] をクリックします。

フィールド	説明
名前	Webアプレットの名前。
場所	このフィールドで使用できる値は、Webアプレットページにアクセスする場所によって異なります。たとえば、グローバルWebアプレットからこのページにアクセスする場合に使用できる値は「アクションバー」と「ホームページ」です。
カラム	注： このフィールドは、[場所] 値が「ホームページ」の場合のみ使用できます。 [カラム] メニューからシングルまたはダブルを選択して、アプレットの幅を指定します。
タイプ	[フィード] を選択します。
ユーザーフィールド	[ユーザー項目] ドロップダウンリストからオプションを選択すると、現在のカーソル位置にある [URL] フィールドにユーザーパラメータ項目が追加されます。 たとえば、ドロップダウンリストから [ユーザーID] を選択すると、%%Userid%%%が挿入されます。実行時に、このパラメータは、サインインしているユーザーのユーザーIDで置き換えられます。
レコードタイプフィールド	注： このフィールドは、[場所] 値が[詳細ページ] の場合のみ使用できます。 パラメータを追加する [URL] フィールドにカーソルを置き、挿入する項目をドロップダウンリストから選択します。 たとえば、[行ID] フィールドを選択すると、%%%Rowid%%%が挿入されます。実行時に、このパラメータは、現在のレコードの行IDで置き換えられます。

フィールド	説明
URL	<p>ユーザーがハイパーリンクをクリックしたときに呼び出されるURL (http://rss.news.yahoo.com/topstoriesなど) を入力します。</p> <p>URLにはhttp://も含める必要があります。</p> <p>また、[URL] フィールドにカーソルを置き、[ユーザー項目] ドロップダウンリストを選択することにより、このフィールドに状況依存のパラメータを挿入できます。これにより、[URL] フィールドにフィールドパラメータ (%%%fieldname%%%で指定) が挿入され、アプレットがソースURLを呼び出したときに、現在のレコードに基づいたフィールド値に置き替わります。</p> <p>URLを指定しない場合、ユーザーがリンクをクリックすると、その移動先は空のURLになります。</p> <p>注：各ブラウザにはURLの最大長があります。この長さを超えてURLを指定した場合、ブラウザで予期しない動作が見られることがあります。</p>
ユーザーによるURLの上書きを許可	ユーザー役割に関連するコンテンツのRSSフィードアプレットを設定します。ユーザーによるRSSフィードアプレットの設定を可能にすることができますが、設定可能にするアプレットの数を少なくすることをお勧めします。
レコードを開く	レコードを現在のブラウザウィンドウで開くか、または新しいブラウザウィンドウで開くかによって値を選択します。RSSフィードアプレットをアクションバーに追加する場合は、フィードを新しいブラウザウィンドウで開くと読みやすくなります。これにより、ユーザーは別のページにナビゲートする必要がなくなります。
高さ	ピクセル単位のアプレットの高さ。

HTML Webアプレットの作成

追加を行うHTMLコードの埋め込みコンテンツに対してこの種類のアプレットを作成します。

HTML Webアプレットを作成するには

注：これは、「[Web アプレットの作成『1087ページ』](#)」と「[グローバルWebアプレットの作成『1113ページ』](#)」のトピックで説明されているように、Webアプレットの作成の最後の手順です。

[Webアプレット] ページで、次のフィールドに入力し、[保存] をクリックします。

フィールド	説明
名前	Webアプレットの名前。
場所	このフィールドで使用できる値は、Webアプレットページにアクセスする場所によって異なります。たとえば、グローバルWebアプレットからこの

フィールド	説明
	ページにアクセスする場合に使用できる値は「アクションバー」と「ホームページ」です。
カラム	<p>注：このフィールドは、[場所] 値が [ホームページ] の場合のみ使用できます。</p> <p>[カラム] メニューからシングルまたはダブルを選択して、アプレットの幅を指定します。</p>
タイプ	[HTML] を選択します。
レコードタイプフィールド	<p>注：このフィールドは、[場所] 値が [詳細ページ] の場合のみ使用できます。</p> <p>パラメータを追加する [WebアプレットHTML] フィールドにカーソルを置き、挿入する項目をドロップダウンリストから選択します。</p> <p>たとえば、[行ID] フィールドを選択すると、%%%Row id%%%が挿入されます。実行時に、このパラメータは、現在のレコードの行IDで置き換えられます。</p>
HTML ヘッド追加	<p>入力するHTMLは、Webアプレットを追加するページのHTMLコード内の <iframe> 要素の src 属性で使用されます。[Web アプレット HTML] フィールドに追加したコードは、<iframe> エlementに追加されます。HTMLの <head> セクションに埋め込んだJavaScriptファイルへの参照をこのフィールドに含めることができます。</p> <p>Oracle CRM On DemandページでのJavaScriptファイルの参照はサポートされていません。このフィールドに入力する内容は、<head> タグに追加されます。</p>
Web アプレット HTML	<p>入力するHTMLは、Webアプレットを追加するページのHTMLコード内の <iframe> エlementの src 属性で使用されます。</p> <p>[Web アプレット HTML] フィールドに追加したコードは、<iframe> エlementに追加されます。このフィールドに入力する内容は、<body> タグに追加されます。</p>
常に実行	このフラグによって、アプレットが最小化された場合にカスタムWebアプレットを実行するかどうかが決まります。このフラグは、[詳細] ページ上にあるカスタムアプレットにのみ使用可能です。
高さ	ピクセル単位のアプレットの高さ。

URL Webアプレットの作成

IFrameのURLからコンテンツを埋め込むには、この種類のアプレットを作成します。

URL Webアプレットを作成するには

注：これは、「[Web アプレットの作成『1087ページ』](#)」と「[グローバルWebアプレットの作成『1113ページ』](#)」のトピックで説明されているように、Webアプレットの作成の最後の手順です。

[Webアプレット] ページで、次のフィールドに入力し、[保存] をクリックします。

フィールド	説明
名前	Webアプレットの名前。
場所	このフィールドで使用できる値は、Webアプレットページにアクセスする場所によって異なります。たとえば、グローバルWebアプレットからこのページにアクセスする場合に使用できる値は「アクションバー」と「ホームページ」です。
カラム	<p>注：このフィールドは、[場所] 値が [ホームページ] の場合のみ使用できます。</p> <p>[カラム] メニューからシングルまたはダブルを選択して、アプレットの幅を指定します。</p>
タイプ	[URL] を選択します。
ユーザーフィールド	<p>[ユーザー項目] ドロップダウンリストからオプションを選択すると、現在のカーソル位置にある [URL] フィールドにユーザーパラメータ項目が追加されます。</p> <p>たとえば、ドロップダウンリストから [ユーザーID] を選択すると、 %%%User id%%%が挿入されます。実行時に、このパラメータは、サインインしているユーザーのユーザーIDで置き換えられます。</p>
レコードタイプフィールド	<p>注：このフィールドは、[場所] 値が [詳細ページ] の場合のみ使用できます。</p> <p>パラメータを追加する [URL] フィールドにカーソルを置き、挿入する項目をドロップダウンリストから選択します。</p> <p>たとえば、[行ID] フィールドを選択すると、%%%Row id%%%が挿入されます。実行時に、このパラメータは、現在のレコードの行IDで置き換えられます。</p>
URL	<p>ユーザーがハイパーリンクをクリックしたときに呼び出されるURL（http://maps.google.comなど）を入力します。</p> <p>URLにはhttp://も含める必要があります。</p> <p>また、[URL] フィールドにカーソルを置き、[ユーザー項目] ドロップダウンリストを選択することにより、このフィールドに状況依存のパラメータを挿入できます。これにより、[URL] フィールドにフィールドパラメータ (%%%fieldname%%%で指定) が挿入され、ユーザーが値をクリックしたときに、現在のレコードに基づいたフィールド値に置き替わります。たとえば、http://maps.google.com/?q=%%%Ship_To_ADDR_Address1%%%,+%%%Ship_To_CITY_City%%%,+%%%SHIP_LIST_USSTATE%%%というUR</p>

フィールド	説明
	<p>Lは、出荷先住所をGoogleマップに渡します。</p> <p>URLを指定しない場合、ユーザーがリンクをクリックすると、その移動先は空のURLになります。</p> <p>注：各ブラウザにはURLの最大長があります。この長さを超えてURLを指定した場合、ブラウザで予期しない動作が見られることがあります。</p>
常に実行	このフラグによって、アプレットが最小化された場合にカスタムWebアプレットを実行するかどうかが決まります。このフラグは、[詳細] ページ上にあるカスタムアプレットにのみ使用可能です。
高さ	ピクセル単位のアプレットの高さ。

関連トピック

次のトピックでは、Twitter RSSフィードを表示するWebアプレットの作成例を説明します。

■ [RSSフィードWebアプレットの設定例](#) 『1113ページ』

アクションバーレイアウトの作成と管理

このバーには、[メッセージセンター]、[検索]、[コミュニケーションツール]、[最近の表示]などの多数のセクションを含めることができます。Oracle CRM On

Demandでは、アクションバーのカスタムレイアウトを作成し、特定の役割に割り当てることができます。

アクションバーをユーザーに使用不可にする

デフォルトでは、アクションバーはすべてのOracle CRM On

Demandページの左側に表示されます。ユーザーは、必要に応じてアクションバーの表示/非表示を切り替えることができます。詳細は、「[アクションバーの表示または非表示](#) 『35ページ』」を参照してください。

特定のユーザー役割に対してアクションバーを使用不可にする場合は、空のアクションバーレイアウトを設定し（つまり、レイアウトにセクションが表示されないか、使用できない）、そのレイアウトをユーザー役割に割り当てます。これにより、そのユーザー役割を持つユーザーに対してアクションバーが恒久的に非表示になります。

次の手順では、アクションバーレイアウトの追加方法について説明します。

新規アクションバーレイアウトを追加するには

- 1 任意のページの右上隅にある [管理] グローバルリンクをクリックします。
- 2 [アプリケーションカスタマイズ] セクションで、[アプリケーションカスタマイズ] をクリックします。
- 3 [アプリケーションセットアップ] セクションで、[アクションバーレイアウト] を選択します。
- 4 アクションバーレイアウトで、[新規レイアウト] をクリックします。
- 5 [レイアウト名] フィールドに、新規アクションバーレイアウトの名前を入力します。
- 6 [説明] フィールドに、新規アクションバーレイアウトの名前を入力し、[次へ] をクリックします。
- 7 アクションバーレイアウトに表示するフィールドを選択し、左矢印と右矢印を使用して [利用可能] セクションから [表示] セクションにフィールドを移動します。選択したフィールドの順序を変更するには、上下の矢印を使用します。
- 8 [終了] をクリックします。
- 9 (オプション) [編集] ボタンをクリックして、手順4から7で入力した値を編集します。

または、Oracle CRM On

Demandに用意されている既存のデフォルトのアクションバーレイアウトをコピーし、要件に合わせて説明と設定を変更することもできます。

アクションバーレイアウトをコピーするには

- 1 任意のページの右上隅にある [管理] グローバルリンクをクリックします。
- 2 [アプリケーションカスタマイズ] セクションで、[アプリケーションカスタマイズ] をクリックします。
- 3 [アプリケーションセットアップ] セクションで、[アクションバーレイアウト] を選択します。
- 4 アクションバーレイアウトの左の [コピー] リンクをクリックします。
- 5 [レイアウト名] フィールドに、新規アクションバーレイアウトの名前を入力します。
- 6 [説明] フィールドに、新規アクションバーレイアウトの名前を入力し、[次へ] をクリックします。
- 7 アクションバーレイアウトに表示するフィールドを選択し、左矢印と右矢印を使用して [利用可能] セクションから [表示] セクションにフィールドを移動します。選択したフィールドの順序を変更するには、上下の矢印を使用します。
- 8 [終了] をクリックします。

注：他のアクションバーレイアウトをコピーするには、アクションバー名の左の下矢印をクリックしてコピー機能を表示します。

グローバルWebアプレットの作成

グローバルWeb アプレットとは、ホームページまたはアクションバーに表示できるカスタムWebアプレットのことで

グローバルWebアプレットを作成したら、ホームページまたはアクションバーのレイアウトに追加する必要があります。

作業前の準備：次の手順を実行するには、[アプリケーションをカスタマイズ] および [カスタムWebアプレットの管理] 権限を含む役割が割り当てられている必要があります。

新しいグローバルWebアプレットを作成するには

- 1 任意のページの右上隅にある [管理] グローバルリンクをクリックします。
- 2 [アプリケーションカスタマイズ] セクションで、[アプリケーションカスタマイズ] をクリックします。
- 3 [アプリケーションセットアップ] セクションで、[グローバルWebアプレット] を選択します。
- 4 [My Applet (マイアプレット)] リストで、[新規] をクリックします。
- 5 [My Web Applet (マイWebアプレット)] ページで、次のフィールドに情報を入力します。

フィールド	説明
名前	名前を入力します。
場所	ホームページまたはアクションバーに外部コンテンツを表示するかどうかに応じて、[ホームページ] または [アクションバー] を選択します。
常に実行	このフラグでは、グローバルWebアプレットが最小化されている場合にそのアプレットを実行するかどうかを決定します。このフラグは、アクションバー上にあるグローバルWebアプレットに対してのみ使用できます。

次に、「[カスタムWebアプレットの作成](#)」『1106ページ』で説明したように、必要なアプレットのタイプに応じてフィールドに情報を入力します。

RSSフィードWebアプレットの設定例

このトピックでは、RSSフィードWebアプレットの設定例を示します。この機能は、ビジネスモデルに応じて様々な方法で使用できます。この例では、[フィールドセールス要員] 役割を割り当てられたユーザーの担当者レコードの詳細ページで、RSSフィードWebアプレットを設定します。Webアプレットには、担当者のTwitterフィードが表示されます。

企業の管理者は、[担当者] レコードタイプでTwitter IDフィールドを設定し、Twitter Webアプレットを作成します。次に、新規フィールドとTwitter

Webアプレットを [フィールドセールス要員] 役割のページレイアウトに追加します。これにより、[フィールドセールス

要員] 役割を割り当てられたユーザーは、[担当者詳細] ページに担当者のTwitter IDを入力できます。[フィールドセールス要員] 役割を割り当てられたユーザーが担当者のTwitter IDをフィールドに入力すると、担当者のTwitter RSSフィードが[担当者詳細] ページのTwitter Webアプレットに表示されます。

作業前の準備 : Twitter IDフィールドを設定し、Twitter Webアプレットを作成して、フィールドとアプレットをページレイアウトに追加するには、ユーザー役割に [アプリケーションをカスタマイズ] 権限が含まれている必要があります。

RSSフィードWebアプレットを作成するには (企業の管理者)

- 1** 次のように、[担当者] レコードタイプでTwitter IDフィールドを設定します。
 - a** 任意のページの右上隅にある [管理] グローバルリンクをクリックします。
 - b** [アプリケーションカスタマイズ] セクションで、[アプリケーションカスタマイズ] リンクをクリックします。
 - c** [レコードタイプセットアップ] セクションで、[担当者] をクリックします。
 - d** [フィールド管理] セクションで、[担当者項目の設定] をクリックします。
 - e** [フィールド] ページで、[新規フィールド] をクリックします。
 - f** [担当者フィールド編集] ページで、[表示名] フィールドにTwitter IDを入力し、[項目タイプ] フィールドで [テキスト (短い)] を選択します。
 - g** 変更を保存します。
- 2** 担当者アプリケーションカスタマイズに戻るをクリックします。
- 3** 次のように、Twitter Webアプレットを作成します。
 - a** [担当者アプリケーションカスタマイズ] ページの [ページレイアウト管理] セクションで、[担当者 Web アプレット] をクリックします。
 - b** [担当者アプレットリスト] で、[新規] をクリックします。
 - c** [担当者 Web アプレット] ページで、次のようにWebアプレットの詳細を入力します。
 - Webアプレットの名前 (例 : 担当者Twitterフィード) を入力します。
 - [場所] フィールドで、[詳細ページ] を選択します。
 - [タイプ] フィールドで、[フィード] を選択します。
 - [URL] フィールドで、次のURLを入力します。 http://twitter.com/statuses/user_timeline.rss?id=%stTwitter_ID%%&count=10
 - [ユーザーによる URL の上書きを許可] フィールドで、[いいえ] を選択します。
 - [レコードを開く] フィールドで、[現在のウィンドウ] を選択します。
 - [説明] フィールドで、説明 (例 : 担当者のTwitterフィード) を入力します。

- [高さ] フィールドで、「200」と入力します。

注：前述のURLでは、[担当者詳細] ページのアプレットにフィードの10行が表示されるように指定されています (count=10)。10行を表示する場合、アプレットの高さは200ピクセルが適切です。フィードの11行以上を[担当者詳細] ページに表示する場合は、行数に応じてURLを変更し、アプレットの高さを増やしてください。

- d 変更を保存します。

4 担当者アプリケーションカスタマイズに戻るをクリックします。

5 次のように、Twitter IDフィールドおよびWebアプレットをユーザー役割の担当者ページレイアウトに追加します。

- a [担当者アプリケーションカスタマイズ] ページの [ページレイアウト管理] セクションで、[担当者ページレイアウト] をクリックします。
- b [フィールドセールス要員] 役割に割り当てられたページレイアウトのレコードレベルメニューで、[編集] をクリックします。
- c ステップ3の [項目レイアウト] で、矢印を使用して、Twitter IDフィールドを [使用可能担当者項目] セクションからページセクションフィールド (例: [担当者主要情報] セクション) に移動します。
- d ステップ4の [関連情報] で、矢印を使用して、作成したWebアプレットを [使用可能情報] セクションから [表示する情報] セクションに移動します。
- e [終了] をクリックして変更を保存します。

[フィールドセールス要員] 役割を割り当てられたユーザーは、次回に担当者レコードを編集したり新規担当者レコードを作成したりするとき、次の手順に従って担当者のTwitter RSSフィードを設定できます。

担当者のTwitter RSSフィードを設定するには (ユーザー)

- 1 既存の担当者レコードを開くか、新規担当者を作成して保存します。
- 2 [担当者詳細] ページに担当者のTwitterフィードアプレットが表示されない場合は、次のようにアプレットを追加します。
 - a [レイアウトを編集] をクリックします。
 - b 矢印を使用して、担当者のTwitterフィードアプレットを [利用可能] セクションから [表示する情報] セクションに移動します。
 - c 変更を保存します。
- 3 [担当者詳細] ページで、[編集] をクリックします。
- 4 [担当者編集] ページのTwitter IDフィールドで、担当者のTwitter IDを入力します。
- 5 変更を保存します。

担当者のTwitterフィードが、[担当者詳細] ページの担当者のTwitterフィードアプレットに表示されます。

クライアント側拡張のアップロード

クライアント側拡張とは、他のサーバーでホストするかわりに、Oracle CRM On Demandにアップロードしてホストできるファイルです。クライアント側拡張をOracle CRM On Demandにアップロードすると、その拡張を参照するときに使用する一意のURLが生成されます。1つのクライアント側拡張が2つ目のクライアント側拡張を呼び出すことができます（その場合、2つ目のクライアント側拡張の一意のURLが使用されます）。また、URLを使用して、クライアント側拡張をカスタムWebタブ、カスタムWebアプレットおよびグローバルWebアプレットに配置できます。

Oracle CRM On

Demandの「クライアント側拡張リスト」ページからHTML、JPG、GIF、SWFおよびCSSファイルをアップロードして、クライアント側拡張を作成できます。最大ファイルサイズは20メガバイト（MB）です。ただし、ファイルサイズを小さくするほど、ブラウザでOracle CRM On Demandからこれらのファイルをダウンロードするときのパフォーマンスが高まります。

注：Oracle CRM On

Demandのカスタマーサポートは、クライアント側拡張のどのコンポーネントにもアクセスできません。これらのコンポーネントには、アップロードしたファイルやその中のコンテンツ、イメージ、クライアント側拡張の参照元（カスタムWebタブ、カスタムWebアプレットおよびグローバルWebアプレットを含む）などがあります。したがって、これらの拡張の保守とサポートは、自分が担当する必要があります。

作業前の準備：この手順を実行するには、役割に「クライアント側拡張のアップロード」権限が割り当てられている必要があります。権限の追加の詳細は、「[役割の権限について『1199ページ』](#)」を参照してください。

クライアント側拡張をアップロードするには

- 1 任意のページの右上隅にある「管理」グローバルリンクをクリックします。
- 2 「アプリケーションカスタマイズ」セクションで、「アプリケーションカスタマイズ」をクリックします。
- 3 「アプリケーションセットアップ」セクションで、「クライアント側拡張」をクリックします。

「クライアント側拡張リスト」ページには、以前にアップロードしたクライアント側拡張が表示されます。このページでは、以前にアップロードしたクライアント側拡張を削除することもできます。

注：カスタムWebタブ、カスタムWebアプレットまたはグローバルWebアプレットに設定されているクライアント側拡張を削除すると、それが原因でこれらのアプレットが正しく機能しなくなります。Oracle CRM On Demandでは、特定のクライアント側拡張が使用中かどうかは示されません。

- 4 「新規」をクリックします。
- 5 ペーパークリップアイコンをクリックして、クライアント側拡張としてアップロードするコンテンツを検索します。
このフィールドは必須です。

- 6 次の詳細を入力します。

- **MIMEタイプ：**これは、インターネットメディアタイプを示します。このタイプを使用すると、ブラウザにメディアタイプが正しく表示されるようになります。MIMEタイプの完全な詳細を入力します。ファイルタイプに応じて、次のいずれかを入力します。

- テキスト/html
- イメージ/jpeg
- イメージ/gif
- アプリケーション/x-shockwave-flash
- テキスト/css
- **ファイル：サイズ (バイト)：**アップロード対象のファイルのサイズです。このフィールドは、Oracle CRM On Demandによって入力されます。
- **ファイル：拡張子：**アップロード対象のファイルの拡張子です。このフィールドは、Oracle CRM On Demandによって入力されます。
- **名前：**クライアント側拡張の名前です。このフィールドは必須です。
- **URL 名：**この値は、クライアント側拡張を指すURLに意味のある名前を付けるために使用します。URL名には、A-Z、a-z、0-9、アンダースコア (_) およびピリオド (.) を使用できます。二重ピリオド (. .) は使用できません。また、ピリオド (.) を文字列の末尾の文字として使用することもできません。URL名の例としては、「Logo_Image」や「Map376」があります。このフィールドはできる限り短くすることをお勧めします。このフィールドは、ユーザーが編集したときにのみ変更されます。したがって、アップロードしたファイルを置き換えたり、クライアント側拡張の名前を変更しても、[URL 名] フィールドの値は変わりません。そのため、カスタムWebタブ、カスタムWebアプレットまたはグローバルWebタブを再設定しなくても、複数のバージョンのクライアント側拡張を更新、保守および配置できます。このフィールドを編集すると、[相対URL] と [完全URL] の各フィールドが変更されます。このフィールドは必須です。
- **相対URL：**このフィールドは、Oracle CRM On Demandによって入力されます。この値は、Oracle CRM On Demand内からクライアント側拡張に移動する相対URLです。このフィールド値が変更され、クライアント側拡張が配置されている場合、このクライアント側拡張を参照するカスタムWebタブ、カスタムWebアプレットまたはグローバルWebタブを更新して、新しく生成されたURLが使用されるようにする必要があります。このフィールド値は、[URL 名] フィールドが更新された場合にのみ変更されます。
- **完全URL：**このフィールドは、Oracle CRM On Demandによって入力されます。この値は、Oracle CRM On Demandアプリケーション内のURLを指す完全URLです。このフィールド値が変更され、クライアント側拡張が配置されている場合、このクライアント側拡張を参照するカスタムWebタブ、カスタムWebアプレットまたはグローバルWebタブを更新して、新しく生成されたURLが使用されるようにする必要があります。このフィールド値は、[URL 名] フィールドが更新された場合にのみ変更されます。

7 [保存] をクリックします。

注：クライアント側拡張をアップロードしても、カスタムWebタブ、カスタムWebアプレットまたはグローバルWebタブで設定するまではアクティブになりません。

クライアント側拡張をアップロードすると、Oracle CRM On Demandにより [相対URL] フィールドと [完全URL] フィールドの値が生成されます。これらの値を使用して、カスタムWebタブ、カスタムWebアプレットまたはグローバルWebタブをクライアント側拡張に関連付けます。これらの場所の設定方法は、サーバーでホストされる拡張を設定する場合と同じです。

既存のクライアント側拡張を編集するには

- 1 任意のページの右上隅にある [管理] グローバルリンクをクリックします。

- 2 [アプリケーションカスタマイズ] セクションで、[アプリケーションカスタマイズ] をクリックします。
- 3 [アプリケーションセットアップ] セクションで、[クライアント側拡張] をクリックします。
- 4 [クライアント側拡張リスト] ページで、編集するクライアント側拡張を探します。
- 5 次の該当する操作を行います。
 - [名前] フィールドをクリックします。これにより、[クライアント側詳細] ページが開き、クライアント側拡張を編集できるようになります。
 - [編集] をクリックします。
- 6 [保存] をクリックします。
- 7 クライアント側拡張のファイルを置き換えた場合は、次の操作を行います。
 - a Oracle CRM On Demandからログアウトします。
 - b ブラウザのキャッシュをクリアします。
 - c クライアント側拡張がその配置ページにダウンロードされるように、再びログインして新しいクライアント側拡張をダウンロードします。Oracle CRM On Demandからのログアウトと再ログインを行わない場合、初回のダウンロード実行時から30日後に、新しいクライアント側拡張がダウンロードされます。

クライアント側拡張の編集に関するガイドライン

次のガイドラインを考慮してください。

- ページ上のクライアント側拡張の参照数を最小限に抑えて、パフォーマンスに対する悪影響を軽減します。
- クライアント側拡張のサイズをできる限り小さくします。たとえば、大きなイメージやSWFファイルの使用を避けます。クライアント側拡張の一部としてダウンロードするファイルを小さくするほど、大きなファイルに比べてページのロードが速くなります。
- すべてのクライアント側拡張をできる限り少ないファイルにまとめて、パフォーマンスに対する悪影響を軽減します。
- クライアント側拡張がブラウザのキャッシュに入れられるようにします。クライアント側拡張がブラウザのキャッシュに入れられるようにすると、ユーザーがページをロードするたびにOracle CRM On Demandサーバーからコンテンツをダウンロードする必要がなくなります。クライアント側拡張が変更された場合は、キャッシュをクリアして、Oracle CRM On Demandでその拡張を含むページがロードされるようにします。デフォルトでは、クライアント側拡張はキャッシュに30日間格納されます。
- クライアント側拡張と資産を最小限に保って、アクションバーのパフォーマンスを向上させます。アプレットに含まれるクライアント側拡張をアクションバーに設定すると、ページが更新されるたびにアクションバーがロードされます。
- クライアント側拡張を使用してWebサービスを呼び出すときには、Webサービスに関するすべてのガイドラインに従います。詳細は、『Oracle Web Services On Demand Guide』を参照してください。

企業の [個人ホームページ] のカスタマイズ

社内の従業員は各自の必要に応じて [ホームページ (個人)] ページ上で異なる情報を表示したい場合があります。[ホームページ (個人)] のデフォルトのコンテンツを、従業員の役割により関連のあるコンテンツに置き替えることにより、このページのレイアウトをカスタマイズできます。たとえば、顧客サービス要員のホームページに、標準の [最近作成した見込み客] セクションの代わりに新しいサービスリクエストを表示したり、標準のセールスパイプライン品質レポートの代わりにカスタムサービスリクエストレポートを表示するように設定できます。

[ホームページ (個人)] のカスタマイズが完了したら、ユーザー役割にホームページレイアウトを割り当てる必要があります。その役割が割り当てられたすべてのユーザーに、設定した [ホームページ (個人)] が表示されます。

作業前の準備：ここでのカスタマイズ内容が適用される役割を選択する必要があるため、この手順を開始する前に、すべての役割を設定しておきます。次の手順を実行するには、[アプリケーションをカスタマイズ] 権限と [ホームページ管理] 権限を含む役割が割り当てられている必要があります。

企業の [ホームページ (個人)] をカスタマイズするには

- 1 任意のページの右上隅にある [管理] グローバルリンクをクリックします。
- 2 [アプリケーションカスタマイズ] セクションで、[アプリケーションカスタマイズ] リンクをクリックします。
- 3 [アプリケーションセットアップ] セクションで、[ホームページレイアウト (個人)] リンクをクリックします。
- 4 [ホームページレイアウト] リストで、次の該当する操作を行います。
 - [新規レイアウト] ボタンをクリックして、新しいレイアウトを作成します。
 - [編集] または [コピー] をクリックして、既存のカスタムレイアウトを変更します。
 ホームページレイアウトウィザードが表示されるので、画面の指示に従って手順を完了します。
- 5 ステップ1の [レイアウト名] にレイアウト名を入力し、必要な場合は説明も入力します。
- 6 ステップ2の [ホームページレイアウト] で、次の操作を行います。
 - [すべてのセクション] リストから [使用可能なセクション] リストにセクションを移動します。

[使用可能なセクション] リスト内のセクションは、ホームページに追加できるセクションです。ホームページへの追加を有効にしたカスタムレポートもここに含まれます。ホームページへのセクションの追加をユーザーに許可しない場合は、[すべてのセクション] リストにセクションを残したままにします。
 - 必要に応じて、[左側] リストから [右側] リストにセクションを移動し、両方のリストの情報を並べ替えます。

ダブル幅のセクションは、[左側] リストに残します。これらのセクションは、自動的にホームページのサイズに合わせて表示されます。
- 7 [終了] をクリックします。

注：アプリケーションにカスタムホームページを追加したら、これをユーザーが表示する前に、ユーザーが使用できるようにする必要があります。実行方法については、「[役割の追加](#) [1199ページ]」を参照してください。

新規テーマの作成

テーマはOracle CRM On Demandの外観を決定します。新しい企業に対してOracle CRM On Demandを最初にセットアップする際には、複数の定義済みテーマを使用できます。デフォルトのテーマは**Oracle**です。役割管理ウィザードを使用して、テーマを作成および管理する役割を指定できます。役割の追加に関する詳細については、「[役割の追加](#)」を参照してください。企業のテーマの指定に関する詳細については、「[企業プロフィールとグローバルデフォルトの設定](#)」を参照してください。

テーマは企業、役割、またはユーザーレベルで選択できます。ユーザーレベルで指定したテーマが最優先され、次に役割レベルで指定したテーマが優先されます。ユーザーレベルでも役割レベルでもテーマが指定されていない場合は、企業のデフォルトのテーマが適用されます。

Oracle CRM On Demandリリース16からリリース17にアップグレードする場合、次の点に注意してください。

- **新規企業の場合：**企業レベルのデフォルトのテーマは**Oracle**です。役割またはユーザーレベルのテーマは選択されていません。企業の管理者は新規テーマを作成し、そのテーマをデフォルトとして設定できます。既存のテーマを無効にしてユーザーが選択できないようにすることも可能です。
- **既存の企業の場合：**古いテーマの名前は**Oracle - Deprecated**、**Contemporary - Deprecated**または**Classic - Deprecated**のいずれかの文字列に置き換えられます。これらの古いテーマを変更し、新しいテーマを選択して、古いテーマをユーザープロフィールから削除することをお勧めします。
- **ロゴやリンクを使用している既存の企業の場合：**アップグレードしても非推奨のテーマには影響せず、選択されたままになります。古い（非推奨の）テーマを使用せず、新規テーマを作成して、その新規テーマを企業レベルまたは役割レベルのデフォルトに設定することをお勧めします。

作業前の準備：テーマを作成および編集するには、[テーマの管理] 権限を含むユーザー役割が割り当てられている必要があります。

次に、Oracle CRM On Demandで固有のテーマを作成する手順について説明します。

Oracle CRM On Demandで新しいテーマを作成するには

- 1 任意のページの右上隅にある[管理] グローバルリンクをクリックします。
- 2 [アプリケーションカスタマイズ] セクションで、[アプリケーションカスタマイズ] リンクをクリックします。
- 3 [アプリケーションセットアップ] セクションで、[テーマ] リンクをクリックします。
- 4 [テーマ] ページで、[新規] をクリックします。
- 5 次のフィールドに情報を入力します。
 - **テーマ名：**新規テーマの名前を入力します。
 - **デフォルトヘルプリンクの表示：**新規テーマにデフォルトの[ヘルプ] リンクを表示する場合、このチェックボックスをオンにします。
 - **デフォルトトレーニングおよびサポートリンクの表示：**新規テーマにデフォルトの[トレーニングおよびサポート] リンクを表示する場合、このチェックボックスをオンにします。
 - **説明：**新規テーマの説明を入力します。
- 6 [保存] をクリックします。

Oracle CRM On

Demandの「テーマ詳細」ページを開くと、新規テーマの動的プレビューが画面の右側に表示されます。このプレビューには新規テーマを適用した「ホーム」、「詳細」、「リスト」の各ページが表示されます。

7 次の表に示す各フィールドに情報を入力します。

手順

注：新しいカラーコードを入力するには、各色の16進数値を入力するか、デフォルトの色の値にマウスポインタを置いてカラーパレットアイコンを表示します。カラーパレットアイコンをクリックして、このフィールドの色を選択します。

一般情報	説明
アプリケーションバックグラウンド	このフィールドは、 Oracle CRM On Demand のバックグラウンド（タブ間のスペースなど）を参照します。
アプリケーションテキスト	このフィールドは、アプリケーションページの下部およびグローバルリンクとタブリンクとの間の垂直バーに表示される法律情報を参照します。
アプリケーションリンク	このフィールドは、 Oracle CRM On Demand の上部と下部にあるグローバルリンク（「管理」、「設定（個人）」、「プライバシーに関する声明」、「使用条件」など）を参照します。
警告テキスト	このフィールドは、必須フィールドおよび延滞タスクに使用するテキストを参照します。
タブ	
タブスタイル	メニューから「丸め済み」、「スタック」または「ストレート」を選択します。
有効なタブテキスト	このフィールドは、有効なタブに使用するテキストを参照します。
有効なタブバックグラウンド	このフィールドは、有効なタブの背景色を参照します。
無効なタブテキスト	このフィールドは、無効なタブに使用するテキストを参照します。
無効なタブバックグラウンド - トップ	このフィールドは、無効なタブの上部の背景色を参照します。
無効なタブバックグラウンド - 下	このフィールドは、無効なタブの下部の背景色を参照します。
無効なタブバックグラウンドホバー	このフィールドは、無効なタブにマウスポインタを置いたときに表示される色を参照します。メニュータブに使用する色も参照します。
ページ	
ページテキスト	このフィールドは、インラインヘルプ、フィールドラベル、フィールド値、ページタイトル、無効なリンク、フォームセクションヘッダー、垂直バー、ビューレットなど、ページまたはポップアップウィンドウのすべてのテキストを参照します。
ページリンク	このフィールドは、ページバックグラウンドのすべてのリンク（カレンダーリンク、「リストを全表示」リンク、「リスト管理」リンクなど）を参照します。

	。
ページバックグラウンド - トップ	このフィールドは、[商談詳細] など、各ページおよびポップアップウィンドウの上部にあるタイトルバーの色を参照します。ボタンはこのタイトルバーにあります。このフィールドはアクションバー、関連リスト、[カレンダー] ビュー、有効な [カレンダー] タブも制御します。
ページバックグラウンド - 下	このフィールドは、[商談詳細] など、各ページおよびポップアップウィンドウの下部にあるタイトルバーの色を参照します。ボタンはこのタイトルバーにあります。このフィールドはアクションバー、関連リスト、[カレンダー] ビュー、有効な [カレンダー] タブも制御します。
ハイライト表示されたページバックグラウンド	このフィールドは、インライン編集フィールド、カレンダー上でハイライト表示されたセル、現在の日付、ウィザードのアクティブなステップ、ヘッドアップディスプレイバックグラウンドなど、ページ上のハイライト表示された項目の色を参照します。
ページヘッダーテキスト	このフィールドは、[商談ホームページ] など、ページ名に使用するテキスト色を参照します。
ページヘッダーバックグラウンド - トップ	このフィールドは、ページ名の背後の上部領域に使用する色を参照します。
ページヘッダーバックグラウンド - 下	このフィールドは、ページ名の背後の下部領域に使用する色を参照します。
ページ行	このフィールドは、リストレコード、詳細ページのフォームセクション、ウィザードのステップなどに使用する行の色を参照します。
リスト	
リストヘッダーテキスト	このフィールドは、フィルターバーおよびリストフッターバーのテキスト色を参照します。
リストヘッダーバックグラウンド	このフィールドは、フィルターバーおよびリストナビゲーションアイコンを含むリストフッターの背景色を参照します。
カラムヘッダーテキスト	このフィールドは、カラムヘッダーに使用するテキスト色を参照します。
カラムヘッダーバックグラウンド	このフィールドは、関連リスト、完全リストなどの背景色を参照します。

- 8** (オプション) カスタマイズされたグローバルリンクをテーマに追加する場合、[グローバルリンク] セクションの [新規] をクリックします。

リンク編集ページが開きます。

- 9** 次の情報を入力します。

- **リンク名** : テーマに追加するグローバルリンクの名前を選択します。
- **タイプ** : グローバルリンクをページの上部に配置するか、下部に配置するかに応じて、メニューから [ヘッダー] または [テストフッターのテキスト] を選択します。
- **リンク: URL** : グローバルリンクのURLを入力します。
- **リンク順序** : リンクの表示順序を示す値を入力します。たとえば、「1」を入力すると、そのリンクはグローバルリンクの最初のリンクになります。

10 (オプション) 特定のロゴをテーマに追加する場合、[ロゴ] セクションの [ロゴの追加] をクリックします。
[ロゴ編集] ページが開きます。

11 [参照] をクリックし、テーマのヘッダーロゴとして使用するイメージを探します。

注：イメージをアップロードし、拡張子をJPEG、JPG、PNG、またはGIFにすることで、ヘッダーロゴとして使用できます。ヘッダーロゴのサイズは高さ70ピクセル、幅1680ピクセル程度にする必要があります。テーマにアップロードするイメージを使用およびアップロードする権限が必要です。

12 次の情報を入力します。

■ **名前：**テーマに追加するロゴの名前を入力します。

■ **ロゴタイプ：**ヘッダーロゴをページの上部に配置するか、下部に配置するかに応じて、メニューから [ヘッダー] または [テストフッターのテキスト] を選択します。[ヘッダー] を選択すると、ヘッダーロゴはそのままリンクおよびタブの背景に表示されます。[テストフッターのテキスト] を選択すると、フッターロゴがアプリケーション下部のリンクに配置されます。フッターロゴの幅は最大でも200ピクセルまでにする必要があります。

13 [保存] をクリックします。

注：テーマに追加する新規ロゴのプレビューを表示するには、Oracle CRM On Demandにサインインおよびサインアウトする必要があります。

[ホームページ (個人)] でのカスタムレポートの有効化

[ホームページ (個人)] のカスタムレイアウトに追加できるカスタムレポートを指定できます。これらのカスタムレポートは、ホームページレイアウトウィザードのステップ2の [使用可能なセクション] リストに表示されます。ホームページ (個人) のカスタマイズの詳細については、「企業の [ホームページ (個人)] のカスタマイズ」『1119ページの "企業の [個人ホームページ] のカスタマイズ" 参照』を参照してください。

作業前の準備：この手順を実行するには、[ホームページ (個人)] で有効にするカスタムレポートを保存しておく必要があります。また、手順を実行するユーザーに、[アプリケーションをカスタマイズ] 権限と [ホームページ管理] 権限を含む役割が割り当てられている必要があります。

カスタムホームページレポートを指定するには

- 1** 任意のページの右上隅にある [管理] グローバルリンクをクリックします。
- 2** [アプリケーションカスタマイズ] セクションで、[アプリケーションカスタマイズ] リンクをクリックします。
- 3** [アプリケーションセットアップ] セクションで、[ホームページ (個人) カスタムレポート] リンクをクリックします。
- 4** [ホームページ (個人) カスタムレポート] リストで、[新規ホームページレポート] をクリックします。
- 5** [名前] フィールドにカスタムレポート名を入力します。
- 6** [高さ] フィールドと [幅] フィールドで、[シングル] または [ダブル] を選択します。

ホームページの左端から右端の全体にレポートを表示するには、幅を[ダブル]に設定します。高さを[ダブル]に設定すると、ホームページに表示されるレポートの高さが他のセクションの2倍になります。

- 7** 必要に応じて、[今すぐレポートを実行] チェックボックスをオンにします。

このチェックボックスをオンにすると、レポートは自動的に実行され、ユーザーはレポートを更新するためにリンクをクリックする必要はありません。

- 8** [レポートパス] フィールドに、レポートのパスを入力します。

[オープン分析] ウィンドウからレポートのパスを貼り付けることができます。レポートパスをコピーするには、次の操作を行います。

- a** [Answersの概要] ページの[オープン分析] ボタンをクリックします。

- b** レポートを選択します。

- c** [項目] フィールドの値をコピーします。

例：

共有フォルダ：プリビルド分析/セールスステージ履歴分析：前月のセールスレポート

- 9** [保存] をクリックします。

レコードタイプの名前変更

ユーザーが使い慣れた用語を使用するために、レコードタイプの名前を変更したい場合があります。企業では、一部のレコードタイプについて、アプリケーションのデフォルトのレコードタイプ名とは別のレコード名を使用していることがあります。このような場合には、特定の要件に合わせて名前を変更できます。

レコードタイプ名を変更すると、次に示すアプリケーションのほとんどの部分で新しい名前が表示されます。

- タブとボタン
- ドロップダウンリスト
- 定義済みのフィルターリスト（[取引先ホームページ] の[取引先（全件）] リストなど）
- ページ（レコード詳細ページやリストページなど）のタイトルバー
- アクションバーの[作成] セクション
- ページのセクション名
- レコード割当の電子メール通知
- カスタムページセクション名

たとえば、[取引先] という表示名を[企業] に変更できます。[取引先] タブは[企業] タブになり、それに応じて他のセクションのタイトルも変更されます。

ただし、新しい名前が表示されない箇所もあります。名前を変更した場合は、次の部分で新しい名前が表示されないことをユーザーに通知します。

- カスタムフィルター済みリスト名

- カスタムフィールド名
- レポートと分析
- Oracle Outlook Email Integration On Demand
- Oracle PIM Sync On Demand
- ヘルプページ

注：すべての表示名は50文字以内である必要があります。

作業前の準備：この手順を実行するには、[アプリケーションをカスタマイズ] 権限を含む役割が割り当てられている必要があります。

レコードタイプの名前を変更するには

- 1 任意のページの右上隅にある [管理] グローバルリンクをクリックします。
- 2 [アプリケーションカスタマイズ] セクションで、[アプリケーションカスタマイズ] リンクをクリックします。
- 3 [アプリケーションセットアップ] セクションで、[レコードタイプ名の変更] リンクをクリックします。
- 4 [レコードタイプ名の変更] ページで、該当する行に新しい名前を入力します。アプリケーションのインターフェイスの表示場所に応じて、表示名/単数、表示名/複数、表示名/短という3種類の名前を入力する必要があります。

注：表示名/短はタブに表示されるので、15文字を超えてはいけません。

- 5 (オプション) 更新した名前を、企業で有効にした他の言語に翻訳する必要があることを示すには、[翻訳] チェックボックスをオンにします。

注：この更新した名前を他の有効な言語で表示する場合は、[翻訳] チェックボックスをオンにします。他の言語では（またはこのページの[翻訳言語] ドロップダウンリストから他の言語を選択した場合は）、翻訳した名前を手動で入力するまでは、更新された名前は括弧で囲まれた青いテキストで表示されます。これは、翻訳する必要がある用語を追跡する場合に役立ちます。[翻訳] チェックボックスをオンにしないと、翻訳された以前の表示名のままになり、ここで行った変更は反映されません。

- 6 新しい名前の翻訳を手動で入力するには、次の操作を行います。
 - a [翻訳言語] ドロップダウンリストから、翻訳を入力する言語を選択します。
 - b 翻訳した名前を適切な[表示名] フィールドに入力し、[保存] をクリックします。
 - c リンクをクリックして更新したページに戻り、必要に応じて言語をもう一度選択します。
翻訳した名前が[表示名] カラムに黒いテキストで表示されます。

レコードタイプのアイコンの変更

レコードタイプに関連付けられたアイコン（タブやアクションバーの［作成］セクションにも表示される）を変更することができます。

作業前の準備：この手順を実行するには、［アプリケーションをカスタマイズ］権限を含む役割が割り当てられている必要があります。

レコードタイプのアイコンを変更するには

- 1 任意のページの右上隅にある［管理］グローバルリンクをクリックします。
- 2 ［アプリケーションカスタマイズ］セクションで、［アプリケーションカスタマイズ］リンクをクリックします。
- 3 ［アプリケーションセットアップ］セクションで、［レコードタイプ名の変更］リンクをクリックします。
- 4 ［レコードタイプ名の変更］ページで、レコードタイプの［Icon（アイコン）］フィールドにある［ルックアップ］アイコンをクリックします。
- 5 ウィンドウからアイコンを選択します。
- 6 ［保存］をクリックします。

レコードタイプの追加

企業にカスタムレコードタイプを追加できます。たとえば、従業員が使用できるように［注文］タブを表示するとします。新しいレコードタイプを追加するには、**Oracle CRM On**

Demandでカスタムオブジェクトレコードタイプの1つを名前変更して設定します。

カスタムオブジェクトレコードタイプは、カスタマーサポートが企業に対して使用可能にする必要があります。企業に対するカスタムオブジェクトレコードタイプの設定の詳細については、カスタマーサポートにお問い合わせください。

アプリケーションにレコードタイプを追加するには、次の操作を行います。

- 1 要件に合わせてカスタムオブジェクトレコードタイプの1つを名前変更します。
- 2 レコードタイプのフィールドを設定します。新しいレコードタイプ詳細ページに表示するフィールドを定義します。フィールドのセットは［フィールドセットアップ］ページに自動的に追加されます。これらのフィールドの名前を変更し、要件に基づいてカスタムフィールドを作成できます。
- 3 必要に応じて、カスタムレコードタイプのページレイアウトを作成します。
- 4 適切なユーザー役割に、新しいページレイアウトと関連情報セクションへのアクセスを許可します。

追加した新しいレコードタイプは次のエリアに表示されます。

- アクションバーの［作成］セクション
- アクションバーの［検索］セクション
- タブのあるレコードのホームページ（デフォルトのアイコンがその名前と共にタブに表示される）

デフォルトでは、新しいレコードのホームページには、レコードの[リスト]セクションと[最近表示されたレコード]セクションが含まれています。追加する各レコードタイプについて、フィールド、ページレイアウト（詳細および編集ページ）、などを設定する必要があります。

通常、新しいレコードタイプは、デフォルトで用意されているレコードタイプと同様に機能します。これらのレコードタイプのフィールド、ページレイアウト、およびリストページを設定できます。さらに、それぞれに、検索対象の3つのフィールド（名前フィールドと2つのクイック検索フィールド）、およびフィルターまたは並べ替え対象の8つのフィールドを含むデフォルトのフィールドのデフォルトセットが含まれています。

ただし、新しいレコードタイプは次のエリアでは使用できません。

- アサイメントマネージャ
- 売上予想
- 監査証跡
- デフォルトのグループ割当（グループで共有できません）

加えて、新しいレコードタイプには次の3つの制限があります。

- 新しいレコードタイプは、各国に固有の住所グループを含めることができません。
- デフォルトでは、[名前]フィールドだけが新しいレコードタイプに必要になります。
- 新しいレコードタイプには、重複チェックは実行されません。

Webサービスで新しいレコードタイプを使用する方法の詳細については、「[WSDLおよびスキーマファイルのダウンロード『1490ページ』](#)」を参照してください。

作業前の準備：次の点に注意してください。

- カスタムオブジェクトレコードタイプは、カスタマーサポートが企業用に設定する必要があります。
- この手順を実行するには、[アプリケーションをカスタマイズ]権限と、新しいレコードタイプに使用するカスタムオブジェクトの適切な[アプリケーションをカスタマイズ]権限の両方を含む役割が割り当てられている必要があります。カスタムオブジェクト01、02、および03レコードタイプには別個の権限があります（[アプリケーションのカスタマイズ - カスタムオブジェクト01の管理]権限など）。他のカスタムオブジェクトレコードタイプについては、各権限がカスタムオブジェクトのグループに適用されます（アプリケーションのカスタマイズ - カスタムオブジェクト04～10の管理]権限など）

レコードタイプを追加するには

- 1 任意のページの右上隅にある[管理]グローバルリンクをクリックします。
- 2 [アプリケーションカスタマイズ]セクションで、[アプリケーションカスタマイズ]リンクをクリックします。
- 3 [アプリケーションセットアップ]セクションで、[レコードタイプ名の変更]リンクをクリックします。
- 4 使用するカスタムオブジェクトレコードタイプの行に、情報を入力します（例：発注）。

詳細については、「[レコードタイプの名前変更『1124ページ』](#)」を参照してください。レコードタイプを名前変更したら、カスタムオブジェクトレコードタイプのリンクが置き換えられ、レコードタイプは[アプリケーションカスタマイズ]ページの[レコードタイプセットアップ]セクションに、この名前が表示されます。

- 5 [保存] をクリックします。
- 6 [アプリケーションカスタマイズ] ページの [レコードタイプセットアップ] セクションで、新しいレコードタイプのリンクをクリックします。
- 7 [フィールド管理] セクションで、[フィールドセットアップ] リンクをクリックします。
- 8 [フィールドセットアップ] ページでは、次の操作を行えます。
 - (推奨) [フィールド名を変更] をクリックし、[名前] フィールドを変更します。

[名前] フィールドは、このレコードタイプに対して表示されるフィールドです。これは、[削除済み項目]、アクションバーの [最近の表示] セクション、および [ルックアップ] ウィンドウに表示されます。

アプリケーション全体を通じて、各レコードタイプは、レコードタイプで始まる [名前] と呼ばれるフィールドを持っています (取引先名、商談名など)。したがって、[注文] タブを追加する場合は、[名前] フィールドを [注文名] に名前変更できます。
 - [新規フィールド] をクリックし、カスタムフィールドを追加します。

これらのレコードタイプには、デフォルトのレコードタイプのカスタムフィールドの場合と同じ制限があります。
 - [フィールド名を変更] をクリックし、このレコードタイプで検索するフィールドを指定します。[クイック検索1] と [クイック検索2] の行に必要なフィールド名を入力します。企業でターゲット検索を使用する場合、これらのフィールドはアクションバーの [検索] セクションに表示されます。

たとえば、[発注] タブを追加する場合、クイック検索フィールドの1つとして [発注番号] フィールドを指定することもできます。従業員が [検索] セクションから [発注] を選択すると、検索対象フィールドとして [発注番号] が表示されます。
 - [フィールド名を変更] をクリックし、リストのカラム見出しとして表示するフィールドを指定します。インデックス付きの行に必要なフィールド名を入力します。これにより、レコードの並べ替えとフィルタに使用できるフィールドが決まります。
- 9 新しいレコードタイプの編集および詳細ページを設定します。

レコードの編集ページにフィールドを追加し、フィールドを別個のセクションにグループ分けし、これらのセクションを名前変更することができます。

他のレコードタイプとの関係を作成するには、フィールド (取引先、担当者、商談など) をページレイアウトに追加します。これにより、フィールドの横に [ルックアップ] アイコンが作成され、ユーザーは既存のレコードをこの新しいレコードタイプにリンクできます。

関連情報セクションを詳細ページに追加できます。

関連情報セクションとしてチームを追加する場合、ユーザーはこのレコードをチームメンバーとレコード単位で共有できます。

注: チームの関連情報セクションは、カスタムオブジェクト01、02、および03レコードタイプでサポートされます。他のカスタムオブジェクトレコードタイプではサポートされません。

手順については、「[役割のページレイアウトのカスタマイズ](#)」『1082ページの[静的ページレイアウトのカスタマイズ](#)参照』を参照してください。
- 10 (オプション) 新しいレコードタイプを他のレコードの編集ページのフィールドとして、または他のレコードの詳細ページの関連情報セクションとして追加します。

- 11** 必要に応じて、ユーザー役割にページレイアウトを追加します。実行方法については、「[役割の追加](#)」『1199ページ』を参照してください。

関連トピック

関連情報については、次のトピックを参照してください。

- [カスタムオブジェクトの多対多の関係について](#) 『1132ページ』

フィールド、ピックリスト、基準について

このアプリケーションでは、売上予想とレポートに使用するフィールド名やピックリスト値は変更できません。ただし、ホームページ上のリストなどの組み込みのリストでは、ピックリスト値に基づいて含めるレコードが選択されます。アプリケーションは基になる言語に依存しないコードを使用して、標準のリストに含めるレコードを決めます。そのため、これらのリストに影響を与えることなく、ピックリスト値やフィールドの名前を変更できます。

注 : Oracle CRM On

Demand（標準アプリケーション）では、タスクの優先順位はタスクリストの矢印によって表されます。上向矢印は、**[1 - 高]**の優先順位を表します。矢印なしは、**[2 - 中]**の優先順位を表します。下向矢印は、**[3 - 低]**の優先順位を表します。

活動レコードの**「優先順位」**フィールドのデフォルトピックリスト値を変更すると、タスクリストの**「優先順位」**フィールドに矢印が表示されないことがあります。

添付資料設定について

レコードタイプに応じて、次の方法でファイルをレコードに添付できます。

- 親レコードで添付資料関連項目を使用
- 添付フィールドを使用

添付資料関連項目の設定について

設定済みの添付資料関連項目をサポートするレコードタイプでは、ユーザーが複数の添付資料を親レコードにリンクできるように、ページレイアウトおよびユーザー役割を設定できます。各添付資料項目には、ファイルまたはURLのいずれかを含めることができます。ユーザーがこの方法でファイルやURLを添付できるようにするには、次のようにページレイアウトおよびユーザー役割を設定する必要があります。

- 親レコードタイプのページレイアウトで、**「添付資料」**セクションが関連情報セクションとして使用可能である必要があります。
- ユーザー役割には、**「添付資料」**レコードタイプに対して必要な権限が含まれている必要があります。
- ユーザー役割のアクセスプロファイルには、親レコードタイプのアクセス設定で設定された添付資料関連レコードタイプへの適切なアクセス権が含まれている必要があります。

ページレイアウトのカスタマイズについては「[静的ページレイアウトのカスタマイズ](#)」『1082ページ』および「[動的ページレイアウトの指定](#)」『1099ページ』

』」を参照してください。ユーザー役割およびアクセスプロファイルの設定については、「[ユーザー管理とアクセス制御](#)『1134ページ』」を参照してください。

次のレコードタイプでは、事前構成添付資料関連項目がサポートされます。

- 取引先
- 活動
- キャンペーン
- 担当者
- カスタムオブジェクト01、02および03
- 自動車ディーラー
- 資金
- 資金リクエスト
- 世帯
- 見込み客
- 商談
- パートナー
- プログラムメンバーシップ
- サービスリクエスト
- 解決策

添付資料は、警告レコードおよびセールスステージレコードにリンクすることもできます。

注：設定済みの添付資料関連項目を使用して添付資料が親レコードにリンクしている場合、ユーザーが親レコードを削除すると、その添付資料も削除されます。

企業の管理者は、設定済みの添付資料関連項目を使用して追加した添付資料の詳細を表示できます。詳細については、「[企業の添付資料の管理](#)『1507ページ』」を参照してください。

添付フィールドの設定について

ユーザーは添付フィールドを使用して、単一ファイルをレコードに添付できます。添付フィールドがサポートされているのは次のレコードタイプです。

- カスタムオブジェクト01、02、03、04以降
- 在庫監査レポート
- サンプルトランザクション

次のレコードタイプでは、添付資料のフィールドもサポートされます。ただし、これらのレコードタイプは、次のように関連項目としてのみ使用できます。

- 認定添付資料

認定添付資料レコードタイプは、認定レコードタイプの関連項目としてのみ使用可能にできます。

- 申込書類添付資料

申込書類添付資料レコードタイプは、申込書類レコードタイプの関連項目としてのみ使用可能にできます。

■ 認定レベル添付資料

認定レベル添付資料レコードタイプは、認定レベルレコードタイプの関連項目としてのみ使用可能にできます。

■ コース添付資料

コース添付資料レコードタイプは、コースレコードタイプの関連項目としてのみ使用可能にできます。

■ 試験添付資料

試験添付資料レコードタイプは、試験レコードタイプの関連項目としてのみ使用可能にできます。

■ MDFリクエスト添付資料

MDFリクエスト添付資料レコードタイプは、MDF
リクエストレコードタイプの関連項目としてのみ使用可能にできます。

■ パートナープログラム添付資料

パートナープログラム添付資料レコードタイプは、パートナープログラムレコードタイプの関連項目としてのみ使用可能にできます。

■ 保険証券添付資料

保険証券添付資料レコードタイプは、保険証券レコードタイプの関連項目としてのみ使用可能にできます。

■ 特別価格リクエスト添付資料

特別価格リクエスト添付資料レコードタイプは、特別価格リクエストレコードタイプの関連項目としてのみ使用可能にできます。

注：これらの設定では、親レコードが削除された場合でも、リンクされたレコードおよび添付されたファイルは**Oracle CRM On**

Demandデータベースから削除されません。たとえば、ユーザーが**MDF**リクエストレコードを削除しても、リンクされた**MD**
Fリクエスト添付資料レコード、およびこれらのレコードに添付されたファイルはデータベースから削除されません。

これらのレコードタイプのいくつかは、業界に固有であるか、**Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition**の場合のみ存在し、**Oracle CRM On Demand**のエディションでは使用できないことがあります。

一部のレコードタイプでは、添付フィールドが**Oracle CRM On**

Demandの標準ページレイアウトに表示されます。必要に応じて、リストされている全レコードタイプの詳細ページレイアウトに添付フィールドを表示できます。次の**3**つの添付フィールドがあります。

■ **添付資料：**レコードの編集ページ上では、このフィールドに最初にクリップアイコンが表示されます。ファイルがアップロードされた後は、レコードの詳細ページ上のこのフィールドに添付ファイルの名前とサイズが表示されます。また、レコードの編集ページ上のこのフィールドには、クリップアイコンに加えて、ファイルを削除するときに使用する「X」アイコンも表示されます。ユーザーがファイルをレコードに添付できるようにするには、このフィールドをページレイアウトに表示する必要があります。[添付資料]フィールドに表示されるファイル名とファイルサイズは計算された値であるため、このフィールドを検索フィールドとして使用することはできません。

■ **添付資料：**

ファイル名：これは読み取り専用フィールドで、ユーザーがアップロードしたファイルの名前が自動的に表示されます。
[添付資料: ファイル名] フィールドは検索フィールドとして使用できます。このフィールドの表示はオプションです。

■ **添付資料: サイズ**

(バイト)：このフィールドには、添付資料のサイズが表示されます。このフィールドの表示はオプションです。

ページレイアウトのカスタマイズについては、「[静的ページレイアウトのカスタマイズ](#)『1082ページ』」および「[動的ページレイアウトの指定](#)『1099ページ』」を参照してください。

カスタムオブジェクトおよび添付フィールドの設定について

カスタムオブジェクトレコードタイプは、企業のビジネス要件を満たすように、次の方法で設定できます。

- カスタムオブジェクトレコードタイプを、別のレコードタイプの関連レコードタイプとして設定できます（カスタムオブジェクトレコードタイプは、**Oracle CRM On Demand**のほとんどの主要レコードタイプで関連レコードタイプとしてサポートされています）。

このように設定すると、親レコードとリンク先レコードタイプは1対多関係になります。この設定により、リンク先レコードタイプで添付フィールドを表示すると、ユーザーは複数の添付資料（1つの子レコードに1つずつ）を親レコードにリンクできます。

たとえば、カスタムオブジェクト**04**の詳細ページに添付フィールドを表示し、カスタムオブジェクト**04**の名前を「目標の添付資料」に変更できます。次に、この「目標の添付資料」レコードタイプを[目標]レコードタイプの関連情報セクションとして使用可能にできます。

- カスタムオブジェクトレコードタイプを、他のレコードタイプと多対多の関係に設定できます。詳細については、「[カスタムオブジェクトの多対多の関係について](#)『1132ページ』」を参照してください。

- カスタムオブジェクトレコードタイプを、添付資料レコードタイプとして使用できるように設定し、独自のタブ、ホームページ、リストなどを持つトップレベルレコードタイプとして使用可能にできます。

この設定は、多数のユーザーが興味を示す資料へのアクセス権をユーザーに付与する場合に使用できます。この設定により、ユーザーは、カスタム添付資料レコードタイプのレコードにアップロードされた添付資料を検索することもできます。

他のレコードタイプと同様に、添付フィールドがサポートされているレコードタイプをユーザーが使用できるように、ユーザーのユーザー役割およびアクセスプロファイルのアクセスレベルが適切であることを確認する必要があります。ユーザー役割およびアクセスプロファイルの設定については、「[ユーザー管理とアクセス制御](#)『1134ページ』」を参照してください。

注：カスタムオブジェクトレコードタイプが別のレコードタイプの関連レコードとして設定されていると、親レコードが削除された場合でも、リンクされたカスタムオブジェクトレコードおよび添付されたファイルは**Oracle CRM On Demand**データベースから削除されません。前述の例では、カスタムの「目標の添付資料」レコードタイプが[目標]レコードタイプにリンクしています。この場合、ユーザーが親目標レコードを削除しても、リンクされた「目標の添付資料」レコード、および添付されたファイルはデータベースから削除されません。

カスタムオブジェクトの多対多の関係について

デフォルトでは、カスタムオブジェクト**01**、**02**、**03**と他のレコードタイプの間の関係はすべて多対多です。ただし、他のすべてのカスタムオブジェクトレコードタイプ（たとえば、カスタムオブジェクト**04**など）の場合、カスタムオブジェクトレコードタイプと他のレコードタイプ（他のカスタムオブジェクトレコードタイプを含む）の間の関係は、デフォルトではすべて1対多になります。

他のカスタムオブジェクトレコードタイプを共通テーブルとして使用することで、カスタムオブジェクトレコードタイプの多対多の関係を作成できます。

多対多の関係の作成の例

企業が会議場を所有および管理しており、他の企業、政府クライアントなどに会議施設を提供しているとします。あるカスタムオブジェクトレコードタイプを使用してイベントに関する情報を追跡し、別のカスタムオブジェクトレコードタイプを使用して各イベントに使用される部屋に関する情報を追跡します。各部屋は、多くのイベントに使用され、各イベントは多数の部屋を使用する可能性があるため、レコードタイプ間に多対多の関係が必要です。

この多対多の関係を作成するには、3つ目のカスタムオブジェクトレコードタイプを共通テーブルとして使用して、各部屋の予約、またはセッションに関する情報を追跡します。その後、部屋とセッションの間に1対多の関係を作成し、イベントとセッションの間の1対多の関係を作成できます。この結果、部屋とイベントの間に多対多の関係ができます。

次の手順では、この例のレコードタイプと関係を設定する方法について説明します。新しいレコードタイプにカスタムオブジェクト04、05、および06が使用されます。

多対多の関係を設定するには

- 1 企業で使用するカスタムオブジェクトレコードタイプが設定されていない場合、カスタマーサポートに設定してもらいます。
- 2 カスタマーサポートがカスタムオブジェクトを設定したら、カスタムオブジェクト04、05、および06レコードタイプの名前を、それぞれ「部屋」、「イベント」、および「セッション」に変更します。
レコードタイプの名前変更については、「[レコードタイプの名前変更](#)『1124ページ』」を参照してください。
- 3 新しいレコードタイプへのアクセスが必要なユーザーごとに、役割管理ウィザードのステップ2「レコードタイプアクセス」で必要なアクセスレベルを設定します（必要なアクセスレベルは、ユーザーが自身の責任に基づいて決定します）。
ユーザーの役割の設定については、「[役割の追加](#)『1199ページ』」を参照してください。
- 4 新しいレコードタイプへのアクセスが必要なユーザーの役割ごとに、新しいレコードタイプのアクセスプロファイルを設定します。
少なくとも、次の内容を設定する必要があります。
 - 新しい部屋レコードタイプで、新しいセッション関連情報セクションに「表示」アクセス権を付与します。
 - 新しいイベントレコードタイプで、新しいセッション関連情報セクションに「表示」アクセス権を付与します。アクセスプロファイルの設定の詳細については、「[アクセスプロファイルの設定](#)『1191ページ』」を参照してください。
- 5 新しいレコードタイプに新しいページレイアウトを作成します。
 - 新しい部屋レコードタイプ詳細ページレイアウトで、新しいセッションレコードタイプを関連情報セクションとして含めます。
 - 新しいイベントレコードタイプ詳細ページレイアウトで、新しいセッションレコードタイプを関連情報セクションとして含めます。ページレイアウトの設定の詳細については、「[静的ページレイアウトのカスタマイズ](#)『1082ページ』」を参照してください。
- 6 新しいレコードタイプへのアクセスが必要なユーザーの役割ごとに、役割管理ウィザードのステップ6で作成したページレイアウトを割り当てます。
ユーザーの役割の設定については、「[役割の追加](#)『1199ページ』」を参照してください。

注：前の手順で説明した設定の変更に加えて、他のレコードタイプをカスタマイズしたのと同じ方法で新しいレコードタイプをカスタマイズできます。レコードタイプのカスタマイズについては、「[レコードタイプ別の \[アプリケーションカスタマイズ\] ページ](#) [『1056ページ』](#)」を参照してください。

ユーザー管理とアクセス制御

ここでは、ユーザーの管理とアクセスの制御について説明します。

作業前の準備：次の操作を実行します。

- 自分のユーザー役割に適切な権限が含まれていることを確認します。
 - ユーザーを設定するには、[ユーザーおよびアクセスの管理] 権限または [パートナー組織内のユーザーの管理] 権限を含む役割が割り当てられている必要があります。

注：[パートナー組織内のユーザーの管理] 権限を持つユーザーが設定できるのは、独自のパートナー組織内のユーザーのみです。
 - 社内のグループ、プロファイル、および役割を設定するには、[ユーザーおよびアクセスの管理] 権限を含む役割が割り当てられている必要があります。
 - ブックを設定するには、[ブックの管理] 権限を含む役割が割り当てられている必要があります。
 - 社内のテリトリーを設定するには、[テリトリーの管理] 権限を含む役割が割り当てられている必要があります。
- ライセンス数を、有効にする必要があるユーザー数と比較します。有効なユーザーのみがOracle CRM On Demandにアクセスできます。有効なユーザーの総数が企業のライセンス数を超えることはできません。ライセンスの状況の確認方法の詳細は、「[ライセンスの状況と有効なユーザーの確認](#) [『1031ページ』](#)」を参照してください。
- 役割とアクセスプロファイルの背景情報を確認しておきます。詳細は、次のトピックを参照してください。
 - [役割管理](#) [『1194ページ』](#)
 - [役割の設定に関するガイドライン](#) [『1195ページ』](#)
 - [アクセスプロファイル管理](#) [『1159ページ』](#)
 - [プライマリレコードタイプのアクセスレベルについて](#) [『1171ページ』](#)
 - [関連するレコードタイプのアクセスレベルについて](#) [『1172ページ』](#)
 - [アクセスレベルの計算例](#) [『1180ページ』](#)
- ブック、役割、およびチームのデータアクセス管理に使用するプロファイルを決定します。
- 各ユーザーに割り当てる役割と、各ユーザーの上司を指定します。複数の事業分野に対応するために、組織に役割を追加する必要がある場合は、必要な新しい役割を作成します。

社内のすべてのユーザーの累積設定から企業のレポート階層とセールス目標が定義されます。

社内のユーザーについて、個別にユーザーの役割を指定する必要があります。ユーザーの役割と関連付けられたアクセスプロファイルによって、タブ、機能、およびレコードに対する従業員のアクセス権が決まります。また、アプリケーションを使用するときに従業員に表示されるページレイアウトも決まります。

ユーザー、アクセスプロファイル、役割、カスタムブック、およびグループを管理する手順を参照するには、該当するトピックをクリックしてください。

- [ユーザーの設定](#) [『1137ページ』](#)

- [ユーザーのセールス目標の設定](#) 『1147ページ』
- [ユーザーに対するレコードタイプ別のデフォルトブックの設定](#) 『1148ページ』
- [ユーザーのユーザーIDの変更](#) 『1148ページ』
- [ユーザーのパスワードのリセット](#) 『1149ページ』
- [ユーザーのサインイン活動の確認](#) 『1150ページ』
- [ユーザーのセキュリティ関連活動の確認](#) 『1150ページ』
- [ユーザーの委任の追加（管理者）](#) 『1152ページ』
- [ユーザーの在庫期間の作成](#) 『1153ページ』
- [ユーザーの無効化](#) 『1153ページ』
- [パートナー管理者の設定プロセス（管理者）](#) 『1154ページ』
- [ユーザーの設定（パートナー）](#) 『1155ページ』
- [ユーザーのユーザーIDの変更（パートナー）](#) 『1157ページ』
- [ユーザーのパスワードのリセット（パートナー）](#) 『1158ページ』
- [ユーザーの無効化（パートナー）](#) 『1159ページ』
- [アクセスプロファイルの設定](#) 『1191ページ』
- [役割の追加](#) 『1199ページ』
- [ブックの設定のプロセス](#) 『1212ページ』
- [管理者の役割に設定されたブックの確認](#) 『1213ページ』
- [ブックタイプとブックユーザー役割の作成](#) 『1217ページ』
- [ブックとブック階層の作成](#) 『1217ページ』
- [ユーザーとブックの関連付け](#) 『1219ページ』
- [ブックのアクセスプロファイルの作成](#) 『1222ページ』
- [企業のブックの有効化](#) 『1223ページ』
- [ユーザーおよびユーザー役割に対するブックの有効化](#) 『1224ページ』
- [\[レコード詳細\] ページのレイアウトへのブックの追加](#) 『1226ページ』
- [ブックへのレコードの割り当て](#) 『1227ページ』
- [グループの設定](#) 『1234ページ』
- [テリトリーの設定](#) 『1236ページ』

ヒント：各役割についてテストユーザーを設定することをお勧めします。他のユーザーを有効にする前に、このテストユーザーを有効にして設定が正しく設定されていることを確認します。アクセス権、役割のレイアウト、レポートおよびデータ共有の階層、ワークフロー、およびその他のビジネスプロセスのカスタマイズを含むすべてのユーザー設定が完了するまで、他のユーザーを有効にしないでください。テストが終了したら、必ずテストユーザーを無効にしてください。

ユーザー管理

ユーザーはOracle CRM On Demandのエンティティであり、Oracle CRM On Demandとやり取りできる場合とできない場合があります。たとえば、会社の従業員、パートナーまたは外部アプリケーションがユーザーになります。ユーザーの状態には有効と無効があります。有効なユーザーはOracle CRM On Demandとやり取りでき、無効なユーザーはやり取りできません。有効なユーザーがOracle CRM On Demandとやり取りするには、その企業で設定されたサインインおよびパスワードポリシーに基づいて、認証される必要があります。サインインおよびパスワードポリシーの詳細は、「[サインインおよびパスワードポリシーについて](#)」を参照してください。『1031ページ』

各ユーザーには1つの役割が割り当てられます。また、同一の役割を複数のユーザーに割り当てることができます。Oracle CRM On Demandでの役割は、セールスエグゼクティブやサービス管理者の職務など、ユーザーが組織で実行する職務に似ています。組織では、職務ごとに固有の権限や許可が与えられます。同様にOracle CRM On Demandにおいても、役割によって次の項目が定義されます。

- ユーザーに使用できる権限があるOracle CRM On Demandの機能
- 保護された情報を扱うためにユーザーに与えられる一連の権限
- 情報を表示するユーザーインターフェイス設定

役割の詳細は、「[役割管理](#)」を参照してください。ユーザーを管理するには、次のタスクを実行します。

- [ユーザーの設定](#) 『1137ページ』
- [ユーザーのセールス目標の設定](#) 『1147ページ』
- [ユーザーのユーザーIDの変更](#) 『1148ページ』
- [ユーザーのパスワードのリセット](#) 『1149ページ』
- [ユーザーのサインイン活動の確認](#) 『1150ページ』
- [ユーザーのセキュリティ関連活動の確認](#) 『1150ページ』
- [ユーザーの委任の追加（管理者）](#) 『1152ページ』
- [ユーザーの在庫期間の作成](#) 『1153ページ』
- [ユーザーの無効化](#) 『1153ページ』

関連トピック

ユーザー管理の関連情報については、次のトピックを参照してください。

- [ユーザーページレイアウトについて](#) 『1146ページ』
- [ユーザーの委任について](#) 『1151ページ』
- [ユーザーフィールド](#) 『1139ページ』
- [レコードの監査証跡の表示](#) 『110ページ』
- [監査証跡のカスタマイズ](#) 『1096ページ』

ユーザーの設定

ユーザーを設定する場合は、次のフィールドについて特別な注意が必要です。これらのフィールドによって、ユーザーがアクセス、表示、および実行できる内容が決まります。

■ 状態

初めてユーザーを設定するときに、ユーザーがすぐに**Oracle CRM On Demand**にアクセスできるように設定できます。そのためには、ユーザーレコードの適切なオプションを選択して、ユーザーの状態を「有効」に設定し、ユーザーレコードの保存時に、**Oracle CRM On Demand**に対して必要なサインイン情報をユーザーに送信するように要求します。

ユーザーが**Oracle CRM On Demand**にすぐにアクセスできないようにする場合は、ユーザーレコードを設定し、そのユーザーの状態を「無効」に設定します。ユーザーが**Oracle CRM On Demand**にアクセスできるようにするには、そのユーザーの状態を「有効」に変更し、パスワードのリセット機能を使用して、必要なサインイン情報をユーザーに電子メールで送信します。

■ 上司

レポート構造によって、マネージャがアクセスできるレコードが決まります。また、売上予想の計算にデータを含めるユーザーと、マネージャおよびエグゼクティブのレポートも決まります。

ヒント： レポート階層のトップレベルのユーザーを最初に入力してください。

■ 役割

ユーザーの役割によって、タブ、機能、レコード、およびページレイアウトに対するユーザーのアクセス権が決まります。

注： ユーザーレコードは、インポートアシスタントを使用してインポートできます。このオプションの詳細は、「[インポートツールとエクスポートツール](#)」『1310ページ』を参照してください。

新規ユーザー用のサインイン情報について

Oracle CRM On Demandにサインインする新規ユーザーには、**Oracle CRM On Demand**の一時URLと仮パスワードが必要です。ユーザーアカウントの作成時に、次のように**Oracle CRM On Demand**に対してサインイン情報をユーザーに送信するように要求できます。この要求は、ユーザーアカウントの作成後に実行することもできます。

- ユーザーアカウントの設定時にサインイン情報を送信する場合は、初めてユーザーレコードを保存する前に、そのユーザーレコードの電子メールチェックボックスをオンにします。

ユーザーレコードの作成に「簡易追加」ボタンを使用したか「ユーザーを追加」ボタンを使用したかによって、電子メールチェックボックスの名前が次のようになります。

- 「簡易追加」ページの「電子メール」チェックボックス

- 「ユーザー編集」ページの「[保存] をクリックしたときに仮パスワードを送信」チェックボックス

サインイン情報をユーザーにすぐに送信する場合は、初めてレコードを保存する前に、チェックボックスをオンにする必要があることに注意してください。サインイン情報は、2通の電子メールでユーザーに送信されます。

- 1通目の電子メールには、一時URLが記載されています。
- 2通目の電子メールには、仮パスワード、およびユーザーのサインインIDの詳細が記載されています。

- 後でサインイン情報をユーザーに送信する場合は、ユーザーレコードの作成時に電子メールチェックボックスをオフにします。

後でサインイン情報をユーザーに送信するときは、ユーザーレコードの [パスワードをリセット] ボタンをクリックして、**Oracle CRM On**

Demandに対してサインイン情報を送信するように要求できます。[パスワードをリセット] ボタンをクリックすると、サインイン情報は2通の電子メールでユーザーに送信されます。

- 1通目の電子メールには、一時URLが記載されています。
- 2通目の電子メールには、仮パスワードが記載されています。

2通目の電子メールには、ユーザーのサインインIDの詳細は記載されていません。

ユーザーの削除について

ユーザーは削除できません。従業員が退職した場合は、そのユーザーの状態を [無効化] に変更します。

作業前の準備：社内のユーザーを設定するには、[ユーザーおよびアクセスの管理] 権限を含む役割が割り当てられている必要があります。

ユーザーを設定するには

- 1 任意のページの右上隅にある [管理] グローバルリンクをクリックします。
- 2 [ユーザー管理とアクセス制御] セクションで、[ユーザー管理とアクセス制御] リンクをクリックします。
- 3 [ユーザー管理とアクセス制御] ページで、[ユーザー管理] リンクをクリックします。
- 4 [ユーザーリスト] ページで、次の該当する操作を行います。

- 新規ユーザーを追加するには、[新規ユーザー] をクリックします。
- 複数のユーザーをすばやく追加するには、[簡易追加] をクリックします。

これにより、各ユーザーについて必要な限定情報を入力するための [簡易追加] ページが表示されます。たとえば、レポート階層は指定できません。

注：[簡易追加] ページのフィールドに加え、他の必須ユーザーフィールドを定義済みの場合、[簡易追加] は使用できません。

[簡易追加] ウィンドウに情報を入力したら、[保存] をクリックします。これによって [ユーザーリスト] ページが表示されます。

- ユーザーの情報を編集するには、ユーザーの名前 (姓) をクリックし、[ユーザー詳細] ページで [編集] ボタンをクリックします。

- 5 [ユーザー編集] ページで、必要な情報を入力します。詳細については、「[ユーザーフィールド](#)」『1139ページ』を参照してください。

- 6 レコードを保存します。

ヒント：フィルター済みリストを作成することにより、表示するユーザーレコードを制限できます。手順については、「[リストの使用](#)」『72ページ』を参照してください。

ユーザーのフィルター済みリストを開くには

- 1 任意のページの右上隅にある [管理] グローバルリンクをクリックします。
- 2 [ユーザー管理とアクセス制御] セクションで、[ユーザー管理とアクセス制御] リンクをクリックします。
- 3 [ユーザー管理とアクセス制御] ページで、[ユーザー管理] リンクをクリックします。
- 4 [ユーザーリスト] ページで、ドロップダウンリストからオプションを選択します。

ユーザーフィールド

ユーザーを設定するときは、次の3つのフィールドに特に注意してください。

- 状態
- 上司
- 役割

これらのフィールドのエントリにより、ユーザーがアクセス、表示、および実行可能なものが決まります。

この表では、ユーザーのフィールド情報のいくつかについて説明します。この表に示されたフィールドをすべて表示するには、役割に [ユーザーおよびアクセスの管理] 権限を含める必要があります。いくつかのフィールドは読み取り専用です。さらに、表示されるフィールドは、[ユーザーリスト] ページから [ユーザー詳細] ページに移動したか、レコード内のユーザー名をドリルダウンして [ユーザー詳細] ページを表示したかによって異なります。これは、これらの詳細ページでは異なるページレイアウトが使用されているためです。ユーザーページレイアウトについては、「[ユーザーページレイアウトについて『1146ページ』](#)」を参照してください。

フィールド	説明
[主要ユーザー情報] セクション	
状態	<p>状態は、ユーザーが有効か無効かを示します。ユーザーのパスワードを設定し、ユーザーを有効にする手順については、「ユーザーの設定『1137ページ』」および「すべてのパスワードのリセット『1040ページ』」を参照してください。</p> <p>注： Oracle CRM On Demandでは、ユーザーを削除できません。従業員が退職した場合は、そのユーザーの [状態] を [無効化] に変更します。</p>
上司	ユーザーのマネージャ。各ユーザーはレポート作成と売上予想の目的でマネージャに報告する必要があります。
パートナー組織	<p>ユーザーが所属するパートナー組織の名前。このフィールドに入力するのは、ユーザーがパートナー組織のメンバーの場合のみです。</p> <p>注： パートナー組織のメンバーであり、役割に [パートナー組織内のユーザーの管理] 権限が含まれているユーザーは、パートナー組織の他のメンバーを Oracle CRM On</p>

	Demand のユーザーとして追加できます。ユーザー役割を使用して、パートナー組織に所属するユーザーを設定できる場合、このフィールドは読み取り専用です。
役割	ユーザーに割り当てられる役割。役割の詳細は、「 役割管理 『1194ページ』」を参照してください。
プライマリグループ	このユーザーが追加されたグループ。読み取り専用です。
分析のデフォルトブック	(オプション) [レポートホームページ] および [ダッシュボードホームページ] のブックセクタにデフォルトで表示されるユーザーブックまたはカスタムブック。ユーザーレコードのこの設定により、データへのユーザーのアクセスが制限されることはありません。ユーザーは、ブックセクタで別のブックを選択できます。
デフォルトブック	(オプション) [レポート] タブ以外の任意のエリアで作業しているときに、ブックセクタにデフォルトで表示されるユーザーブックまたはカスタムブック。ユーザーレコードのこの設定により、レコードへのユーザーのアクセスが制限されることはありません。ユーザーは、ブックセクタで別のブックを選択できます。
[ユーザー詳細情報] セクション	
エイリアス	<p>ユーザーの簡単な識別子。たとえば、ユーザーの希望の名前またはニックネームなどです。</p> <p>[簡易追加] ページを使用してユーザーを追加すると、電子メールアドレスのアットマーク (@) の前のすべての文字がエイリアスになります。</p>
ユーザーID	<p>ユーザーがOracle CRM On Demandにサインインするための一意のシステム識別子。</p> <p>ユーザーIDの最大文字数は50文字です。ユーザーIDには、空白文字または次の特殊文字を含めることができません。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ アスタリスク (*) ■ バックスラッシュ (\) ■ 番号記号 (#) ■ 疑問符 (?) ■ スラッシュ (/) ■ チルダ (~)
電子メール	完全な形式のユーザーの電子メールアドレス (たとえば isample@companysample.com)。ユーザーには、 Oracle CRM On

	<p>Demandへのアクセスを許可するための有効な電子メールアドレスを割り当てる必要があります。</p> <p>電子メールアドレスの最大文字数は100文字です。</p>
ユーザーのサインインID	<p>読み取り専用フィールド。この値は、会社のサインインIDとユーザーIDの組合せであり、ユーザーがOracle CRM On Demandにサインインするための一意のシステム識別子です。</p>
顧客の希望	
電話連絡禁止	<p>このチェックボックスがオンの場合、ユーザーはOracle CRM On Demandマーケティングから電話連絡を受けません。</p>
郵送禁止	<p>このチェックボックスがオンの場合、ユーザーにはOracle CRM On Demandマーケティングからレターやパンフレットが郵送されません。</p>
電子メール送信禁止	<p>このチェックボックスがオンの場合、ユーザーはOracle CRM On Demandマーケティングから電子メールを受信しません。</p>
重要警告を常に送信する	<p>このチェックボックスがオンの場合、ユーザーはOracle CRM On Demandからの重要な情報が含まれる電子メールを受信します。これらのメッセージには、次の内容が含まれています。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Oracle CRM On Demandと関連製品の製品アップデートおよびサービスの変更に関する重要な情報 ■ 新しいメジャーリリースへのアップグレードに関する指示およびスケジュール ■ 通常のサポートプロセスを補足する優先順位の高い通信や緊急の通信（ハードウェア障害の場合など） <p>ユーザーのこのチェックボックスを更新できるのは企業の管理者のみです。プライマリ担当者の場合は、このチェックボックスが自動的にオンになります。</p> <p>注：このチェックボックスは、今後のスケジュール済みメンテナンスのリマインダなど、Oracle CRM On Demand Customer Careで発行されるシステム警告を受信するユーザーの決定には使用されません。</p>

[ユーザー地域情報] セクション	
言語、ロケール、通貨、タイムゾーン	これらのフィールドで値を何も選択しない場合、設定済みの企業のデフォルト値が使用されます。ユーザーの値は変更できます。ユーザーは、各自の個人設定を編集するときに、これらの設定を上書きすることもできます。
ユーザーセキュリティ情報	
レポートサブジェクトエリア	この設定では、 Oracle CRM On Demand Answers のリアルタイムサブジェクトエリアのレコードの表示を定義します。設定可能な値は、[マネージャ表示]と[チーム表示]です。このフィールドに値を設定しない場合は、設定済みの企業のデフォルト値が使用されます。ユーザーの値は変更できます。ユーザーは、各自の個人設定を編集するときに、この設定を上書きすることもできます。
履歴サブジェクトエリア	<p>この設定では、Oracle CRM On Demand Answersの履歴サブジェクトエリアのレコードの表示を定義します。設定可能な値は、[マネージャ表示]、[チーム表示]および[フル表示]です。このフィールドに値を設定しない場合は、企業のデフォルト設定が使用されます。ユーザーの値は変更できます。ユーザーは、各自の個人設定を編集するときに、この設定を上書きすることもできます。設定可能な値の説明を次に示します。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ マネージャ表示：ユーザーは、自分が所有するデータと部下が所有するデータを表示できます。 ■ チーム表示：ユーザーは、自分が所有するデータとチーム内で自分が共有しているデータを表示できます。 ■ フル表示：ユーザーは、自分が所有するデータと自分が共有しているデータおよび部下が所有するデータと部下が共有しているデータを表示できます。
役割ベースですべてのレコードを読み取れます	この設定では、 Oracle CRM On Demand レポートで[すべてのレコードを読み取り可能]設定を使用するかどうかを指定します。[すべてのレコードを読み取り可能]設定では、特定のユーザー役割が Oracle CRM On Demand で特定のオブジェクトのすべてのレコード（取引先、商談、担当者など）を表示できるかどうかを指定します。この設定は、役割管理ウィザードのレコードタイプアクセスページで定義されます。[役割ベースですべてのレコードを読み取れます]設定がユーザー役割のすべてのオブジェクトで有効な場合、そのユーザーは Oracle CRM On

	Demandレポートの特定のオブジェクトのすべてのレコードを表示することもできます。
外部固有ID	外部システムの対応するユーザーレコードを識別するために外部システムから取得される値。
統合 ID	ユーザーデータと統合されたデータとの関係を識別するために外部システムから取得される値。
シングルサインオンの外部ID	<p>企業でシングルサインオンを使用するように設定されている場合、その企業の管理者は、Oracle CRM On Demandのユーザーを外部システムにマッピングする際に、[ユーザーのサインイン ID] フィールドを使用するかわりに、このフィールドを使用できます。</p> <p>ユーザーが個人のプロフィールを表示する場合、このフィールドは読み取り専用です。</p>
認証タイプ	<p>ユーザーがOracle CRM On Demandにサインインする方法を決定します。</p> <p>企業レベルでの認証タイプがユーザーID/パスワードまたはシングルサインオン以外のタイプである場合、ユーザーレコードのこのフィールドは読み取り専用です。企業レベルでの認証タイプがユーザーID/パスワードまたはシングルサインオンである場合、その企業の管理者は、次のように、値を選択することも、ユーザーレコードのこのフィールドを空にまますることもできます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ ユーザー ID/パスワードのみ。 この値を選択した場合、ユーザーはOracle CRM On DemandユーザーサインインIDおよびパスワードを使用してサインインする必要があります。 ■ シングルサインオンのみ。 この値を選択した場合、ユーザーは企業のシングルサインオンメカニズムを使用してサインインする必要があります。この値を選択すると、ユーザーはOracle CRM On DemandユーザーサインインIDおよびパスワードを使用してサインインできません。 ■ ユーザー ID/PWD またはシングルサインオン。 この値を選択した場合、ユーザーは、Oracle CRM On DemandのユーザーサインインIDおよびパスワード、または企業のシングルサインオン方式のいずれかを使用してサインインできます。 ■ ブランク。 ユーザープロフィールのこのフィールドがブランクの場合、ユーザーには、企業レベルの認証タイプ設定が使用されます。 <p>ユーザーが個人のプロフィールを表示する場合、このフ</p>

	<p>フィールドは読み取り専用です。</p> <p>企業レベルでの認証タイプの設定の詳細は、「企業プロフィールとグローバルデフォルトの設定『1020ページ』」を参照してください。</p>
〔通信設定〕 セクション	
〔クリックでダイアル〕 ポップアップを表示	<p>このチェックボックスは、Oracle Contact On Demandで設定されるユーザー用です。Oracle Contact On Demandは、リストページと詳細ページでユーザーがクリックすることができるリンクとして電話番号を表示します。ユーザーに対して [〔クリックでダイアル〕 ポップアップを表示] チェックボックスをオンにして、ユーザーが電話番号リンクをクリックすると、Oracle Contact On Demandテレフォニーシステムが通話を発信する前に [クリックでダイアル] ウィンドウにメッセージが表示されます。</p>
次のコミュニケーションホームページ受信箱を表示します	<p>[コミュニケーションホームページ] 受信箱がユーザーの活動を表示する期間を決定する値をメニューから選択します。値は [先月]、[最終日] などになります。期間が短いほど、表示されるコミュニケーション活動の数は少なくなります。メニューから [すべて] を選択するか、メニューをブランクのままにした場合、[コミュニケーション] ページにはすべてのコミュニケーションが表示されます。この設定の変更内容を有効にするには、ユーザーはサインアウトして再びサインインする必要があります。</p>
最近活動を完了したコミュニケーションホームページを表示します	<p>[コミュニケーションホームページ] が最近完了したユーザーの活動を表示する期間を決定する値をメニューから選択します。値は [先月]、[最終日] などになります。時間枠が短いほど、表示されるコミュニケーション活動の数は少なくなります。メニューから [すべて] を選択するか、メニューをブランクのままにした場合、[コミュニケーション] ページにはすべてのコミュニケーションが表示されます。この設定の変更内容を有効にするには、ユーザーはサインアウトして再びサインインする必要があります。</p>
〔追加情報〕 セクション	
テーマ名	<p>このフィールドで値を設定しない場合、企業のデフォルトテーマが使用されます。[テーマ名] ドロップダウンリストをクリックし、ユーザーに必要なテーマを選択することで、デフォルトを上書きできます。ユーザーは、各自の個人設定を編集するときに、これらの設定を上書きすることもできます。</p> <p>注：テーマはOracle CRM On Demandの動作には影響を与えません。ユーザー役割に</p>

	適切な権限が含まれている場合は、企業の要件に合った新しいテーマを作成できます。テーマの詳細は、「 新しいテーマの作成 『1120ページの"新規テーマの作成"参照』」を参照してください。
デフォルトの検索レコードタイプ	ユーザーが Oracle CRM On Demand にサインインするとアクションバーの検索ピクリストに表示されるレコードタイプ。
サインイン時によろこページを表示	ユーザーが Oracle CRM On Demand にサインインするときによろこページが表示されないようにするには、このフィールドをクリアします。 注： ユーザーは、最初にサインインしたときに、よろこページからこのフィールドをクリアすることもできます。
チーム担当者の同期を有効にする	Oracle PIM Sync On Demand による同期に、ユーザーが所有する担当者、およびユーザーが担当者チームを使用してアクセスする権限があるすべての担当者を含めるかどうかを指定します。このオプションを選択すると、各チームメンバーが Oracle CRM On Demand の同じ担当者レコードに同期するため、重複するレコードが作成されなくなります。
資金承認限度	これは、 Oracle CRM On Demand High Tech Edition および Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition のユーザー用のフィールドです。 [状態] が [承認済みクレーム] に設定されている場合、資金リクエストごとに、このユーザーが承認できる資金の限度額。ユーザーがこの限度額を超えようとすると、 Oracle CRM On Demand によりエラーメッセージが表示され、その資金リクエストは承認されません。
アニメーションの有効化	メッセージセンターとレコードの詳細ページのメモをアニメーション表示するかどうかを決定します。
レコードプレビューモード	ユーザーのレコードプレビューモード。この設定に応じて、ユーザーがレコードのリンクの上にポインタを置いたとき、またはユーザーがレコードのリンクの上にポインタを置くと表示されるプレビューアイコンをクリックしたときに、プレビューウィンドウが開きます。プレビューウィンドウには、レコードの [詳細] ページの最初のセクションが表示されます。このフィールドで [オフ] を選択すると、ユーザーのレコードプレビュー機能が無効になります。 レコードプレビュー設定は、企業レベルとユーザーレベルで指定できます。ユーザーレベルの設定は、企業のデ

	フォルト設定より優先されます。このフィールドが空白の場合、企業のデフォルトレコードプレビュー設定が使用されます。ユーザーは、各自の個人設定を編集するときにこの設定を変更できます。
ヘッドアップディスプレイ	<p>このチェックボックスがオンの場合は、詳細ページの関連情報セクションのリンクをブラウザウィンドウの最も下に表示できます。このリンクを使用すると、ページをスクロールダウンせずに関連情報セクションに移動できます。</p> <p>ヘッドアップディスプレイ設定は、企業レベルとユーザーレベルで指定できます。ユーザーレベルの設定は、企業のデフォルト設定より優先されます。このフィールドが空白の場合、企業のデフォルトヘッドアップディスプレイ設定が使用されます。ユーザーは、各自の個人設定を編集するときにこの設定を変更できます。</p>

注：適切な権限（通常は企業の管理者）を持つユーザーは、他のユーザーの委任ユーザーを指名できます。また、自分の委任ユーザーを指名することもできます。委任ユーザーの追加の詳細は、「[ユーザーの委任について](#)」『1151ページ』および「[ユーザーの委任の追加（管理者）](#)」『1152ページ』を参照してください。

ユーザーページレイアウトについて

Oracle CRM On Demandのユーザー詳細では、さまざまなビューに対応するページレイアウトを個別に定義できます。

次のユーザーページレイアウトは、ユーザーの「アプリケーションのカスタマイズ」ページから使用できます。

- **ユーザーページレイアウト：**レコードまたは「最近の表示」や「お気に入り」リストからユーザー名をドリルダウンして表示される「ユーザー詳細」ページで使用されます。企業内のどのユーザーもこのレイアウトを表示できます。
- **ユーザー管理ページレイアウト：**「ユーザー管理とアクセス制御」の下にある「ユーザーリスト」ページから表示される「ユーザー詳細」ページで使用します。このレイアウトは企業の管理者のみが表示できます。
- **ユーザー所有者ページレイアウト：**「設定（個人）」の「個人詳細」ページで使用されます。このレイアウトはサインイン済みのユーザーおよび管理者のみが表示できます。
- **パートナー管理ページレイアウト：**パートナーユーザーが「パートナー自己管理」リンクから「ユーザー詳細」ページにアクセスしたときに表示される、「ユーザー詳細」ページで使用されます。「パートナー自己管理」リンクにアクセスするために、パートナーユーザーには「パートナー組織内のユーザーの管理」権限が必要です。

ユーザーは、ユーザー管理ページレイアウトおよびユーザー所有者ページレイアウトに基づいて、「詳細」ページに表示される関連情報のレイアウトを制御できます。ただし、ユーザーページレイアウトに基づく「詳細」ページは制御できません。ユーザーがこの操作を行うには、「[詳細ページレイアウトの変更](#)」『640ページ』で説明されているように、「設定（個人）」、「個人レイアウト」、「管理レイアウト」の順に移動するか、または「設定（個人）」、「個人レイアウト」、「個人プロフィールレイアウト」の順に移動します。

ユーザーページレイアウトに基づく「詳細」ページの場合は、ユーザー管理ページレイアウトおよびユーザー所有者ページレイアウトに基づく「詳細」ページのような「レイアウトを編集」リンクがありません。

この独立したユーザーページレイアウトは、プライベートデータを含むユーザーフィールドがある場合に役立ちます。このような状況では、ユーザーがレコードからユーザー名をドリルダウンするときにプライベートフィールドを表示しないようにする必要があります。そのためには、プライベートフィールドはユーザー所有者ページレイアウトおよびユーザー管理者ページレイアウトで利用できるようにし、ユーザーページレイアウトでは利用できないようにします。

ページレイアウトは、特定の役割に割り当てられます。そのため、適切なページレイアウトを役割に割り当てることで、その役割を持つユーザーには表示権限のないプライベートフィールドが表示されないようになります。

次の例は、特定の役割のプライベートフィールドとして追跡するときに役立つフィールドのタイプです。

- テレセールス
 - 拒否されていない確認済み見込み客数
 - 連絡をとった見込み客数（月ごと）
- フィールドセールス要員
 - 見込み客から顧客への変換費用
- マーケティング管理者
 - キャンペーンの効果（費用の売上金額との比較）
- 地域セールスマネージャ
 - 四半期ごとの不成約顧客数
 - 地域競合会社に成約が流れた売上予定額

独立したユーザーページレイアウトは、一部のユーザーに対してフィールドを読み取り専用にするときにも役立ちます。その場合、[ユーザー所有者] ページレイアウトでフィールドを編集できないようにするユーザー役割に対して、そのフィールドを読み取り専用フィールドで使えるようにします。

ページレイアウトの作成については「[静的ページレイアウトのカスタマイズ](#)」『1082ページ』を、役割の設定については「[役割の追加](#)」『1199ページ』を参照してください。

ユーザーのセールス目標の設定

セールス要員がOracle CRM On

Demandを使用してその売上予想を管理している場合は、目標を設定する必要があります。セールス要員は自分自身の目標を設定できます。管理者はセールス要員の目標を設定できます。

この項では、管理者がユーザーの目標を設定する手順について説明します。

ユーザーの目標を設定するには

- 1 任意のページの右上隅にある[管理] グローバルリンクをクリックします。
- 2 [ユーザー管理とアクセス制御] セクションで、[ユーザー管理とアクセス制御] リンクをクリックします。
- 3 [ユーザー管理とアクセス制御] ページで、[ユーザー管理] リンクをクリックします。
- 4 [ユーザーリスト] ページで、目標を設定するユーザーの[名前（姓）] リンクをクリックします。

- 5 [ユーザー詳細] ページで、[目標] セクションまでスクロールダウンし、次の該当する操作を行います。
 - [新規目標] ボタンをクリックします。
 - 編集する目標の[編集] リンクをクリックします。
- 6 [目標を編集] ページで、必要な情報をフィールドに入力します。
 - 年間目標を会計年度に対して均等に分割するには、[合計目標] に金額を入力し、[分割] をクリックします。
 - 月間目標を合計するには、各月の金額を入力し、[合計] をクリックします。
- 7 レコードを保存します。

ユーザーに対するレコードタイプ別のデフォルトブックの設定

各レコードタイプのブックセクタで、ユーザーにデフォルトで表示されるブックを決めることができます。ユーザーレコードについてこのように設定しても、そのユーザーのレコードに対するアクセスは制限されません。つまり、ユーザーはブックセクタで別のブックを選択できます。

次の手順で、レコードタイプごとにユーザーのデフォルトブックを設定する方法を説明します。

レコードタイプごとにユーザーのデフォルトブックを設定するには

- 1 任意のページの右上隅にある[管理] グローバルリンクをクリックします。
- 2 [ユーザー管理とアクセス制御] セクションで、[ユーザー管理とアクセス制御] リンクをクリックします。
- 3 [ユーザー管理とアクセス制御] ページで、[ユーザー管理] をクリックします。
- 4 [ユーザーリスト] ページで、デフォルトブックを設定するユーザーの[名前 (姓)] リンクをクリックします。
- 5 [ユーザー詳細] ページで、[レコードタイプ別のデフォルトブック] セクションまでスクロールダウンし、次のいずれかを実行します。
 - a [新規] をクリックして、レコードタイプのデフォルトブックを追加します。
 - b 変更するデフォルトブックの[編集] リンクをクリックします。
- 6 [レコードタイプ別のデフォルトブックを追加する] ページで、レコードタイプとブックの設定を選択します。
- 7 変更を保存します。

ユーザーのユーザーIDの変更

ユーザーのユーザーIDは変更できます。

ユーザーIDの最大文字数は50文字です。ユーザーIDには、空白文字または次の特殊文字を含めることができません。

- アスタリスク (*)

- バックスラッシュ (\)
- 番号記号 (#)
- 疑問符 (?)
- スラッシュ (/)
- チルダ (~)

作業前の準備：次の手順を実行するには、[ユーザーおよびアクセスの管理] 権限を含む役割が割り当てられている必要があります。ユーザーに電子メールアドレスやユーザーIDの変更を許可するには、サインイン機能とパスワード管理機能を設定する必要があります。手順については、「[企業のパスワード管理の定義『1033ページ』](#)」を参照してください。

ユーザーのユーザーIDを変更するには

- 1 任意のページの右上隅にある [管理] グローバルリンクをクリックします。
- 2 [ユーザー管理とアクセス制御] セクションで、[ユーザー管理とアクセス制御] リンクをクリックします。
- 3 [ユーザー管理とアクセス制御] ページで、[ユーザー管理] リンクをクリックします。
- 4 [ユーザーリスト] ページで、ユーザーの [名前 (姓)] リンクをクリックします。
- 5 [ユーザー詳細] ページで、[編集] をクリックします。
- 6 [ユーザー編集] ページで、[ユーザーID] フィールドを編集します。
- 7 レコードを保存します。
- 8 タイトルバーの [パスワードをリセット] ボタンをクリックします。ユーザーは、次の2種類の電子メールメッセージを受信します。
 - 3日間のみ有効な仮パスワードを含むメッセージ。
 - Oracle CRM On Demandの仮URLを含むメッセージ。仮パスワードを使用してこのURLからサインインし、新しいパスワードを作成できます。

ユーザーのパスワードのリセット

Oracle CRM On

Demandでは、ユーザーはセキュリティに関する2つ以上の質問に答えを提供する必要があります。これらの質問と回答は、ユーザーがパスワードを忘れたときに使用できます。ユーザーが自分のセキュリティに関する質問を忘れた場合、またはロックアウトされたがすぐにアクセスする必要がある場合は、ユーザーのパスワードをリセットすることができます。

注：この手順の結果は、[ユーザー編集] ページで [[保存] をクリックしたときに仮パスワードを送信] チェックボックスをオンにした場合と同じです。仮パスワードが記載された電子メールを送信する前に、ユーザーの役割と関連情報を設定する必要があります。

作業前の準備：次の手順を実行するには、[ユーザーおよびアクセスの管理] 権限を含む役割が割り当てられている必要があります。

ユーザーのパスワードをリセットするには

- 1 任意のページの右上隅にある [管理] グローバルリンクをクリックします。
- 2 [ユーザー管理とアクセス制御] セクションで、[ユーザー管理とアクセス制御] リンクをクリックします。
- 3 [ユーザー管理とアクセス制御] ページで、[ユーザー管理] リンクをクリックします。
- 4 [ユーザーリスト] ページで、パスワードをリセットするユーザーの [名前 (姓)] リンクをクリックします。
- 5 [ユーザー詳細] ページで、タイトルバーの [パスワードをリセット] ボタンをクリックします。

ユーザーの既存のパスワードが新しい仮パスワードと置き換えられます。新しい仮パスワードが電子メールでユーザーに送信されます。

注： このイベントは、[ユーザー詳細] ページの [サインイン履歴] セクションに記録されます。

ユーザーのサインイン活動の確認

社内の各ユーザーのサインイン履歴を確認できます。

作業前の準備： 次の手順を実行するには、[ユーザーおよびアクセスの管理] 権限を含む役割が割り当てられている必要があります。

ユーザーのサインイン活動を確認するには

- 1 任意のページの右上隅にある [管理] グローバルリンクをクリックします。
- 2 [ユーザー管理とアクセス制御] セクションで、[ユーザー管理とアクセス制御] リンクをクリックします。
- 3 [ユーザー管理とアクセス制御] ページで、[ユーザー管理] リンクをクリックします。
- 4 [ユーザーリスト] ページで、サインイン活動を表示するユーザーの [名前 (姓)] リンクをクリックします。
- 5 ユーザーのサインイン活動を確認するには、[サインイン履歴] セクションまでスクロールダウンします。

ユーザーのセキュリティ関連活動の確認

ユーザーレコードの [監査] 関連情報セクションでは、ユーザーのパスワードが最初に設定された時間、パスワードがリセットされた時間など、セキュリティ関連活動の詳細を取得します。

注： ユーザーレコードに対してフィールドレベルの監査証跡を設定することもできます。レコードタイプの監査証跡をカスタマイズする方法については、「[監査証跡のカスタマイズ](#)」[『1096ページ』](#)を参照してください。また、マスター監査証跡でユーザーの監査証跡情報を確認することもできます。詳細は、「[マスター監査証跡での監査証跡の変更の確認](#)」[『1048ページ』](#)の"[マスター監査証跡による監査証跡変更の確認](#)"[参照](#)」を参照してください。

作業前の準備： 次の手順を実行するには、[ユーザーおよびアクセスの管理] 権限を含む役割が割り当てられている必要があります。

ユーザーのセキュリティ関連活動を確認するには

- 1 任意のページの右上隅にある「管理」グローバルリンクをクリックします。
- 2 「ユーザー管理とアクセス制御」セクションで、「ユーザー管理とアクセス制御」リンクをクリックします。
- 3 「ユーザー管理とアクセス制御」ページで、「ユーザー管理」リンクをクリックします。
- 4 「ユーザーリスト」ページで、表示するユーザーの「名前 (姓)」リンクをクリックします。
- 5 「監査」セクションまでスクロールし、ユーザーレコードのセキュリティ関連活動の詳細を確認します。

ユーザーの委任について

委任ユーザー機能が有効な場合、ユーザーは自分のレコードの所有者アクセスを他のユーザーに委任できます。加えて、該当する権限を持つユーザー（通常は企業の管理者）は、他のユーザーの委任者を指名できます。委任ユーザー機能は、「企業プロフィール」ページの次のチェックボックスを使用して制御します。

- マネージャ表示が有効
- ブックセレクターの表示

委任ユーザー機能を有効にするには、これらのチェックボックスを両方ともオンにする必要があります。加えて、委任ユーザー関連情報セクションが、次のようにユーザーまたは管理者の役割の関連ページレイアウトで使用可能になっている必要があります。

- ユーザーが委任者を指名できるようにするには、ユーザーの役割のユーザー所有者ページレイアウトで委任ユーザー関連情報を使用可能にする必要があります。
- 管理者が他のユーザーの委任者を指名できるようにするには、管理者の役割のユーザー管理ページレイアウトで委任ユーザー関連情報を使用可能にする必要があります。

委任ユーザーを指名するときは、次の情報に注意してください。

- 「委任されたユーザー - 役割」フィールドが、ユーザーの役割やデータアクセスに関連付けられることはありません。これは、企業の管理者がユーザーの委任を分類するために定義可能なピックリストです。このピックリストには、デフォルト値がありません。企業の管理者は、「**Delegated Users Field setup**（委任ユーザーフィールドのセットアップ）」ページから必要に応じてカスタマイズできます。ピックリストのカスタマイズの詳細については、「[ピックリスト値の変更](#)『1080ページ』」を参照してください。
- 委任ユーザーは、プライマリユーザーが所有する、またはプライマリユーザーがチームやグループをとおしてアクセスできるレコードへの、プライマリユーザーの所有者アクセスを取得します。レコードへのプライマリユーザーのデフォルトアクセスは取得しません。
- どのレコードタイプでも、委任ユーザーが委任アクセスを使用してそのタイプのレコードを表示するには、その委任ユーザーの役割で「アクセス可能」オプションが有効になっている必要があります。同様に、委任ユーザーがそのタイプのレコードを作成するには、その委任ユーザーの役割でレコードタイプの「作成可能」オプションが有効になっている必要があります。
- 委任ユーザーは、ブックセレクタの「サブ項目を含める」オプションを使用して、自分自身のレコードとプライマリユーザーのレコードをすべてリストに表示できます。かわりに、自分自身の名前を選択すると、所有権、役割、チームなどをおしてアクセスできるレコードのみを表示できます。または、プライマリユーザーの名前を選択すると、プライマリユーザーが所有するレコード、またはチームやグループをとおしてアクセス可能なレコードのみを表示できます。

- 委任ユーザーがプライマリユーザーにより委任されたデータを参照しているときでも、レポートサブジェクトエリアに関する委任ユーザーのデータアクセスレベル（つまり、マネージャ表示、チーム表示、またはフル表示）が適用されます。

ユーザーの委任の追加（管理者）

企業の管理者は、ユーザーを他のユーザーの委任者として指名できます。ユーザー委任作業の詳細については、「[ユーザーの委任について](#)『1151ページ』」を参照してください。

注：ユーザーは、自分の「[個人プロフィール](#)」ページを使用して自分自身の委任ユーザーを指名することもできます。ユーザーが委任者を指名する方法の詳細については、「[委任ユーザーの追加](#)『638ページ』」を参照してください。

作業前の準備：次の手順を実行するには、次の権限を含む役割が割り当てられている必要があります。

- ユーザーおよびアクセスの管理
- ユーザーおよびアクセスの管理 - 委任されたユーザーの管理

また、役割について「[ユーザー管理](#)」ページレイアウトで「[委任ユーザー](#)」関連情報セクションが使用可能になっている必要があります。次のいずれかが該当する場合があります。

- 「[委任ユーザー](#)」セクションが「[ユーザー詳細](#)」ページで使用できない場合は、「[レイアウトを編集](#)」をクリックし「[委任ユーザー](#)」セクションを「[表示する関連情報](#)」セクションに移動します。
- 「[委任ユーザー](#)」セクションが「[ユーザー管理レイアウト](#)」ページの「[使用可能関連情報](#)」セクションに表示されていない場合は、「[委任ユーザー](#)」関連情報セクションを自分の役割の「[ユーザー管理](#)」ページのレイアウトに追加する必要があります。

委任ユーザーを追加するには

- 1 任意のページの右上隅にある「[管理](#)」グローバルリンクをクリックします。
- 2 「[ユーザー管理とアクセス制御](#)」セクションで、「[ユーザー管理とアクセス制御](#)」をクリックします。
- 3 「[ユーザー管理とアクセス制御](#)」ページで、「[ユーザー管理](#)」をクリックします。
- 4 「[ユーザーリスト](#)」ページで、委任者を追加するユーザーの「[名前（姓）](#)」をクリックします。
- 5 「[ユーザー詳細](#)」ページで「[セールス履歴](#)」セクションまでスクロールし、タイトルバーの「[追加](#)」をクリックします。
- 6 「[委任されたユーザー - 編集](#)」ページで「[ルックアップ](#)」アイコンをクリックします。
- 7 「[ルックアップ](#)」ウィンドウで、委任するユーザーを選択します。
- 8 委任ユーザーの役割が定義された場合、リストから役割を選択します。
- 9 レコードを保存します。

ユーザーの在庫期間の作成

このトピックはOracle CRM On Demand Life Sciences Edition専用です。Oracle CRM On Demand Life Sciences Editionを使用するセールス要員ごとに在庫期間を作成する必要があります。これは各セールス要員に対して1回のみ行ってください。在庫期間は、手動で、あるいはOracle CRM On Demandのインポート機能を使用して作成できます。

注：通常、在庫期間は、会社でOracle CRM On Demandが最初に設定されるときにインポート機能を使用して作成されます。

あるセールス要員のために最初の在庫期間を作成すると、その後はそのセールス要員の在庫期間を閉じるたびに、新しい在庫期間が自動的に作成されます。

作業前の準備：次の手順を実行するには、[ユーザーおよびアクセスの管理] 権限を含む役割が割り当てられている必要があります。

ユーザーの在庫期間を作成するには

- 1 任意のページの右上隅にある [管理] グローバルリンクをクリックします。
- 2 [ユーザー管理とアクセス制御] セクションで、[ユーザー管理とアクセス制御] リンクをクリックします。
- 3 [ユーザー管理とアクセス制御] ページで、[ユーザー管理] リンクをクリックします。
- 4 [ユーザーリスト] ページで、ユーザーの [名前 (姓)] リンクをクリックします。
- 5 [ユーザー詳細] ページで [新規在庫期間] をクリックします。

在庫期間の開始日はデフォルトでは現在の日付になります。

注：Oracle CRM On Demandではユーザーの在庫期間が作成されたことを確認するメッセージは表示されず、[ユーザー詳細] ページは開いたままです。在庫期間が作成されたことを確認する場合は、[在庫期間] タブをクリックし、最近変更された在庫期間のリストを表示します。

ユーザーの無効化

ユーザーは削除できません。代わりに、ユーザーを無効にする必要があります。無効にしたユーザーにはライセンスは必要ありません。

作業前の準備：次の手順を実行するには、[ユーザーおよびアクセスの管理] 権限を含む役割が割り当てられている必要があります。

ユーザーを無効にするには

- 1 任意のページの右上隅にある [管理] グローバルリンクをクリックします。
- 2 [ユーザー管理とアクセス制御] セクションで、[ユーザー管理とアクセス制御] リンクをクリックします。
- 3 [ユーザー管理とアクセス制御] ページで、[ユーザー管理] リンクをクリックします。

- 4 [ユーザーリスト] ページで、システムから削除するユーザーの [名前 (姓)] リンクをクリックします。
- 5 [ユーザー詳細] ページで、[編集] ボタンをクリックします。
- 6 [ユーザー編集] ページで、[主要ユーザー情報] セクションの [状態] フィールドの値を [無効] にします。
- 7 レコードを保存します。

パートナー自己管理

企業の管理者は、パートナー組織の1名以上のユーザーをパートナー管理者としてOracle CRM On Demandに設定できます。パートナー管理者は、Oracle CRM On Demandのユーザーとしてのパートナー組織のメンバーの設定、それらのユーザーレコードの編集、それらのユーザーのパスワードのリセットやユーザーIDの変更といった、限定的なユーザー管理タスクの一部を実行できます。パートナー管理者は、Oracle CRM On Demandの [パートナー自己管理] ページでユーザーを管理します。

[パートナー自己管理] ページへのアクセスは、[パートナー組織内のユーザーの管理] 権限で制御されます。

注：企業の管理者は、[パートナー組織内のユーザーの管理] 権限をパートナー組織のメンバーに付与します。この権限はブランド所有者企業のユーザーには付与されません。

パートナー管理者の設定方法の詳細は、「[パートナー管理者の設定プロセス \(管理者\)](#)」『1154ページ』を参照してください。[パートナー自己管理] ページでのユーザーの管理方法の詳細は、「[パートナー組織のユーザーの管理 \(パートナー\)](#)」『1155ページ』を参照してください。

パートナー管理者の設定プロセス (管理者)

[パートナー自己管理] ページへのアクセスを制御する権限は、[パートナー組織内のユーザーの管理] です。この権限により、パートナー管理者は、自らのパートナー組織のメンバーのみのユーザーレコードを操作できるようになります。パートナー管理者には、ユーザーおよびアクセスの管理権限は不要であり、付与しないでください。この権限によって、パートナー管理者が、自らのパートナー組織の外部のユーザーのユーザーレコードを表示して編集できるようになるためです。

セキュリティ上の理由から、企業の管理者は、パートナー管理者がパートナー組織のユーザーに与えることができる役割も決めます。このためには、パートナー組織レコードに役割を関連付けます。こうすると、パートナー管理者がユーザーを設定するときに、パートナー組織に関連付けた役割のみがユーザーに与えられます。パートナー管理者がユーザーに付与できる役割を制限すると、パートナー管理者がユーザーに不適切な権限を与える可能性や、ユーザーが見る必要のないデータにアクセスする可能性がなくなります。

注：パートナーレコードに役割を関連付けると、パートナー管理者がユーザーに与えることができる役割の選択肢が制限されます。これによって、ブランド所有者企業の企業管理者がパートナー組織のユーザーに割り当てることができる役割の選択肢が制限されることはありません。

パートナー管理者を設定するには、次のタスクを実行します。

- 1 パートナー管理者のユーザー役割に、[パートナー組織内のユーザーの管理] 権限を付与します。

役割への権限の付与方法の詳細は、「[役割の追加](#)」『1199ページ』を参照してください。

注：パートナー管理者のために新しい役割を作成するか、適切な既存の役割を編集できます。また、様々なパートナー組織のパートナー管理者のために異なる役割を作成することもできます。

- 2 (オプション) ユーザーレコードのタイプに応じてカスタマイズした [パートナー管理] ページレイアウトを作成して、そのユーザーの役割に割り当てます。
カスタマイズしたページレイアウトの作成の詳細は、「[静的ページレイアウトのカスタマイズ](#) 『1082ページ』」を参照してください。ページレイアウトの役割への割当の詳細は、「[役割の追加](#) 『1199ページ』」を参照してください。
- 3 (オプション) パートナー組織のユーザーのために固有の役割を作成する場合は、役割を設定します。
役割の設定の詳細は、「[役割管理](#) 『1194ページ』」と「[役割の追加](#) 『1199ページ』」を参照してください。
- 4 パートナー組織レコードの [パートナー役割] 関連情報セクションで、パートナー管理者がパートナー組織のユーザーに付与できる役割を追加します。
レコードのリンクの詳細については、「[選択したレコードへのレコードのリンク](#) 『64ページ』」を参照してください。
- 5 パートナー管理者のために作成または編集した役割が、パートナー管理者としてこれから行動するユーザーにまだ割り当てられていない場合は、そのユーザーに役割を割り当てます。
役割のユーザーへの割当の詳細は、「[ユーザーの設定](#) 『1137ページ』」を参照してください。

パートナー組織のユーザーの管理 (パートナー)

作業前の準備: パートナー組織のユーザーを管理するには、役割に [パートナー組織内のユーザーの管理] 権限が含まれる必要があります。

自らの組織のユーザーを **Oracle CRM On**

Demand の [パートナー自己管理] ページで管理します。[パートナー自己管理] ページには、**Oracle CRM On Demand** のすべてのページにあるグローバル [管理] リンクからアクセスします。

自らのパートナー組織のユーザーを管理するには、次の操作を実行します。

- [ユーザーの設定 \(パートナー\)](#) 『1155ページ』
- [ユーザーのユーザーIDの変更 \(パートナー\)](#) 『1157ページ』
- [ユーザーのパスワードのリセット \(パートナー\)](#) 『1158ページ』
- [ユーザーの無効化 \(パートナー\)](#) 『1159ページ』

関連トピック

ユーザーレコードのフィールドの関連情報については、次のトピックを参照してください。

- [ユーザーフィールド](#) 『1139ページ』

ユーザーの設定 (パートナー)

作業前の準備: 次の手順を実行するには、役割に [パートナー組織内のユーザーの管理] 権限が含まれる必要があります。

ユーザーを設定するときは、次のフィールドによって、ユーザーがアクセス、表示および実行できる項目が決まります。フィールドを正しく使用してください。

- **状態**：最初にユーザーを設定するとき、ユーザーがただちにOracle CRM On Demandにアクセスできるように設定できます。ユーザーの状態を「有効」に設定し、ユーザーレコードの保存時に必要なサインイン情報をユーザーに送信するようにOracle CRM On Demandに指定してください。

または、後でユーザーがOracle CRM On Demandにアクセスできるようにするときは、ユーザーレコードを設定し、ユーザーの状態を「無効」に設定します。後になってOracle CRM On Demandへのアクセスをユーザーに許可するときに、ユーザーの状態を「有効」に変更し、パスワードのリセット機能を使用して必要なサインイン情報をそのユーザーに電子メールで送信します。

- **上司**：レポート構造によって、マネージャが誰のレコードにアクセスできるかが決まります。また、売上予想の計算やマネージャおよびエグゼクティブ向けのレポートにどのユーザーのデータを含めるかも決まります。

ヒント： レポート階層のトップレベルのユーザーを最初に入力してください。

- **役割**：ユーザーの役割によって、ユーザーがアクセスできるタブ、機能、レコードおよびページレイアウトが決まります。

注：企業の管理者が、パートナー組織のユーザーに割り当てることができる役割を決定します。

パートナー組織のユーザーを作成するとき、ユーザーレコードの「パートナー組織」フィールドには自動的にパートナー組織の名前が入力されます。これは変更できません。

新規ユーザー用のサインイン情報について

新しいユーザーがOracle CRM On Demandにサインインするには、Oracle CRM On Demandの一時URLと仮パスワードが必要です。ユーザーアカウントの作成時にOracle CRM On Demandにサインイン情報をユーザーに送信するように指定するか、または後から送信するかします。次のように実行します。

- ユーザーアカウントを設定するときにサインイン情報を送信する場合は、ユーザーレコードで「[[保存]をクリックしたときにパスワードを送信]」チェックボックスをオンにし、ユーザーレコードの最初の保存を実行します。

情報をすぐにユーザーに送信する場合は、レコードを最初に保存する前にこのチェックボックスをオンにする必要があります。サインイン情報が2回に分けて電子メールでユーザーに送信されます。

- 最初の電子メールには一時URLが含まれます。
- 2通目の電子メールには、仮パスワード、およびユーザーのサインインIDの詳細が記載されています。

- サインイン情報を後からユーザーに送信する場合は、ユーザーレコードを作成するときに「[[保存]をクリックしたときに仮パスワードを送信]」チェックボックスをオンにしないでください。

後でサインイン情報をユーザーに送信するときは、ユーザーレコードの「パスワードをリセット」ボタンをクリックして、Oracle CRM On Demandに対してサインイン情報を送信するように要求できます。「パスワードをリセット」ボタンをクリックすると、サインイン情報は2通の電子メールでユーザーに送信されます。

- 最初の電子メールには一時URLが含まれます。
 - 2通目の電子メールには、仮パスワードが記載されています。
- 2通目の電子メールには、ユーザーのサインインIDの詳細は記載されていません。

ユーザーの削除について

ユーザーは削除できません。従業員が退職した場合は、そのユーザーの [状態] を [無効] に変更します。

次の手順で、組織のメンバーをOracle CRM On Demandのユーザーとして設定する方法を説明します。

ユーザーを設定するには

- 1 任意のページの右上隅にある [管理] グローバルリンクをクリックします。
- 2 [ユーザー管理とアクセス制御] セクションで、[パートナー自己管理] リンクをクリックします。
[ユーザーリスト] ページが開き、パートナー組織のユーザーのリストが表示されます。
- 3 [ユーザーリスト] ページで、次の該当する操作を行います。
 - 新規ユーザーを追加するには、[新規ユーザー] をクリックします。
 - ユーザーの情報を編集するには、ユーザーの名前 (姓) をクリックし、[ユーザー詳細] ページで [編集] ボタンをクリックします。
- 4 [ユーザー編集] ページに情報を入力します。
詳細は、「[ユーザーフィールド](#) 『1139ページ』」を参照してください。
- 5 レコードを保存します。

ヒント： フィルター済みリストを作成することにより、表示するユーザーレコードを制限できます。フィルター済みリストの詳細は、「[リストの使用](#) 『72ページ』」を参照してください。

ユーザーレコードのどのリストを開いても、リストフィルターの基準を満たし、パートナー組織のメンバーであるユーザーのみが表示されます。次の手順で、ユーザーのフィルター済みリストを開く方法を説明します。

ユーザーのフィルター済みリストを開くには

- 1 任意のページの右上隅にある [管理] グローバルリンクをクリックします。
- 2 [ユーザー管理とアクセス制御] セクションで、[パートナー自己管理] リンクをクリックします。
[ユーザーリスト] ページが開き、パートナー組織のユーザーのリストが表示されます。
- 3 [ユーザーリスト] ページで、ドロップダウンリストからオプションを選択します。

ユーザーのユーザーIDの変更 (パートナー)

次の手順で、パートナー組織のユーザーのユーザーIDを変更する方法を説明します。

ユーザーIDの最大文字数は50文字です。ユーザーIDには、空白文字または次の特殊文字を含めることができません。

- アスタリスク (*)
- バックスラッシュ (\)

- 番号記号 (#)
- 疑問符 (?)
- スラッシュ (/)
- チルダ (~)

作業前の準備：次の手順を実行するには、役割に「パートナー組織内のユーザーの管理」権限が含まれる必要があります。

ユーザーのユーザーIDを変更するには

- 1 任意のページの右上隅にある「管理」グローバルリンクをクリックします。
- 2 「ユーザー管理とアクセス制御」セクションで、「パートナー自己管理」リンクをクリックします。
「ユーザーリスト」ページが開き、パートナー組織のユーザーのリストが表示されます。
- 3 「ユーザーリスト」ページで、ユーザーの「名前 (姓)」リンクをクリックします。
- 4 「ユーザー詳細」ページで、「編集」をクリックします。
- 5 「ユーザー編集」ページで、「ユーザーID」フィールドを編集します。
- 6 レコードを保存します。
- 7 タイトルバーの「パスワードをリセット」ボタンをクリックします。ユーザーは、次の2種類の電子メールメッセージを受信します。
 - 3日間のみ有効な仮パスワードを含むメッセージ。
 - Oracle CRM On Demandの仮URLを含むメッセージ。仮パスワードを使用してこのURLからサインインし、新しいパスワードを作成できます。

ユーザーのパスワードのリセット (パートナー)

Oracle CRM On

Demandでは、ユーザーはセキュリティに関して2つ以上の質問に答える必要があります。これらの質問と回答は、後でユーザーがパスワードを忘れたときに使用できます。ユーザーがセキュリティに関する自分の質問を忘れた場合、またはロックアウトされたがすぐにアクセスする必要がある場合は、自分のパスワードをリセットできます。

作業前の準備：次の手順を実行するには、役割に「パートナー組織内のユーザーの管理」権限が含まれる必要があります。

注：この手順の結果は、「ユーザー編集」ページで「[[保存」をクリックしたときに仮パスワードを送信」チェックボックスをオンにした場合と同じです。仮パスワードが記載された電子メールを送信する前に、ユーザーの役割と関連情報を設定する必要があります。

次の手順で、パートナー組織のユーザーのパスワードをリセットする方法を説明します。

ユーザーのパスワードをリセットするには

- 1 任意のページの右上隅にある「管理」グローバルリンクをクリックします。

- 2 [ユーザー管理とアクセス制御] セクションで、[パートナー自己管理] リンクをクリックします。
[ユーザーリスト] ページが開き、パートナー組織のユーザーのリストが表示されます。
- 3 [ユーザーリスト] ページで、パスワードをリセットするユーザーの [名前 (姓)] リンクをクリックします。
- 4 [ユーザー詳細] ページで、タイトルバーの [パスワードをリセット] ボタンをクリックします。
ユーザーの既存のパスワードが新しい仮パスワードと置き換えられます。新しい仮パスワードが電子メールでユーザーに送信されます。
注： このイベントは、[ユーザー詳細] ページの [サインイン履歴] セクションに記録されます。

ユーザーの無効化 (パートナー)

ユーザーは削除できません。かわりに、ユーザーを無効にしてください。無効なユーザーにはライセンスが必要ありません。次の手順で、パートナー組織のユーザーを無効にする方法を説明します。

作業前の準備： 次の手順を実行するには、役割に [パートナー組織内のユーザーの管理] 権限が含まれる必要があります。

ユーザーを無効にするには

- 1 任意のページの右上隅にある [管理] グローバルリンクをクリックします。
- 2 [ユーザー管理とアクセス制御] セクションで、[パートナー自己管理] リンクをクリックします。
[ユーザーリスト] ページが開き、パートナー組織のユーザーのリストが表示されます。
- 3 [ユーザーリスト] ページで、システムから削除するユーザーの [名前 (姓)] リンクをクリックします。
- 4 [ユーザー詳細] ページで、[編集] ボタンをクリックします。
- 5 [ユーザー編集] ページで、[主要ユーザー情報] セクションの [状態] フィールドの値を [無効] にします。
- 6 レコードを保存します。

アクセスプロファイル管理

Oracle CRM On

Demandでは、[アクセスプロファイルリスト] ページとアクセスプロファイルウィザードでアクセスプロファイルを管理します。アクセスプロファイルのページには、**Oracle CRM On**

Demandのすべてのページにあるグローバル [管理] リンクからアクセスします。

Oracle CRM On

Demandのアクセスプロファイルは、プライマリレコードタイプと関連レコードタイプに対する権限の名前付きコレクションです。

プライマリレコードタイプは、独立レコードタイプとして使用できるレコードタイプです。関連レコードタイプは、親レコードを持つ必要があるレコードタイプです。

多くのプライマリレコードタイプは関連レコードタイプとしても使用できます。たとえば、[商談]は関連レコードタイプです。これは[商談]プライマリレコードタイプに基づいており、親取引先レコード（[取引先]レコードタイプに基づく）に関連しています。

権限は、レコードタイプのインスタンスであるレコードのデータの読み取り、作成、更新または削除を可能にするものです。権限は、アクセス権やアクセスレベルと呼ばれることもあります。取引先、担当者、サービスリクエストなど、レコードタイプごとに、レコードタイプそのものの権限を設定できます。一部のレコードタイプについては、関連レコードタイプの権限も設定できます。

プライマリレコードタイプと関連レコードタイプの様々な権限で構成される多数のアクセスプロファイルを設定できます。このような権限を認証されたユーザー（外部システムを含む）に付与するには、アクセスプロファイルを役割、ブック、チームおよびグループに関連付けます。

Oracle CRM On

Demandでは、定義済みのアクセスプロファイルのセットが提供されます。次に、標準のアクセスプロファイルの一部を示します。

- 編集
- 全部
- 読み取り専用
- 管理者のデフォルトアクセスプロファイル
- 管理者の所有者アクセスプロファイル

通常、アクセスプロファイルには、デフォルトアクセスプロファイルと所有者アクセスプロファイルを区別するために名前が付いています。（定義済みのアクセスプロファイルのリストには、名前にデフォルトと所有者という語を含む対のアクセスプロファイルがあります。）所有者アクセスプロファイルとデフォルトアクセスプロファイルを割り当てる必要がある場合、ユーザー役割へのアクセスプロファイル割当てでのアクセスプロファイルを使用するかを決めるときに、このような名前が役立ちます。

[編集]、[全部]、[読み取り専用]のアクセスプロファイルは、すべての役割、チームまたはブックメンバーに付与できる一般のアクセスプロファイルです。たとえば、[全部]アクセスプロファイルを、管理者役割の所有者アクセスプロファイルに割り当てることができます。このプロファイルは、管理者役割を持つユーザーに、トップレベルレコードに対する関連レコードの作成、すべてのプライマリレコードタイプとその関連レコードタイプのレコードの取得、更新または削除の権限を与えます。

定義済みのアクセスプロファイルの使用、既存のアクセスプロファイルの編集、カスタムアクセスプロファイルの作成を行って、企業のニーズを満たすことができます。新しいアクセスプロファイルを作成するときには、既存のアクセスプロファイルをコピーし、新しい名前を付け、ニーズに合うようにそのコピーを編集するという方法もあります。

社内のアクセスプロファイルを表示、作成または改訂するには、[ユーザーおよびアクセスの管理]権限が必要です。アクセスプロファイルの管理に必要な権限は企業の管理者のみに付与することをお勧めします。アクセスプロファイルは保護データのセキュリティに直接影響するためです。

関連トピック

関連する情報については、次のトピックを参照してください。

- [役割のアクセスプロファイルについて](#) 『1161ページ』
- [チーム、グループおよびブックのアクセスプロファイルについて](#) 『1162ページ』
- [チームの継承によるアクセスの適用について](#) 『1163ページ』
- [プライマリレコードタイプのレコードを表示するためのアクセス権を指定する方法](#) 『1164ページ』

- [プライマリレコードタイプのレコードを使用するためのアクセス権を指定する方法](#) 『1165ページ』
- [関連レコードタイプのレコードを表示するためのアクセス権を指定する方法](#) 『1167ページ』
- [関連レコードタイプのレコードを使用するためのアクセス権を指定する方法](#) 『1169ページ』
- [\[アクセスプロファイルリスト\] ページの使用](#) 『1170ページ』
- [プライマリレコードタイプのアクセスレベルについて](#) 『1171ページ』
- [関連するレコードタイプのアクセスレベルについて](#) 『1172ページ』
- [アクセスレベルの計算例](#) 『1180ページ』
- [アクセスプロファイルの設定](#) 『1191ページ』

役割のアクセスプロファイルについて

Oracle CRM On Demandの各役割には次の2つのアクセスプロファイル割当があります。

- デフォルトアクセスプロファイル割当
- 所有者アクセスプロファイル割当

1つのアクセスプロファイルを複数の役割に割り当てることができます。同一のアクセスプロファイルが、1つの役割のデフォルトアクセスプロファイルと所有者アクセスプロファイルの両方になるように割り当てすることもできます。たとえば、[全部] アクセスプロファイル（定義済みアクセスプロファイルの1つ）を、管理者役割のデフォルトアクセスプロファイルと所有者アクセスプロファイルとして割り当てることができます。

アクセスプロファイルは、役割管理ウィザードのステップ3で役割に割り当てます。役割を追加する方法の詳細は、「[役割の追加](#) 『1199ページ』」を参照してください。

デフォルトアクセスプロファイル

役割のデフォルトアクセスプロファイルでユーザーのアクセス権が制御されるレコードは、そのユーザーが所有していないが、ユーザーの役割のレコードタイプアクセス設定で関連するレコードタイプについて [すべてのレコードを読み取り可能] オプションが選択されたためにユーザーに表示できるレコードです。

ユーザーの役割でレコードタイプについて [すべてのレコードを読み取り可能] チェックボックスを選択しない場合、そのユーザーは役割を介してそのレコードタイプのアクセス権を得ることができません。ユーザー役割のデフォルトアクセスプロファイルはそのレコードタイプに対しては使用されません。

アクセスプロファイルの命名規約に従って、デフォルトアクセスプロファイルとして割り当てのためにアクセスプロファイルを設定するときは、次のように名前が付けられます。

役割名 デフォルトアクセスプロファイル

説明：

- 役割名は、アクセスプロファイルが使用される役割の名前です。

たとえば、管理者デフォルトアクセスプロファイルという名前は、このアクセスプロファイルが、管理者役割に関してレコードタイプとその関連レコードタイプのアクセス権を制御することを意味します。

所有者アクセスプロファイル

役割の所有者アクセスプロファイルは、ユーザーが所有しているレコードまたはユーザーの部下が所有しているレコードに対するそのユーザーのアクセス権を制御します。

アクセスプロファイルの命名規約に従って、所有者アクセスプロファイルとして割り当てられるようにアクセスプロファイルを設定するときは、次のように名前が付けられます。

role name 所有者アクセスプロファイル

説明：

■ 役割名は、アクセスプロファイルが使用される役割の名前です。

たとえば、サービス管理者所有者アクセスプロファイルという名前は、このアクセスプロファイルが、サービス管理者役割に関してレコードタイプとその関連レコードタイプのアクセス権を制御することを意味します。

関連トピック

アクセスプロファイルの関連情報については、次のトピックを参照してください。

- [アクセスプロファイル管理](#) 『1159ページ』
- [アクセスレベルの計算例](#) 『1180ページ』
- [アクセスプロファイルの設定](#) 『1191ページ』

役割の関連情報については、次のトピックを参照してください。

- [役割管理](#) 『1194ページ』
- [役割の設定に関するガイドライン](#) 『1195ページ』
- [\[役割リスト\] ページの使用](#) 『1196ページ』
- [役割のレコードタイプアクセスについて](#) 『1197ページ』
- [役割のアクセスプロファイルについて](#) 『1161ページ』
- [役割の権限について](#) 『1199ページ』
- [役割の追加](#) 『1199ページ』

チーム、グループおよびブックのアクセスプロファイルについて

アクセスプロファイルは、チームまたはグループのメンバーであるユーザー（ユーザーブックを介して）や、カスタムブックに関連付けられているユーザーにアクセス権を与えるために使用されます。（「[役割のアクセスプロファイルについて](#)」『1161ページ』）

で説明するように、アクセスプロファイルは役割にも割り当てられます。）アクセスプロファイルをチームとブックに割り当てると、役割に割り当てられたアクセスプロファイルで提供されるアクセス権で制限されていたとしても、ユーザーはレコードにアクセスできます。

注：Oracle CRM On

Demandでは、デフォルトブックは各ユーザーに割り当てられ、ユーザーの名前が付けられます。レコードをユーザーに割り当てると、そのレコードはユーザーのデフォルトブックに割り当てられます。レコードがチームによって所有されるとき、チームはそのチームのメンバーであるユーザーのデフォルトブックのセットを表します。ユーザーがチームのメンバーになると、そのユーザーのユーザーブックは、チームを構成するユーザーブックのセットに追加されます。ユーザーブックに自動的にレコードが関連付けられるのは、レコード所有者が変更された場合や、チームメンバーシップが変更された場合です。

グループは、特定のレコードタイプに対してサポートされる定義済みのチームです。あるレコードの所有者がグループのメンバーであるとき、そのグループの他のメンバーはそのレコードに関するチームに自動的に追加されます。グループメンバーがチームに追加されると、そのチームにおけるメンバーのアクセスプロファイルが[全部]に設定されます。レコードの所有者は後から各グループメンバーのチームアクセスプロファイル割当を編集して、異なるチームアクセスプロファイルをユーザーに割り当てることができます。

チーム内の各ユーザーブックには、チームのメンバーシップを介してアクセスできるレコードのユーザーアクセス権を制御するアクセスプロファイルを与える必要があります。アクセスプロファイルの[チームメンバーに付与可能]チェックボックスをオンにすると、任意のアクセスプロファイルをチームメンバーシップへの割当対象にすることができます。

同じく、カスタムブックに関連付けられている各ユーザーには、そのカスタムブックでレコードへのユーザーアクセスを制御するアクセスプロファイルを与える必要があります。アクセスプロファイルの[ブックユーザーに付与可能]チェックボックスをオンにすると、任意のアクセスプロファイルをブックとユーザーの関連付けへの割当対象にすることができます。

ユーザーブックおよびカスタムブックの詳細は、「[ブックの管理](#) [1204ページ]」を参照してください。

関連トピック

関連する情報については、次のトピックを参照してください。

- [アクセスプロファイル管理](#) [1159ページ]
- [アクセスレベルの計算例](#) [1180ページ]
- [アクセスプロファイルの設定](#) [1191ページ]

チームの継承によるアクセスの適用について

チーム継承は、親取引先に関連する担当者と商談のオプションとして使用可能です。チーム継承は、他のタイプのチーム関係ではサポートされません。

注：ユーザーがチームのメンバーになると、そのユーザーのユーザーブックが、チームを構成するユーザーブックのセットに追加されます。

チーム継承は、[企業プロファイル] ページの[親チーム継承の有効化] チェックボックスで制御されます。[親チーム継承の有効化] チェックボックスが[企業プロファイル] ページで選択されている場合、取引先、担当者および商談チームのメンバーシップも次のように継承されます。

- 担当者が親取引先に関連する場合：
 - 取引先チームについてユーザーレコードで[担当者アクセス] フィールドにアクセスプロファイルが指定されている場合、各取引先チームメンバー（取引先所有者を含む）は、担当者チームのメンバーになります。
 - [全部] アクセスプロファイルが非アクティブ化されている場合でも、取引先の所有者には、担当者チームのメンバーシップに関して[全部] アクセスプロファイルがデフォルトで付与されます。
- 商談が親取引先に関連する場合：
 - 取引先チームについてユーザーレコードで[商談アクセス] フィールドにアクセスプロファイルが指定されている場合、各取引先チームメンバー（取引先所有者を含む）は、商談チームのメンバーになります。
 - [全部] アクセスプロファイルが非アクティブ化されている場合でも、取引先の所有者には、商談チームのメンバーシップに関して[全部] アクセスプロファイルが付与されます。
- 新しいメンバーが取引先チームに追加される場合：

- 取引先チームについてユーザーレコードの「担当者アクセス」フィールドにアクセスプロファイルが指定されている場合、新しいメンバーも、取引先に関連する各担当者の担当者チームのメンバーになります。
- 取引先チームについてユーザーレコードの「商談アクセス」フィールドにアクセスプロファイルが指定されている場合、新しいメンバーも、取引先に関連する各商談の商談チームのメンバーになります。
- 取引先所有者が変更される場合：
 - 関連するすべての商談レコードと担当者レコードに関して、新しい所有者が商談チームと担当者チームのメンバーになります。
 - 前の取引先所有者は、すでに追加されていた商談チームと担当者チームに残ります。
- ユーザーを取引先チームから削除しても、そのユーザーは、チーム継承によって追加されていた商談チームと担当者チームのメンバーとして残ります。

関連する担当者と商談に関して担当者チームと商談チームのメンバーになる取引先チームメンバーは、チーム継承によって付与されるアクセスが多すぎることがあります。その場合は、「企業プロフィール」ページの「親チーム継承の有効化」チェックボックスをオフにして、チーム継承を無効にできます。

「企業プロフィール」ページの「親チーム継承の有効化」チェックボックスがオフの場合は、取引先、担当者および商談チームのメンバーシップは次のように処理されます。

- 取引先チームのユーザーレコードの「担当者アクセス」フィールドと「商談アクセス」フィールドは表示されません。
- 取引先チームの新しいメンバーとして追加されるユーザーは、取引先に追加される担当者と商談に関して、担当者チームと商談チームに追加されません。
- 「親チーム継承の有効化」チェックボックスが以前に企業プロフィールで選択されていた場合、チーム継承機能によってチームのメンバーになったユーザーは、それらのチームのメンバーとして残ります。

注：Oracle CRM On

Demandでは、チーム継承機能によってチームに追加されるユーザーと、手動でチームに追加されるユーザーは区別されません（つまり、チーム継承機能によってチームに追加されるユーザーブックは、手動でチームに追加されるユーザーブックと同様に扱われます）。

関連トピック

関連する情報については、次のトピックを参照してください。

- [アクセスプロファイル管理](#) 『1159ページ』
- [アクセスレベルの計算例](#) 『1180ページ』
- [アクセスプロファイルの設定](#) 『1191ページ』

プライマリレコードタイプのレコードを表示するためのアクセス権を指定する方法

ユーザーがプライマリレコードタイプのレコードリストを表示しようとして、タブのクリック、検索の実行、またはWebサービスの使用を行うと、Oracle CRM On Demandは次のプロセスを使用して、そのレコードタイプのレコードに対するユーザーのアクセス権を判別します。

- Oracle CRM On Demandは、ユーザー役割の権限によってユーザーに与えられた権限を判別します。

■ Oracle CRM On

Demandは、ユーザー役割のレコードタイプ設定によってユーザーに与えられた権限を判別します（アクセス可能、作成可能、すべてのレコードを読み取り可能）。

ユーザーが権限によって所定のレコードタイプのレコードを使用でき、ユーザー役割でレコードタイプに「すべてのレコードを読み取り可能」設定が選択されている場合、そのユーザーはそのレコードタイプのすべてのレコードを表示できます。

ユーザーが権限によって所定のレコードタイプのレコードを使用できるが、ユーザー役割でレコードタイプに「すべてのレコードを読み取り可能」設定が選択されていない場合、そのユーザーが表示できるのは、該当レコードタイプの所有しているすべてのレコードと、次のいずれかのアクセス制御コンポーネントによって表示を承認されている該当レコードタイプのレコードです。

- レポート階層
- カスタムブックのメンバーシップ
- ユーザーの委任
- チームのメンバーシップ

関連トピック

関連する情報については、次のトピックを参照してください。

- [アクセスプロファイル管理](#) 『1159ページ』
- [アクセスレベルの計算例](#) 『1180ページ』
- [アクセスプロファイルの設定](#) 『1191ページ』

プライマリレコードタイプのレコードを使用するためのアクセス権を指定する方法

ユーザーが、プライマリレコードの更新や削除、または詳細を表示するためのドリルダウンを行おうとするとき、**Oracle CRM On Demand**は、次のプロセスを使用してユーザーがレコードに対して実行できるアクションを判別します。

■ Oracle CRM On

Demandは、ユーザーの役割に対するアクセスプロファイルで付与されたアクセスレベルを次のように判別します。

- ユーザーがレコードの所有者である場合、ユーザーの所有者アクセスプロファイルが使用されます。
- ユーザーがレコードの所有者ではないが、ユーザーの役割でそのレコードタイプの「すべてのレコードを読み取り可能」オプションが選択されている場合、ユーザーのデフォルトアクセスプロファイルが使用されます。
- **Oracle CRM On Demand**は、次の各アクセス制御コンポーネントで付与されたアクセスレベルを判別します。
 - レポート階層
 - カスタムブックのメンバーシップ
 - ユーザーの委任
 - チームのメンバーシップ

レポート階層、カスタムブックのメンバーシップ、ユーザーの委任およびチームメンバーシップによって付与されるアクセスレベルを**Oracle CRM On Demand**が判別する方法は、このトピックでこれから詳しく説明します。**Oracle CRM On**

Demandは常に、これらのアクセス制御コンポーネントそれぞれから最も許容度が高いアクセスレベルを使用します。アクセスプロファイルを作成して、ユーザー、ブックおよびチームに割り当てるときは、このことに注意してください。

レコードのアクセス権限の組合せにより、ユーザーがレコードに対して実行できるアクションが決まります。ユーザーがレコードに対して少なくとも読み取り専用アクセスを持つ場合、レコードの詳細が表示されます。そうでない場合、ユーザーにエラーメッセージが表示されます。

レポート階層によるアクセス権

レポート階層におけるユーザーの位置によって付与されるアクセス権を判別するために、Oracle CRM On Demandはユーザーの各部下について次の状況を確認します。

- 部下がレコードの所有者である場合、Oracle CRM On Demandは、プライマリレコードタイプのアクセスレベルを現在のユーザーの所有者アクセスプロファイルから抽出します。
- 部下がレコードに関するチームメンバーである場合、Oracle CRM On Demandは、プライマリレコードタイプのアクセスレベルを、チームメンバーとして部下に割り当てられているアクセスプロファイルから抽出します。

注： 部下がレコードの所有者でない場合、またはレコードのチームのメンバーでない場合、その部下はアクセスの計算に入りません。

Oracle CRM On

Demandは、部下がアクセスの計算に入れられるすべてのアクセス権を検討し、ユーザーに与えられる最も許容度が高いアクセスレベルを計算します。

カスタムブックのメンバーシップによるアクセス権

カスタムブックに対するユーザーのメンバーシップによって付与されるアクセス権を判別するために、Oracle CRM On Demandは次の状況を確認します。

- レコードがブックに関連付けられている場合、Oracle CRM On Demandは、レコードタイプのアクセスレベルを、ブックのメンバーであるユーザーに割り当てられているアクセスプロファイルから抽出します。
- 祖父母、親、子などの複数のレベルで構成されるブック階層内の子ブックにレコードが関連付けられている場合、アクセスレベルは次のように抽出されます。
 - ユーザーが3つすべてのブックのメンバーである場合、アクセスレベルは祖父母、親、子の各ブックのユーザーのアクセスプロファイルから導出されます。
 - ユーザーが祖父母ブックのみのメンバーである場合、アクセスレベルは祖父母ブックのユーザーのアクセスプロファイルから導出されます。

すべての場合において、レコードの1つ以上のアクセスレベルが「プライマリの継承」であれば、プライマリレコードタイプの継承アクセスレベルが使用されます。レコードの複数のアクセスレベルが「プライマリの継承」であれば、各アクセスプロファイルのプライマリレコードタイプの継承アクセスレベルを結合したものが使用されます。その後、Oracle CRM On Demandでは、ブックのメンバーシップによって最終的なアクセスの計算に入れられるすべてのアクセスレベルを考慮して、ユーザーに付与できる最も許容度の高いアクセスレベルを決定します。

ユーザーの委任によるアクセス権

ユーザーの委任によって付与されるアクセス権を判別するために、Oracle CRM On Demandは各委任元（現在のユーザーが委任している各ユーザー）について次の状況を確認します。

- 委任元がレコードの所有者である場合、Oracle CRM On Demandは、プライマリレコードタイプのアクセスレベルを委任元の所有者アクセスプロファイルから抽出します。
- 委任元がレコードに関するチームメンバーである場合、Oracle CRM On Demandは、プライマリレコードタイプのアクセスレベルを、チーム内の委任元に割り当てられているアクセスプロファイルから抽出します。
- 委任元の部下がレコードの所有者である場合、Oracle CRM On Demandは、プライマリレコードタイプのアクセスレベルを部下の所有者アクセスプロファイルから抽出します。
- 委任元の部下がレコードに関するチームメンバーである場合、Oracle CRM On Demandは、プライマリレコードタイプのアクセスレベルを、チーム内の部下に割り当てられているアクセスプロファイルから抽出します。

Oracle CRM On

Demandは、ユーザーの委任によってアクセスの計算に入れられるすべてのアクセスレベルを検討し、ユーザーに与えられる最も許容度が高いアクセスレベルを決定します。

チームメンバーシップによるアクセス権

ユーザーがレコードに関するチームメンバーである場合（レコードの所有者ではない）、Oracle CRM On Demandは、プライマリレコードタイプのアクセスレベルをユーザーのチームメンバーシップのアクセスプロファイルから抽出します。

関連トピック

関連する情報については、次のトピックを参照してください。

- [アクセスプロファイル管理](#) 『1159ページ』
- [アクセスレベルの計算例](#) 『1180ページ』
- [アクセスプロファイルの設定](#) 『1191ページ』

関連レコードタイプのレコードを表示するためのアクセス権を指定する方法

ユーザーがレコードの「詳細」ページを正常に表示したとき、Oracle CRM On Demandは次のプロセスを使用して、ユーザーが表示できる関連レコードを判別します。

- Oracle CRM On Demandは、レコードタイプを表示するための適切な権限がユーザーの役割に含まれていることを確認します。ユーザーの役割にレコードタイプを表示するために必要な権限がない場合、その関連レコードタイプのレコードは表示されません。
- 関連レコードタイプがプライマリレコードタイプに基づく場合、Oracle CRM On Demandは、その関連レコードタイプの「アクセス可能」チェックボックスがオンになっていることを確認します。関連レコードタイプの「アクセス可能」チェックボックスがオフの場合、その関連レコードタイプのレコードは表示されません。

- 親レコードの所有者が現在のユーザーである場合、**Oracle CRM On Demand**は、関連レコードタイプのアクセスレベルを現在のユーザーの所有者アクセスプロファイルから抽出します。
 - 親レコードの所有者が現在のユーザーの部下（レポート階層の任意のレベル）である場合、**Oracle CRM On Demand**は、関連レコードタイプのアクセスレベルを現在のユーザーの所有者アクセスプロファイルから抽出します。
 - 親レコードの所有者が関連付けられていないユーザーの場合：
 - 現在のユーザーの役割で関連レコードタイプの「すべてのレコードを読み取り可能」オプションが選択されている場合、**Oracle CRM On Demand**は、関連レコードタイプのアクセスレベルを現在のユーザーのデフォルトアクセスプロファイルから抽出します。
 - 現在のユーザーの役割で関連レコードタイプの「すべてのレコードを読み取り可能」オプションが選択されていない場合、現在のユーザーのデフォルトアクセスプロファイルは使用されません。

この場合、現在のユーザーが親レコードの「詳細」ページにアクセスできるのは、次の1つまたは複数に該当するときです。

 - 現在のユーザーが親レコードのチームのメンバーです。
 - 現在のユーザーの直接または間接の部下が親レコードにアクセスできます。
 - 現在のユーザーが、親レコードを含むブックのメンバーです。または、親レコードが、現在のユーザーがメンバーであるブックのサブブックに含まれます。
 - 現在のユーザーが親レコードにアクセスできる別のユーザーによって委任されています。
- このように**Oracle CRM On Demand**は、関連レコードタイプのアクセスレベルを、適切な各アクセス制御コンポーネントを介して親レコードのアクセスプロファイルから抽出します。
- **Oracle CRM On Demand**は、次にすべての関連アクセスレベルを評価して、次のように「プライマリの継承」アクセスレベルが一連のアクセスレベルに含まれるかどうか、またどのレコードを表示するかを判別します。
 - 「プライマリの継承」アクセスレベルが見つからない場合：
 - 最も許容度の高いアクセスレベルが「アクセスなし」の場合、関連レコードは表示されません。
 - 最も許容度の高いアクセスレベルが「アクセスなし」以外の場合、すべての関連レコードが表示されます。現在のユーザーが表示を承認されていないレコードも含まれます。
 - 「プライマリの継承」アクセスレベルが見つかり、現在のユーザーの役割で関連レコードタイプの「すべてのレコードを読み取り可能」チェックボックスがオンになっていると、すべての関連レコードが表示されます。
 - 「プライマリの継承」アクセスレベルが見つかったが、現在のユーザーの役割で関連レコードタイプの「すべてのレコードを読み取り可能」チェックボックスがオフになっている場合、表示される関連レコードのセットにすべてのレコードが含まれるのは、次のいずれか1つに該当するときです。
 - 現在のユーザーが関連レコードを所有しています。
 - 現在のユーザーが関連レコードに関するチームのメンバーです。
 - 現在のユーザーの直接または間接の部下がレコードにアクセスできます。
 - 現在のユーザーが、関連レコードを含むブックのメンバーです。または、関連レコードが、現在のユーザーがメンバーであるブックのサブブックに含まれます。
 - 現在のユーザーが、関連レコードにアクセスできる別のユーザーによって委任されています。

関連トピック

関連する情報については、次のトピックを参照してください。

- [アクセスプロファイル管理](#) 『1159ページ』
- [アクセスレベルの計算例](#) 『1180ページ』
- [アクセスプロファイルの設定](#) 『1191ページ』

関連レコードタイプのレコードを使用するためのアクセス権を指定する方法

ユーザーが関連レコードの更新や削除、または詳細を表示するドリルダウンを実行しようとする、Oracle CRM On Demandは、次のプロセスを使用してユーザーがレコードに対して実行できるアクションを判別します。

- 親レコードの所有者が現在のユーザーである場合、Oracle CRM On Demandは、関連レコードタイプのアクセスレベルを現在のユーザーの所有者アクセスプロファイルから抽出します。
 - 親レコードの所有者が現在のユーザーの部下（レポート階層の任意のレベル）である場合、Oracle CRM On Demandは、関連レコードタイプのアクセスレベルを現在のユーザーの所有者アクセスプロファイルから抽出します。
 - 親レコードの所有者が関連付けられていないユーザーの場合：
 - 現在のユーザーの役割で関連レコードタイプの「すべてのレコードを読み取り可能」オプションが選択されている場合、Oracle CRM On Demandは、関連レコードタイプのアクセスレベルを現在のユーザーのデフォルトアクセスプロファイルから抽出します。
 - 現在のユーザーの役割で関連レコードタイプの「すべてのレコードを読み取り可能」オプションが選択されていない場合、現在のユーザーのデフォルトアクセスプロファイルは使用されません。

この場合、現在のユーザーが親レコードの「詳細」ページにアクセスできるのは、次の1つまたは複数に該当するときです。

 - 現在のユーザーが親レコードのチームのメンバーです。
 - 現在のユーザーの直接または間接の部下が親レコードにアクセスできます。
 - 現在のユーザーが、親レコードを含むブックのメンバーです。または、親レコードが、現在のユーザーがメンバーであるブックのサブブックに含まれます。
 - 現在のユーザーが親レコードにアクセスできる別のユーザーによって委任されています。
- 関連レコードへのアクセスが親レコードのコンテキストを介して与えられるとき、Oracle CRM On Demandは、該当する各アクセス制御コンポーネントのアクセスプロファイルから関連レコードタイプの適切なアクセスレベルを抽出します。
- 次のいずれかに該当する場合、Oracle CRM On Demandは、関連レコードについて、現在のユーザーの関連レコードとの関係からもアクセスレベルを抽出します。
 - 現在のユーザーが関連レコードに関するチームのメンバーです。現在のユーザーが関連レコードの所有者である場合は、ユーザーはチームにも属しています。このため、所有者アクセスプロファイルが使用されます。
 - 現在のユーザーの直接または間接の部下が関連レコードにアクセスできます。
 - 現在のユーザーが関連レコードを含むブックのメンバーです。または関連レコードが現在のユーザーがメンバーであるブックのサブブックに含まれます。
 - 現在のユーザーが、関連レコードにアクセスできる別のユーザーによって委任されています。

- 次に、Oracle CRM On Demandは、適用されるすべてのアクセスレベルを評価して、[プライマリの継承] アクセスレベルが一連のアクセスレベルにあるかどうかを判別します。
 - [プライマリの継承] アクセスレベル（またはその組合せのいずれか）が、適用される一連のアクセスレベルで見つかった場合、関連レコードタイプは自らのプライマリレコードタイプの役割設定とアクセス設定を継承します。[プライマリの継承] アクセスレベル設定により、ユーザーがレコードに対して実行できるアクションが決まります。Oracle CRM On Demandが複数の[プライマリの継承] アクセスレベルを見つけると、そのアクセスレベルの組合せが決まります。[プライマリの継承] アクセスレベルおよび組合せの詳細は、「[関連するレコードタイプのアクセスレベルについて](#) [1172ページ]」を参照してください。
 - [プライマリの継承] アクセスレベル（またはその組合せのいずれか）が、適用される一連のアクセスレベルで見つからないが、関連レコードタイプに対応するプライマリレコードタイプがある場合、Oracle CRM On Demandは、プライマリレコードタイプと関連レコードタイプのアクセスレベルの交差を判別します。

たとえば、商談関連レコードタイプのアクセスレベルが[読み取り専用] で、対応する商談プライマリレコードタイプのアクセスレベルが[読み取り/編集] の場合、アクセスレベルの交差は[読み取り専用] になります。

関連レコードタイプについて得られたすべてのアクセスレベルの組合せにより、ユーザーがそのレコードタイプのレコードに対して実行できるアクションが決まります。

関連トピック

関連する情報については、次のトピックを参照してください。

- [アクセスプロファイル管理](#) [1159ページ]
- [アクセスレベルの計算例](#) [1180ページ]
- [アクセスプロファイルの設定](#) [1191ページ]

[アクセスプロファイルリスト] ページの使用

[アクセスプロファイルリスト] ページでは、次の表のアクションを実行できます。

操作	手順
新しいアクセスプロファイルの追加	<p>[アクセスプロファイルリスト] ページのタイトルバーの[新規] をクリックします。アクセスプロファイルウィザードが開きます。</p> <p>アクセスプロファイルウィザードの使用の詳細は、「アクセスプロファイルの設定 [1191ページ]」を参照してください。</p>
既存のアクセスプロファイルのコピーによる新しいアクセスプロファイルの追加	<p>アクセスプロファイル名の横のレコードレベルメニューで[コピー] を選択します。アクセスプロファイルウィザードが開きます。</p> <p>アクセスプロファイルウィザードの使用の詳細は、「アクセスプロファイルの設定 [1191ページ]」を参照してください。</p>
アクセスプロファイルの無効化	<p>アクセスプロファイルの[無効化] チェックボックスをオンにします。</p> <p>アクセスプロファイルを無効にすると、役割、チームまたはブックと</p>

操作	手順
	<p>の新たな関連付けで使用できなくなります。ただし、無効化されたアクセスプロファイルが、以前に役割、チームまたはブックに関連付けられていた場合、別のアクセスプロファイルをその役割、チームまたはブックに関連付けるまでは、引き続きアクセスプロファイルとして機能します。</p>
アクセスプロファイルリストを表示する言語の選択	<p>「[アクセスプロファイルリスト] ページのタイトルバーにある「翻訳言語」フィールドで、アクセスプロファイルのリストを表示する言語を選択します。Oracle CRM On Demandでその企業に対してサポートされている任意の言語でリストを表示できます。</p> <p>注：既存のアクセスプロファイルに翻訳済みのアクセスプロファイル名がない場合、アクセスプロファイル名は翻訳されず、カッコ内に表示されます。</p>

アルファベット文字検索を使用すると、アクセスプロファイルのリストをフィルター処理できます。アルファベット文字検索の詳細は、「[リストのフィルター処理](#)『82ページ』」を参照してください。

関連トピック

関連する情報については、次のトピックを参照してください。

- [アクセスプロファイル管理](#)『1159ページ』
- [アクセスレベルの計算例](#)『1180ページ』
- [アクセスプロファイルの設定](#)『1191ページ』

プライマリレコードタイプのアクセスレベルについて

プライマリレコードタイプのアクセス権を付与または無効化するには、アクセスプロファイルウィザードのステップ2でアクセスレベルを設定します。アクセスプロファイルウィザードの使用の詳細は、「[アクセスプロファイルの設定](#)『1191ページ』」を参照してください。

アクセスレベルは、レコードタイプに関して付与できる最も許容度が低いレベルの権限です。各プライマリレコードタイプでは、1つ以上のアクセス制御コンポーネント（役割、レポート階層、チームおよびブック）を介してこのアクセスプロファイルを継承するすべてのユーザーのアクセス権を指定します。たとえば、ユーザーが商談リストから商談にドリルダウンするとき、ユーザーが商談の詳細を表示して操作を実行するためのアクセス権は、アクセスプロファイルウィザードのステップ2の「商談」プライマリレコードタイプのアクセスレベルによって制御されます。

プライマリレコードタイプのアクセスレベルに関するここでの説明は、アクセスレベルが個別に動作する場合の機能に関するものです。ユーザーが表示できるレコードとユーザーがレコードに対して実行できる操作は、1つ以上のアクセスレベルの組合せで制御され、これらのアクセスレベルは1つ以上のアクセスプロファイルによってレコードに適用されます。

特別の権限によって制御されるレコードタイプは、すべてのアクセスプロファイルに表示され、アクセスレベルがデフォルトで設定されています。プライマリレコードタイプの場合、デフォルト設定は「読み取り専用」です。様々なレコードタイプに必要なアクセスレベルをユーザーに与えるには、デフォルト設定を変更する必要があります。

各プライマリレコードタイプのアクセスレベルは、次のいずれかに設定できます。

- **読み取り専用**：[読み取り専用] アクセスレベルでは、ユーザーはプライマリレコードに対して編集または削除などの操作を実行できません。
- **読み取り/編集**：[読み取り/編集] アクセスレベルでは、ユーザーがプライマリレコードを表示して編集できます。
- **読み取り/編集/削除**：[読み取り/編集/削除] アクセスレベルでは、ユーザーはプライマリレコードの表示、編集および削除を実行できます。

注：プライマリレコードタイプのレコードを作成する権限は、アクセスプロファイルウィザードのステップ2の設定では制御されません。プライマリレコードタイプのレコードを作成する権限は、役割管理ウィザードのステップ2の設定で制御されます。役割の詳細は、「[役割管理](#) **『1194ページ』**」を参照してください。

関連トピック

関連する情報については、次のトピックを参照してください。

- [アクセスプロファイル管理](#) **『1159ページ』**
- [アクセスレベルの計算例](#) **『1180ページ』**
- [アクセスプロファイルの設定](#) **『1191ページ』**

関連するレコードタイプのアクセスレベルについて

アクセスプロファイルウィザードのステップ2で、関連レコードタイプへのアクセス権を付与または無効化します。アクセスプロファイルウィザードの使用の詳細は、「[アクセスプロファイルの設定](#) **『1191ページ』**」を参照してください。

特別な権限によって制御される関連レコードタイプは、すべてのアクセスプロファイルに表示され、アクセスレベルがデフォルトで[アクセスなし]に設定されます。様々なレコードタイプに必要なアクセスレベルをユーザーに与えるには、デフォルト設定を変更する必要があります。

たとえば、[カスタムオブジェクト

04] レコードタイプは、親の[商談] レコードタイプの関連レコードタイプです。[全部] アクセスプロファイルでは、[カスタムオブジェクト

04] 関連レコードタイプのアクセスレベルはデフォルトの[アクセスなし]に設定されています。この結果、商談チームに所属し[全部] アクセスプロファイルを持つユーザーは、[カスタムオブジェクト

04] 関連レコードタイプに基づく関連レコードタイプを表示できません。ユーザーが商談レコードについて[カスタムオブジェクト **04]** レコードを表示できるようにするには、デフォルトアクセスレベルを変更する必要があります。

このトピックの内容は次のとおりです。

- レコードの関係
- 関連レコードタイプのアクセスレベルオプション

レコードの関係

親レコードタイプとの子レコードタイプ（子レコード）の関係によって、関連レコードタイプに割り当てられるアクセスレベルオプションが決まります。

関係のタイプと対応するアクセスレベルオプションを次に示します。

- **1対多関係**：1対多関係では、子レコードはプライマリレコードタイプに基づき、1つの親レコードが多数の子レコードを持つことができます。たとえば、取引先関連情報ページでは、[商談]は、[商談]という名前の対応するプライマリレコードタイプを持つ関連レコードタイプです。1対多関係では次のアクセスレベルが使用可能です。

- 表示
- 読み取り専用
- アクセスなし
- プライマリの継承

注：[プライマリの継承] アクセスレベルが使用できるのは、特定の1対多関係のみです。

- **1対子関係**：1対子関係は1対多関係に似ており、親レコードが多数の子レコードを持つことができます。ただし、1対子関係では、子レコードが基づくレコードタイプに対応するプライマリレコードタイプがありません。[添付資料]、[メモ] および [チーム] は、対応するプライマリレコードタイプがない関連レコードタイプの例です。

注：このルールの例外は、商談に対する担当者子レコード間の関係です。[担当者] レコードタイプには対応するプライマリレコードタイプがありますが、商談と担当者との関係は1対子関係です。ユーザーは、既存の担当者の商談への追加や、商談からの担当者の削除を行えます。ユーザーは、商談から新しい担当者を作成することはできません。

次のアクセスレベルが1対子関係で使用可能です。

- 読み取り/作成
- 読み取り/作成/編集
- 読み取り/編集
- 読み取り/編集/削除
- 読み取り専用
- アクセスなし
- 全部

- **1対読み取り専用関係**：1対読み取り専用関係は1対子関係に似ています。ただし、関係の名前からわかるように、1対読み取り専用関係ではユーザーは子レコードを編集または作成できません。[監査証跡] は、対応するプライマリレコードタイプがない関連レコードタイプの例です。Oracle CRM On Demandによって[監査証跡] レコードタイプが作成されます。1対読み取り専用関係では次のアクセスレベルが使用可能です。

- 読み取り専用
- アクセスなし

- **多対多関係**：多対多関係は、2つのプライマリレコードタイプの間の関係です。この関係では、関係の表示方法に応じて、各レコードタイプのレコードが互いの親または子になることができます。たとえば、1つの取引先に多数の担当者が対応することがあります。逆に、1名の担当者が多数の取引先を担当することもあります。多対多関係では次のアクセスレベルが使用可能です。

- 読み取り/作成
- 読み取り専用
- 表示
- アクセスなし

- プライマリの継承
- プライマリの追加/継承
- プライマリの追加/削除/継承

注：[プライマリの追加/継承] および [プライマリの追加/削除/継承] アクセスレベルは、選択した多対多関係のみで使用可能です。

関連レコードタイプのアクセスレベルオプション

関連レコードタイプのすべてのアクセスレベルオプションを次に示します。

- **アクセスなし**：[アクセスなし] オプションは、すべての関連レコードタイプで使用可能です。ユーザーは関連リストのレコードを表示できません。
- **読み取り専用**：[読み取り専用] アクセスレベルでは、ユーザーは親レコードでの関連レコードのインライン編集を行えません。
- **読み取り/作成**：[読み取り/作成] アクセスレベルは、1対子レコードである関連レコードタイプまたは多対多関係に含まれる関連レコードタイプで使用できます。1対子レコードでは、[読み取り/作成] アクセスレベルによりユーザーが新しいレコードの作成や詳細を表示するための既存のレコードのドリルダウンを行えますが、レコードの編集または削除は行えません。多対多関係では、[読み取り/作成] アクセスレベルによりユーザーは既存のレコードを親レコードに対する子レコードとして関連付けることができますが、既存の関連付けを削除することはできません。
- **読み取り/作成/編集**：[読み取り/作成/編集] アクセスレベルは、1対子レコードである関連レコードタイプで使用できます。ユーザーは、新規レコードの作成や詳細を表示するための既存レコードのドリルダウン、また必要な場合にはレコードの編集を行えます。[読み取り/作成/編集] アクセスレベルではユーザーは子レコードを削除できません。
- **読み取り/編集**：[読み取り/編集] アクセスレベルは、1対読み取り専用関係の読み取り専用である関連レコードを除き、すべての関係で使用可能です。[読み取り/編集] アクセスレベルでは、ユーザーが関連レコードを表示および編集できます。
- **読み取り/編集/削除**：[読み取り/編集/削除] アクセスレベルは、1対子関係の子レコードである関連レコードタイプで使用可能です。[読み取り/編集/削除] アクセスレベルでは、ユーザーはレコードの詳細を表示するための既存レコードのドリルダウン、レコードの編集、またはレコードの削除を行うことができます。[読み取り/編集/削除] アクセスレベルでは、ユーザーは新しい子レコードを作成することはできません。
- **全部**：[全部] アクセスレベルは、対応するプライマリレコードタイプがない関連レコードタイプで使用可能です。そのようなレコードタイプでは、[全部] アクセスレベルにより、ユーザーがレコードの作成、表示、編集および削除を行えます。
- **表示**：[表示] アクセスレベルは、1対多および多対多関係の関連レコードタイプでのみ使用可能です。[表示] アクセスレベルが選択されると、関連レコードタイプは自らのプライマリレコードタイプのアクセスレベル設定を継承します（関係の親レコードタイプのアクセスレベルではありません）。たとえば、[取引先] 親レコードタイプの [商談] 関連レコードタイプのアクセスレベルが [表示] の場合、各 [商談] 関連レコードは、[商談] プライマリレコードタイプのアクセスレベルを継承し、親の [取引先] レコードタイプからは継承しません。
- **プライマリの継承**：[プライマリの継承] アクセスレベルは、特定の1対多および多対多関連レコードタイプのみで使用できます。これは、関連レコードタイプが自らのプライマリレコードタイプのアクセスレベル設定を継承するという点において [表示] アクセスレベルと似ています。ただし、[プライマリの継承] アクセスレベルが選択され、アクセスプロファイルが役割にリンクされているとき、関連レコードタイプはプライマリレコードタイプの役割設定とアクセス設定を継承します。

たとえば、[取引先] 親レコードタイプの関連 [商談] レコードタイプのアクセスレベルがアクセスプロファイルで [プライマリの継承] に設定されている場合、各関連商談レコードは、親取引先レコードではなくプライマリの商談

レコードのアクセスレベルを継承します。また、アクセスプロファイルが役割にリンクされている場合、関連商談レコードは、その役割の「すべてのレコードを読み取り可能」オプションの設定も継承します。役割設定とアクセスレベルの両方により、ユーザーが「取引先詳細」ページの関連商談レコードのリストに表示できるレコードが決まります。Oracle CRM On

Demandは、現在のユーザーが取引先レコードの所有者であるかどうかに基づいて、デフォルトアクセスプロファイルまたは所有者アクセスプロファイルのいずれかを使用し、ユーザーが表示できる関連レコードを次のように決定します。

- 役割で「商談」レコードタイプのすべてのレコードを読み取り可能設定が選択されていない場合、ユーザーは表示を承認されていない関連商談レコードを表示できません。
- 役割で「商談」レコードタイプの「すべてのレコードを読み取り可能」設定が選択されている場合、ユーザーは、取引先レコードに関するすべての関連商談レコードを表示できます。

多対多関係では、「プライマリの継承」アクセスレベルの選択は、ユーザーが2つの既存レコードの関係を追加または削除できないことを意味します。ただし、「プライマリの継承」アクセスレベルは、「追加」アクセス権との組合せまたは「追加」アクセス権と「削除」アクセス権との組合せでも使用できます。

注：「プライマリの継承」アクセスレベル（またはこのアクセスレベルの任意の組合せ）が、関連レコードタイプに対して使用されるプロファイルで見つかった場合、「プライマリの継承」設定が優先されます。たとえば、「プライマリの継承」アクセスレベルと「表示」アクセスレベルの両方が見つかった場合、「プライマリの継承」アクセスレベルが「表示」アクセスレベルよりも優先されます。「プライマリの継承」、「読み取り専用」、「表示」アクセスレベルのすべてが見つかった場合、「プライマリの継承」アクセスレベルが「表示」アクセスレベルと「読み取り専用」アクセスレベルよりも優先されます。

- **プライマリの追加/継承：**「プライマリの追加/継承」アクセスレベルは、親との間で多対多関係を共有する関連レコードで使用可能です。「プライマリの追加/継承」アクセスレベルの「プライマリの継承」の部分は、「プライマリの継承」アクセスレベルと同様に機能します。ただし、「プライマリの追加/継承」アクセスレベルでは、ユーザーは既存の関連レコードを親レコードに関連付けることもできます。関連レコードが正常に追加されると、そのレコードはプライマリレコードのアクセスレベルを継承します。「プライマリの追加/継承」アクセスレベルでは、ユーザーは既存の関連レコードを削除できません。
- **プライマリの追加/削除/継承：**「プライマリの追加/削除/継承」アクセスレベルは、親との間で多対多関係を共有する関連レコードで使用可能です。「プライマリの追加/削除/継承」アクセスレベルの「プライマリの継承」の部分は、「プライマリの継承」アクセスレベルと同様に機能します。ただし、「プライマリの追加/削除/継承」アクセスレベルでは、ユーザーは既存の関連レコードの親レコードへの関連付けや、レコード間のリンクの削除（関連解除）を行えます。ユーザーが関連レコードを削除または関連解除しても、レコードは削除されずデータベースに残ります。関連レコードが正常に追加されると、そのレコードはプライマリレコードのアクセスレベルを継承します。

次の表に、「プライマリの継承」アクセスレベルが使用できる関係を示します。この表に示す関係は1対多関係です。

注：次の表に示す関係のアクセスレベルが現在「表示」に設定されている場合は、アクセスレベルを「表示」から「プライマリの継承」に変更することをお勧めします。

親レコードタイプ	関連レコードタイプ
取引先	ビジネス計画
取引先	コール
取引先	完了済み活動
取引先	カスタムオブジェクト04以降
取引先	目標

親レコードタイプ	関連レコードタイプ
取引先	オープン活動
取引先	商談
取引先	計画取引先
認定	認定リクエスト
認定	カスタムオブジェクト04以降
活動	カスタムオブジェクト04以降
活動	メッセージ応答
申込書類	活動
ブローカープロフィール	カスタムオブジェクト04以降
ビジネス計画	認定リクエスト
ビジネス計画	活動
ビジネス計画	ビジネス計画
ビジネス計画	認定リクエスト
ビジネス計画	カスタムオブジェクト04以降
ビジネス計画	目標
ビジネス計画	計画取引先
ビジネス計画	計画担当者
ビジネス計画	計画商談
キャンペーン	完了済み活動
キャンペーン	カスタムオブジェクト04以降
キャンペーン	オープン活動
認定レベル	認定リクエスト
認定レベル	カスタムオブジェクト04以降
請求	活動
担当者	認定リクエスト
担当者	コース登録
担当者	カスタムオブジェクト04以降
担当者	試験登録
担当者	目標

親レコードタイプ	関連レコードタイプ
担当者	計画担当者
コース	コース登録
コース	カスタムオブジェクト04以降
カスタムオブジェクト 01	カスタムオブジェクト04以降
カスタムオブジェクト02	カスタムオブジェクト04以降
カスタムオブジェクト 03	カスタムオブジェクト04以降
カスタムオブジェクト04以降 (カスタムオブジェクト04以降)	活動
カスタムオブジェクト04以降 (カスタムオブジェクト04以降)	カスタムオブジェクト04以降
カスタムオブジェクト04以降 (カスタムオブジェクト04以降)	商談
取引交渉登録	活動
取引交渉登録	カスタムオブジェクト04以降
自動車ディーラー	完了済み活動
自動車ディーラー	カスタムオブジェクト04以降
自動車ディーラー	オープン活動
自動車ディーラー	商談
試験	カスタムオブジェクト04以降
試験	試験登録
金融口座	活動
金融口座	商談
財務計画	活動
財務計画	商談
資金	活動
資金	カスタムオブジェクト04以降
資金リクエスト	完了済み活動
資金リクエスト	カスタムオブジェクト04以降
資金リクエスト	オープン活動
世帯	カスタムオブジェクト04以降
在庫監査レポート	サンプル在庫
在庫期間	サンプル在庫

親レコードタイプ	関連レコードタイプ
見込み客	完了済み活動
見込み客	カスタムオブジェクト04以降
見込み客	オープン活動
MDFリクエスト	活動
MDFリクエスト	カスタムオブジェクト04以降
医学教育イベント	完了済み活動
医学教育イベント	カスタムオブジェクト04以降
医学教育イベント	オープン活動
メッセージプラン	メッセージ応答
メッセージプラン	メッセージプラン項目
メッセージプラン項目	メッセージ応答
メッセージプラン項目	メッセージプラン項目関係
目的	認定リクエスト
目的	活動
目的	認定リクエスト
目的	コース登録
目的	カスタムオブジェクト04以降
目的	試験登録
目的	目標
目的	商談
商談	完了済み活動
商談	カスタムオブジェクト04以降
商談	オープン活動
商談	計画商談
商談	サブ商談
パートナー	認定リクエスト
パートナー	ビジネス計画
パートナー	完了済み活動
パートナー	コース登録

親レコードタイプ	関連レコードタイプ
パートナー	カスタムオブジェクト04以降
パートナー	試験登録
パートナー	オープン活動
期間	ビジネス計画
期間	目標
保険証券	活動
保険証券	カスタムオブジェクト04以降
保険証券	商談
ポートフォリオ	完了済み活動
ポートフォリオ	カスタムオブジェクト04以降
ポートフォリオ	オープン活動
プログラム	カスタムオブジェクト04以降
プログラム	商談
サンプルトランザクション	トランザクション項目
サービスリクエスト	完了済み活動
サービスリクエスト	カスタムオブジェクト04以降
サービスリクエスト	オープン活動
解決策	カスタムオブジェクト04以降
解決策	メッセージプラン項目関係
解決策	メッセージプラン項目
特別価格リクエスト	活動
特別価格リクエスト	カスタムオブジェクト04以降
車両	カスタムオブジェクト04以降

次の表に、[プライマリの継承] アクセスレベルとこのレベルの組合せ（[プライマリの継承]、[プライマリの追加/継承]、および[プライマリの追加/削除/継承]）が使用できる関係を示します。この表に示す関係は多対多関係です。

注：この表に示すいずれかの多対多関係で「読み取り/作成」アクセスレベルを現在使用している場合は、関連レコードタイプの「読み取り/作成」アクセスレベルを「プライマリの継承」の組合せのいずれかに変更することをお勧めします。

親レコードタイプ	関連レコードタイプ
キャンペーン	商談
担当者	コール

親レコードタイプ	関連レコードタイプ
担当者	完了済み活動
担当者	オープン活動
担当者	商談
カスタムオブジェクト 01	完了済み活動
カスタムオブジェクト 01	オープン活動
カスタムオブジェクト 01	商談
カスタムオブジェクト02	完了済み活動
カスタムオブジェクト02	オープン活動
カスタムオブジェクト02	商談
カスタムオブジェクト 03	完了済み活動
カスタムオブジェクト 03	オープン活動
カスタムオブジェクト 03	商談

関連トピック

関連する情報については、次のトピックを参照してください。

- [アクセスプロファイル管理](#) 『1159ページ』
- [アクセスレベルの計算例](#) 『1180ページ』
- [アクセスプロファイルの設定](#) 『1191ページ』

アクセスレベルの計算例

次のリンクをクリックして、Oracle CRM On Demandによるユーザーのアクセス権の計算方法の例を参照してください。

- [例1：\[表示\] アクセスレベルの使用](#) 『1181ページ』
- [例2：\[プライマリの継承\] アクセスレベルの使用](#) 『1186ページ』
- [例3：ブックによるデータの保護](#) 『1188ページ』

これらの例のアクセス権は、ユーザー役割、アクセスプロファイルおよびその他のアクセス制御コンポーネントの特定の設定に基づいています。Oracle CRM On Demandは、認証されたユーザーがOracle CRM On Demandとやり取りするたびにアクセス権を計算します。Oracle CRM On Demandは、ユーザーの役割とすべてのアクセスプロファイルからアクセス権を判別します。アクセスプロファイルは、所有者アクセスプロファイル、デフォルトアクセスプロファイル、レポート階層、カスタムブックのメンバーシップ、ユーザー委任、チームのメンバーシップを介して適用され、これらはアクセス制御コンポーネントと呼ばれます。

注：ユーザーとしては、会社の従業員またはパートナー組織の従業員が可能です。また、Oracle CRM On Demandにアクセスする外部システムもユーザーとして設定できます。

関連トピック

関連する情報については、次のトピックを参照してください。

- [アクセスプロファイル管理](#) 『1159ページ』
- [アクセスプロファイルの設定](#) 『1191ページ』

例1：[表示] アクセスレベルの使用

このトピックでは、Oracle CRM On Demandがユーザーのアクセス権を計算する方法の1つの例を示します。

この例では、**Amanda**

Jacobsenには「セールス要員」役割があります。**Amanda**は、新しい取引先を作成し、他のすべての取引先レコードを表示できます。商談を作成できますが、表示できるのは自分が所有する商談または表示を承認されている商談のみです。

次の表に、「セールス要員」役割のレコードタイプ設定を示します。

プライマリレコードタイプ	アクセス可能	作成可能	すべてのレコードを読み取り可能
取引先	はい	はい	はい
商談	はい	はい	いいえ

「セールス要員」役割により、**Amanda**は、自分が作成する取引先と商談を完全に制御でき、所有していないレコードの権限は制限されます。「セールス要員」役割には、所有者アクセスプロファイルとデフォルトアクセスプロファイルの2つのアクセスプロファイルが必要です。

次の表に、セールス要員所有者アクセスプロファイルの設定を示します。

プライマリレコードタイプ	アクセスレベル	関連レコードタイプ	アクセスレベル
取引先	読み取り/編集/削除	商談	表示
商談	読み取り/編集/削除	なし	なし

次の表に、セールス要員デフォルトアクセスプロファイルの設定を示します。

プライマリレコードタイプ	アクセスレベル	関連レコードタイプ	アクセスレベル
取引先	読み取り専用	商談	表示
商談	読み取り専用	なし	なし

アクセス権限を計算するこの例では、企業プロファイルで「親チーム継承の有効化」チェックボックスがオフであると仮定しています。「親チーム継承の有効化」チェックボックスの詳細は、「[チームの継承によるアクセスの適用について](#)」『1163ページ』を参照してください。

同じ会社の**David Bloom**にも「セールス要員」役割があります。**David**のアクセス権は**Amanda**と同じです。

Amandaは、取引先1にリンクされている商談Xの所有者です。**David**が商談Yを作成し、取引先1にリンクします。**Amanda**はこの商談チームには所属していません。

Amandaが社内の取引先リストを表示するときは、すべての取引先を表示できます。所有していないものも含めてすべての取引先の表示が役割で許可されるためです。次の表に、Amandaが取引先1の取引先名をクリックして、レコードをドリルダウンするときに表示される内容を示します。この例では、関連するフィールドとカラムのみが表示されます。

取引先詳細：取引先1		
取引先詳細		
取引先名：	取引先1	
所有者：	Jonathan Hope	
商談		
商談名		所有者
商談X		Amanda Jacobsen
商談Y		David Bloom
取引先チーム		
名前（姓）	名前（名）	取引先アクセス
Hope	Jonathan	所有者

例1での関連レコードの表示

この例でAmandaが取引先について表示できる関連商談レコードを判別するために、Oracle CRM On DemandはAmandaのアクセス権を次のように調べます。

1 Oracle CRM On

Demandは、この親取引先レコードの商談関連レコードタイプに適用できるすべてのアクセスレベルを次のように調べます。

注：複数のアクセスレベルが様々なアクセス制御コンポーネントから検出される場合、アクセス権を計算するときにそれらのすべてが考慮されます。

- Amandaが親取引先を所有しているかどうかを判別します。

この例では答えは「いいえ」です。

- Amandaの役割で、すべての取引先レコードが読み取り可能かどうかを判別します。

この例では答えは「はい」です。Amandaの役割では、すべての取引先レコードが読み取り可能なため、Amandaは取引先を表示できます。Amandaは親取引先の所有者ではないため、デフォルトアクセスプロファイルが使用されます。Amandaのデフォルトアクセスプロファイルでの商談関連レコードタイプのアクセスレベルは「表示」です。

- Amandaがブックメンバーであるブックに親レコードが含まれるかどうかを判別します。

この例では答えは「いいえ」です。

- **Amanda**が取引先チームのメンバーかどうかを判別します。

この例では答えは「いいえ」です。

- **Amanda**の部下（直接または間接）が取引先チームのメンバーかどうかを判別します。

この例では答えは「いいえ」です。

この質問の答えが「はい」の場合（つまり、**Amanda**の部下の1名以上が取引先チームのメンバーである場合）、**Oracle CRM On**

Demandは、部下それぞれについて適切なアクセスプロファイルから商談関連レコードタイプのアクセスレベルを抽出します。取引先に関する部下のチームメンバーシップの「取引先アクセス」フィールドに割り当てられたアクセスプロファイルがこのケースで使用されます（「商談アクセス」フィールドに割り当てられたアクセスプロファイルではありません）。

- **Amanda**が委任により取引先レコードへのアクセス権を持つかどうかを判別します。

この例では答えは「いいえ」です。

2 Oracle CRM On Demandでは次の処理が実行されます。

- **Amanda**の役割で商談レコードへの基本アクセスが許可されるかどうかを判別します。

ユーザーの役割で「商談」レコードタイプの「アクセス可能」オプションが選択されているため、この例では答えは「はい」です。

- **Amanda**の役割で「商談」レコードタイプへの権限が付与されるかどうかを判別します。

商談は権限では制御されないため、この例では、権限は**Amanda**のアクセス権の計算に影響しません。

- 計算においていずれかのアクセスプロファイルのアクセスレベルが「プライマリの継承」またはその組合せの1つに設定されているかどうかを判別します。

この例では答えは「いいえ」です。

3 次に、Oracle CRM On

Demandは検出されたすべてのアクセスレベルを調べて、最も許容度が高いレベルを判別します。このケースでは、検出された最高の許容度のアクセスレベルは「ビュー」です。「プライマリの継承」アクセスレベルはないため、ユーザーが表示を承認されていないものも含めてすべての子商談レコードが表示されます。

例1での関連レコードへのアクション

ユーザーが関連レコードにアクションを実行しようとするとき、**Oracle CRM On**

Demandは、そのアクションのための適切なアクセス権がユーザーにあるかどうかを判別する必要があります。この例では、**Amanda**はレコードの詳細の読み取り、レコードの編集またはレコードの削除を行おうとします。次の2つのケースについて説明します。

- ケース1では、**Amanda**が商談Xに対してアクションを実行しようとしています。

- ケース2では、**Amanda**が商談Yに対してアクションを実行しようとしています。

ケース1：**Amanda**が自分が所有している商談Xに対してアクションを実行しようとしています。

Oracle CRM On Demandは、**Amanda**のアクセス権を次のように調べます。

1 Oracle CRM On

Demandは、この親取引先レコードの商談関連レコードタイプに適用できるすべてのアクセスレベルを次のように調べます。

注：複数のアクセスレベルが様々なアクセス制御コンポーネントから検出される場合、アクセス権を計算するときにそれらのすべてが考慮されます。

- **Amanda**が親取引先を所有しているかどうかを判別します。

この例では答えは「いいえ」です。

- **Amanda**の役割ですべての商談レコードが読み取り可能かどうかを判別します。

この例では答えは「いいえ」です。**Amanda**が親取引先レコードを表示できるのはデフォルトアクセスプロファイルが使用されるためですが、デフォルトアクセスプロファイルは商談レコードに対しては使用されません。

- **Amanda**がブックメンバーであるブックに商談レコードが含まれるかどうかを判別します。

この例では答えは「いいえ」です。

- **Amanda**が商談チームのメンバーかどうかを判別します。

この例では答えは「はい」です。**Amanda**は商談の所有者であるため、商談チームにも所属します。**Amanda**のデフォルトアクセスプロファイル（セールス要員のデフォルトアクセスプロファイル）でのプライマリ商談レコードタイプのアクセスレベルは「読み取り/編集/削除」です。

- **Amanda**の部下（直接または間接）が商談チームのメンバーかどうかを判別します。

この例では答えは「いいえ」です。

- **Amanda**が委任により取引先レコードへのアクセス権を持つかどうかを判別します。

この例では答えは「いいえ」です。

2 Oracle CRM On Demandでは次の処理が実行されます。

- **Amanda**の役割で商談レコードへの基本アクセスが許可されるかどうかを判別します。

Amandaの役割で「商談」レコードタイプの「アクセス可能」オプションが選択されているため、この例では答えは「はい」です。

- **Amanda**の役割で「商談」レコードタイプへの権限が付与されるかどうかを判別します。

「商談」レコードタイプは権限では制御されないため、この例では、権限は**Amanda**のアクセス権の計算に影響しません。

- 計算においていずれかのアクセスプロファイルのアクセスレベルが「プライマリの継承」またはその組合せの1つに設定されているかどうかを判別します。

この例では答えは「いいえ」です。

3 Oracle CRM On

Demandは次に、検出されたすべてのアクセスレベルを調べ、最も許容度が高いレベルを判別します。このケースでは、検出された最も許容度が高いアクセスレベルは「読み取り/編集/削除」です。

ケース2：**Amanda**は、**David Bloom**が所有している商談Yに対してアクションを実行しようとしています。

Oracle CRM On Demandは、**Amanda**のアクセス権を次のように調べます。

1 Oracle CRM On

Demandは、この親取引先レコードの商談関連レコードタイプに適用できるすべてのアクセスレベルを次のように調べます。

注：複数のアクセスレベルが様々なアクセス制御コンポーネントから検出される場合、アクセス権を計算するときにそれらのすべてが考慮されます。

- **Amanda**が親取引先を所有しているかどうかを判別します。

この例では答えは「いいえ」です。

- **Amanda**の役割ですべての商談レコードが読み取り可能かどうかを判別します。

この例では答えは「いいえ」です。**Amanda**が親取引先レコードを表示できるのはデフォルトアクセスプロファイルが使用されるためですが、デフォルトアクセスプロファイルは商談レコードに対しては使用されません。

- **Amanda**がブックメンバーであるブックに商談レコードが含まれるかどうかを判別します。

この例では答えは「いいえ」です。

- **Amanda**が商談チームのメンバーかどうかを判別します。

この例では答えは「いいえ」です。

- **Amanda**の部下（直接または間接）が商談チームのメンバーかどうかを判別します。

この例では答えは「いいえ」です。

- **Amanda**が委任により取引先レコードへのアクセス権を持つかどうかを判別します。

この例では答えは「いいえ」です。

2 Oracle CRM On Demandでは次の処理が実行されます。

- **Amanda**の役割で商談レコードへの基本アクセスが許可されるかどうかを判別します。

Amandaの役割で「商談」レコードタイプの「アクセス可能」オプションが選択されているため、この例では答えは「はい」です。

- **Amanda**の役割で「商談」レコードタイプへの権限が付与されるかどうかを判別します。

「商談」レコードタイプは権限では制御されないため、この例では、権限は**Amanda**のアクセス権の計算に影響しません。

- 計算においていずれかのアクセスプロファイルのアクセスレベルが「プライマリの継承」またはその組合せの1つに設定されているかどうかを判別します。

この例では答えは「いいえ」です。

3 Oracle CRM On

Demandは次に、検出されたすべてのアクセスレベルを調べ、最も許容度が高いレベルを判別します。このケースでは、最終的なアクセスレベルは「アクセスなし」です。

関連トピック

その他の例は、次のトピックを参照してください。

- [例2：「プライマリの継承」アクセスレベルの使用](#) 『1186ページ』

- [例3：ブックによるデータの保護](#) 『1188ページ』

例2：[プライマリの継承] アクセスレベルの使用

このトピックでは、Oracle CRM On Demandがユーザーのアクセス権を計算する方法の1つの例を示します。

この例では、**Amanda**

Jacobsenは会社のセールス要員です。**Amanda**は、新しい取引先を作成し、他のすべての取引先レコードを表示できます。商談を作成できますが、表示できるのは自分が所有する商談または表示を承認されている商談のみです。

次の表に、[セールス要員] 役割のレコードタイプ設定を示します。

プライマリレコードタイプ	アクセス可能	作成可能	すべてのレコードを読み取り可能
取引先	はい	はい	はい
商談	はい	はい	いいえ

[セールス要員] 役割により、**Amanda**は、自分が作成する取引先と商談を完全に制御でき、所有していないレコードの権限は制限されます。[セールス要員] 役割には、所有者アクセスプロファイルとデフォルトアクセスプロファイルの2つのアクセスプロファイルが必要です。

次の表に、セールス要員所有者アクセスプロファイルの設定を示します。

プライマリレコードタイプ	アクセスレベル	関連レコードタイプ	アクセスレベル
取引先	読み取り/編集/削除	商談	プライマリの継承
商談	読み取り/編集/削除	なし	なし

次の表に、セールス要員デフォルトアクセスプロファイルの設定を示します。

プライマリレコードタイプ	アクセスレベル	関連レコードタイプ	アクセスレベル
取引先	読み取り専用	商談	プライマリの継承
商談	読み取り専用	なし	なし

アクセス権限を計算するこの例では、企業プロファイルで[親チーム継承の有効化] チェックボックスがオフであると仮定しています。[親チーム継承の有効化] チェックボックスの詳細は、「[チームの継承によるアクセスの適用について](#) [1163ページ]」を参照してください。

同じ会社の**David Bloom**もセールス要員です。**David**のアクセス権は**Amanda**と同じです。

Amandaは、取引先1にリンクされている商談Xの所有者です。**David**が商談Yを作成し、取引先1にリンクします。**Amanda**はこの商談チームには所属していません。

Amandaが社内の取引先リストを表示するときは、すべての取引先を表示できます。所有していないものも含めてすべての取引先の表示が役割で許可されるためです。次の表に、**Amanda**が取引先1の取引先名をクリックして、レコードをドリルダウンするときに表示される内容を示します。この例では、関連するフィールドとカラムのみが表示されます。

取引先詳細：取引先1	
取引先詳細	
取引先名：	取引先1

取引先詳細：取引先1		
所有者：	Jonathan Hope	
商談		
商談名		所有者
商談X		Amanda Jacobsen
取引先チーム		
名前（姓）	名前（名）	取引先アクセス
Hope	Jonathan	所有者
Bloom	David	メンバー

例2での関連レコードの表示

この例でAmandaが取引先について表示できる関連商談レコードを判別するために、Oracle CRM On DemandはAmandaのアクセス権を次のように調べます。

1 Oracle CRM On

Demandは、この親取引先レコードの商談関連レコードタイプに適用できるすべてのアクセスレベルを次のように調べます。

- Amandaが親取引先を所有しているかどうかを判別します。

この例では答えは「いいえ」です。

- Amandaの役割で、すべての取引先レコードが読み取り可能かどうかを判別します。

この例では答えは「はい」です。Amandaの役割により、すべての取引先レコードが読み取り可能なため、Amandaは取引先を表示できます。Amandaは親取引先の所有者ではないため、デフォルトアクセスプロファイルが使用されます。Amandaのデフォルトアクセスプロファイルでの商談関連レコードタイプのアクセスレベルは「プライマリの継承」です。

- Amandaがブックメンバーであるブックに親レコードが含まれるかどうかを判別します。

この例では答えは「いいえ」です。

- Amandaが取引先チームのメンバーかどうかを判別します。

この例では答えは「いいえ」です。

- Amandaの部下（直接または間接）が取引先チームのメンバーかどうかを判別します。

この例では答えは「いいえ」です。

この質問の答えが「はい」の場合（つまり、Amandaの部下の1名以上が取引先チームのメンバーである場合）、Oracle CRM On

Demandは、部下それぞれについて適切なアクセスプロファイルから商談関連レコードタイプのアクセスレベルを抽出します。取引先に関する部下のチームメンバーシップの「取引先アクセス」フィールドに割り

当てられたアクセスプロファイルがこのケースで使用されます（「商談アクセス」フィールドに割り当てられたアクセスプロファイルではありません）。

- Amandaが委任により取引先レコードへのアクセス権を持つかどうかを判別します。

この例では答えは「いいえ」です。

2 Oracle CRM On Demandでは次の処理が実行されます。

- Amandaの役割で商談レコードへの基本アクセスが許可されるかどうかを判別します。

Amandaの役割で「商談」レコードタイプの「アクセス可能」オプションが選択されているため、この例では答えは「はい」です。

- Amandaの役割で「商談」レコードタイプへの権限が付与されるかどうかを判別します。

商談は権限では制御されないため、この例では、権限はAmandaのアクセス権の計算に影響しません。

- 計算においていずれかのアクセスプロファイルのアクセスレベルが「プライマリの継承」またはその組合せの1つに設定されているかどうかを判別します。

この例では答えは「はい」であるため、Oracle CRM On Demandは取引先に関する次の商談レコードを表示します。

- Amandaが所有者であるリンクされているすべての商談レコード。
- Amandaが他のすべてのアクセス制御コンポーネントによって表示を承認されているリンクされているすべての商談レコード。

Amandaの役割では、所有していない商談の表示は認められないため、David Bloomが作成した商談は表示できません。

例2での関連レコードへのアクション

Amandaがこの例で商談Xにアクションを実行しようとする、計算は同じように行われ、結果のアクセス権は「例1：[表示] アクセスレベルの使用『1181ページ』」のケース1と同じになります。最終的なアクセスレベルは「読み取り/編集/削除」です。

関連トピック

その他の例は、次のトピックを参照してください。

- 例1：[表示] アクセスレベルの使用『1181ページ』
- 例3：ブックによるデータの保護『1188ページ』

例3：ブックによるデータの保護

このトピックでは、Oracle CRM On Demandがユーザーのアクセス権を計算する方法の1つの例を示します。

この例では、会社はカスタムブックを使用してテリトリ別にデータを整理しています。この例で使用される2つのブックは、南西と東です。

南西ブックには次の3名のメンバーが含まれます。

- Amanda Jacobsen

■ David Bloom

■ Carlos Guzman

南西ブックのすべてのユーザーには、ブックの役割に「読み取り専用」アクセスプロファイルがあります。

東ブックには次の3名のメンバーが含まれます。

■ Rick Rogers

■ Raj Kumar

■ Jonathan Hope

東ブックのすべてのユーザーには、ブックのメンバーシップレコードに「読み取り専用」アクセスプロファイルがあります。

いずれかのユーザーが取引先レコードまたは商談レコードを作成すると、自動（ワーフクロ）プロセスにより適切なブックがそのレコードに割り当てられます。レコードのテリトリー属性に基づいてブックが割り当てられます。

これらのユーザーすべてに「セールス要員」役割があります。このようなユーザーは新しい取引先と商談を作成できます。自らのテリトリーのすべての取引先レコードと商談レコードを表示できますが、他のテリトリーのものは表示できません。

次の表に、「セールス要員」役割のレコードタイプ設定を示します。

プライマリレコードタイプ	アクセス可能	作成可能	すべてのレコードを読み取り可能
取引先	はい	はい	いいえ
商談	はい	はい	いいえ

これらすべてのユーザーは作成した取引先と商談を完全に制御できますが、所有していないレコードの権限は制限されます。「セールス要員」役割には、所有者アクセスプロファイルとデフォルトアクセスプロファイルの2つのアクセスプロファイルが必要です。

次の表に、セールス要員所有者アクセスプロファイルの設定を示します。

プライマリレコードタイプ	アクセスレベル	関連レコードタイプ	アクセスレベル
取引先	読み取り/編集/削除	商談	プライマリの継承
		ブック	読み取り専用
商談	読み取り/編集/削除	ブック	読み取り専用

次の表に、セールス要員デフォルトアクセスプロファイルの設定を示します。

プライマリレコードタイプ	アクセスレベル	関連レコードタイプ	アクセスレベル
取引先	読み取り専用	商談	プライマリの継承
		ブック	読み取り専用
商談	読み取り専用	ブック	読み取り専用

注：ブックをサポートするすべてのプライマリレコードタイプでは、[ブック] 関連レコードタイプとの関係は1対子関係です。

この例では、企業プロフィールで[親チーム継承の有効化] チェックボックスがオフであると仮定しています。[親チーム継承の有効化] チェックボックスの詳細は、「[チームの継承によるアクセスの適用について](#)」『1163ページ』を参照してください。

Amanda

Jacobsenが社内の取引先リストを表示するとき、南西ブックの取引先と自分が所有している取引先を表示できます。その他の取引先は表示できません。

次の表に、**Amanda**が取引先1の取引先名をクリックしてレコードをドリルダウンするときに表示されるレコードを示します。この例では、関連するフィールドとカラムのみが表示されます。

取引先詳細：取引先1		
取引先詳細		
取引先名：	取引先1	
所有者：	Jonathan Hope	
商談		
商談名	所有者	
商談X	Amanda Jacobsen	
商談Y	David Bloom	
取引先チーム		
名前（姓）	名前（名）	取引先アクセス
Hope	Jonathan	所有者

Amandaは2つの商談を表示できます。それらの商談は、メンバーである南西ブックに含まれるためです。南西ブックの他のすべてのメンバーもそれらの商談を表示できます。

Jonathan Hopeは東ブックのメンバーです。JonathanもOracle CRM On

Demandにサインインすると、取引先1を表示できます。Jonathanがこの取引先を所有しているためです。ただし、取引先1に関連する商談は表示できません。それらの商談は所有していません。取引先の[商談] 関連レコードタイプに対する[プライマリの継承] アクセスレベルにより、このセキュリティが得られます。

東ブックのメンバーであるRick RogersとRaj

Kumarは、取引先1、商談Xまたは商談Yのレコードを表示できません。この取引先を表示できないのは東ブックに含まれておらず、所有していない取引先レコードの表示が役割で許可されないためです。同じく、商談Xまたは商談Yを表示できないのは、これらの商談が東ブックに含まれておらず、所有していない商談の表示が役割で許可されないためです。

Amandaは、David Bloomが所有する商談Yを変更できません。理由は次のとおりです。

■ Amandaはこの取引先を所有していないため、自分の所有者アクセスプロフィールが使用されません。

- **Amanda**の役割では、所有していない商談レコードにアクセスできません。このため、デフォルトアクセスプロファイルは使用されません。
- この時点でアクティブなアクセスプロファイルは、南西ブックのメンバーシップから**Amanda**が得られる「読み取り専用」アクセスプロファイルのみです。

このため、商談Yに対する**Amanda**のアクセスレベルは「読み取り専用」になります。

関連トピック

その他の例は、次のトピックを参照してください。

- **例1**：[表示] [アクセスレベルの使用](#) 『1181ページ』
- **例2**：[プライマリの継承] [アクセスレベルの使用](#) 『1186ページ』

アクセスプロファイルの設定

既存のアクセスプロファイルを編集できます。また、次の方法でアクセスプロファイルを追加することもできます。

- 新しいプロファイルを作成する
- 既存のプロファイルをコピーし、アクセスレベルを編集する

作業前の準備：社内のアクセスプロファイルを表示、作成または変更するには、[ユーザーおよびアクセスの管理] 権限を含む役割が割り当てられている必要があります。

アクセスプロファイルを設定するには

- 1 任意のページの右上隅にある「管理」グローバルリンクをクリックします。
- 2 「ユーザー管理とアクセス制御」セクションで、「ユーザー管理とアクセス制御」リンクをクリックします。
- 3 「アクセスプロファイル管理」セクションで、「アクセスプロファイル」リンクをクリックします。
- 4 「アクセスプロファイル」リストで、次のいずれかの操作を行います。
 - 新しいプロファイルを作成するには、タイトルバーの「新規」をクリックします。
 - 既存のプロファイルを編集するには、編集対象のプロファイルの「編集」をクリックします。
 - 既存のプロファイルに基づいて新しいプロファイルを作成するには、コピー元のプロファイルの「コピー」をクリックします。

アクセスプロファイルウィザードが表示されるので、画面の指示に従って手順を完了します。

- 5 ステップ1の「アクセスプロファイル名」に、名前と説明を入力し、その他のフィールドを必要に応じて設定します。その他のフィールドの説明は次の表のとおりです。

フィールド	説明
翻訳	「翻訳」チェックボックスは、次の両方の状況でのみ有効です。

フィールド	説明
	<ul style="list-style-type: none"> ■ 既存のアクセスプロファイル名を変更する場合 ■ 既存のアクセスプロファイル名が1つ以上の追加の言語にすでに翻訳されている場合 <p>このような状況では、[翻訳] チェックボックスを使用して、翻訳されたアクセスプロファイル名を新しい名前に置き換えるか、変更しないままにするかを指定できます。[翻訳] チェックボックスの設定に応じて、アクセスプロファイル名の表示は次のようになります。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ [翻訳] チェックボックスをオンにすると、アクセスプロファイルリストの表示に使用されている言語に関係なく、新しい名前が入力した言語で表示されます。アクセスプロファイルリストの表示に新しい名前を入力した言語が使用されている場合は、デフォルトフォントで名前が表示されます。ただし、それ以外の言語でアクセスプロファイルリストが表示されている場合は、括弧内に青色のフォントで名前が表示されます。 ■ [翻訳] チェックボックスをオフにすると、アクセスプロファイルリストの表示に新しい名前を入力した言語が使用されている場合に、新しい名前が表示されます。ただし、それ以外の言語でアクセスプロファイルリストが表示されている場合は、元の翻訳されたアクセスプロファイル名が引き続き表示されます。 <p>新しいアクセスプロファイルが追加されたときに[翻訳] チェックボックスの選択が影響を及ぼすことはありません。新しいアクセスプロファイルが追加されると、アクセスプロファイルリストには、すべての言語で新しい名前が自動的に表示されます。アクセスプロファイルリストの表示に新しい名前を入力した言語が使用されている場合、新しいアクセスプロファイルの名前はデフォルトフォントで表示されます。それ以外の言語でアクセスプロファイルリストが表示されている場合は、括弧内に青色のフォントで新しいアクセスプロファイルの名前が表示されます。</p>
チームメンバーに付与可能	アクセスプロファイルをチームメンバーに割り当てられるようにするには、このチェックボックスをオンにします。
ブックユーザーに付与可能	アクセスプロファイルをブックユーザーに割り当てられるようにするには、このチェックボックスをオンにします。詳細については、「 ブックのアクセスプロファイルの作成 『1222ページ』」を参照してください。
無効化	このチェックボックスをオンにすると、アクセスプロファイルが無効になります。無効になったアクセスプロファイルは、役割、チームまたはブックとの新しい関連付けには使用できません。ただし、無効になったアクセスプロファイルは、別のアクセスプロファイルを役割、チームまたはブックに割り当てるまで役割、チームまたはブックに関連付けられていたアクセスプロファイルとして引き続き機能します。

注：定義済みの[編集]、[全部]および[読み取り専用]の各アクセスプロファイルでは、[チームメンバーに付与可能]チェックボックスと[ブックユーザーに付与可能]チェックボックスはデフォルトでオンになっています。そのため、ユーザーがチームまたはブックに別のユーザーを追加すると、[ユーザーを追加]ダイアログボックスまたは[ユーザーを編集]ダイアログボックスに表示されるアクセスプロファイルのピックリストには、定義済みのこれらのアクセスプロファイルが含まれます。ユーザーがこれらの3つのアクセスプロファイルをブック内のユーザーまたはチーム内のユーザーブックに割り当てることができないようにするには、そのアクセスプロファイルに対応するチェックボックスをオフにしてください。

1 ステップ2の「アクセスレベルを指定」で、次の手順を実行します。

a プライマリレコードタイプのアクセスレベルを選択します。次の中から選択します。

- 読み取り専用
- 読み取り/編集
- 読み取り/編集/削除

プライマリレコードタイプのアクセスレベルの詳細は、「[プライマリレコードタイプのアクセスレベルについて『1171ページ』](#)」を参照してください。

b 「関連情報」リンクをクリックして、プライマリレコードタイプの関連レコードタイプのアクセスレベルを指定します。

ほとんどのレコードタイプには、「関連情報」リンクがあります。関連情報は、リンクするレコードとしてレコードの詳細ページに表示されます。

c 関連情報タイプのアクセスレベルを選択します。

各関連レコードタイプのアクセスレベルフィールドに表示されるアクセスレベルのオプションのピックリストは、関連レコードタイプとその親レコードタイプとの関係によって異なります。このフィールドと役割管理ウィザードで設定するアクセスレベルに応じて、そのレコードタイプのレコードをユーザーが作成、更新または表示する権限の付与または無効化を行うことができます。

関連レコードタイプのアクセスレベルの詳細は、「[関連するレコードタイプのアクセスレベルについて『1172ページ』](#)」を参照してください。

注：新しい商談を作成するには、「商談」レコードタイプの「売上」関連レコードタイプのアクセスレベルを「全部」に設定する必要があります。

見込み客の変換の際に必要なアクセスプロファイルの設定については、「[見込み客の変換のためのアクセスプロファイルと役割の設定『174ページ』](#)

の"[見込み客を変換するためのアクセスプロファイルおよび役割の設定](#)"参照

』」を参照してください。取引交渉登録の変換の際に必要なアクセスプロファイルの設定については、「[取引交渉登録を変換するためのアクセスプロファイルと役割の設定『360ページ』](#)」を参照してください。

d プライマリレコードタイプの関連レコードタイプのアクセスレベルの設定が終了した後、「前へ」をクリックしてウィザードのステップ2のメインページに戻ります。

2 プライマリレコードタイプと関連レコードタイプのアクセスレベルの設定が終了した後、「終了」をクリックして設定を保存します。

関連トピック

関連する情報については、次のトピックを参照してください。

- [アクセスプロファイル管理『1159ページ』](#)
- [役割のアクセスプロファイルについて『1161ページ』](#)
- [チーム、グループおよびブックのアクセスプロファイルについて『1162ページ』](#)
- [チームの継承によるアクセスの適用について『1163ページ』](#)
- [プライマリレコードタイプのレコードを表示するためのアクセス権を指定する方法『1164ページ』](#)

- [プライマリレコードタイプのレコードを使用するためのアクセス権を指定する方法](#) 『1165ページ』
- [関連レコードタイプのレコードを表示するためのアクセス権を指定する方法](#) 『1167ページ』
- [関連レコードタイプのレコードを使用するためのアクセス権を指定する方法](#) 『1169ページ』
- [\[アクセスプロファイルリスト\] ページの使用](#) 『1170ページ』
- [アクセスレベルの計算例](#) 『1180ページ』

役割管理

Oracle CRM On

Demandでは、[役割リスト] ページと役割管理ウィザードで役割を管理します。[役割リスト] ページと役割管理ウィザードには、Oracle CRM On Demandのすべてのページにあるグローバル [管理] リンクからアクセスします。

Oracle CRM On

Demandでの役割は、セールスエグゼクティブやサービス管理者など、ユーザーが組織で実行する職務に似ています。組織では、職務ごとに固有の権限や許可が与えられます。同様にOracle CRM On Demandのコンテキストにおいても、ユーザーが使用権限を持つOracle CRM On Demandの機能、ユーザーが保護情報を操作するために与えられる許可、情報を表示するユーザーインターフェイス設定を定義することで、役割によって職務が区別されます。

注：ユーザーとしては、従業員またはパートナー組織の従業員が可能です。また、Oracle CRM On Demandにアクセスする外部システムもユーザーとして設定できます。

役割によって定義されるパラメータを次に示します。

- 権限
- レコードタイプへのアクセス
- 役割のアクセスプロファイル
- 次の項目を含むユーザーインターフェイス設定
 - タブ設定
 - ページレイアウト
 - 検索レイアウト
 - ホームページレイアウト

各ユーザーには役割が1つ割り当てられます。また、同一の役割を複数のユーザーに割り当てることもできます。役割には階層はありません。

関連トピック

関連する情報については、次のトピックを参照してください。

- [役割の設定に関するガイドライン](#) 『1195ページ』
- [\[役割リスト\] ページの使用](#) 『1196ページ』
- [役割のレコードタイプアクセスについて](#) 『1197ページ』

- [役割のアクセスプロファイルについて](#) 『1161ページ』
- [役割の権限について](#) 『1199ページ』
- [役割の追加](#) 『1199ページ』

役割の設定に関するガイドライン

Oracle CRM On

Demandでは、事前に作成された一連の役割が提供されます。これらに基づいて社内の役割を設定できます。ユーザーと役割の設定テンプレートには、事前に作成された役割の情報が含まれ、レコードアクセス、権限およびデフォルトタブアクセスがリストされます。ユーザーと役割の設定テンプレートの検索の詳細は、「[設定時における管理者テンプレートの使用](#)」『1018ページ』を参照してください。

Oracle CRM On

Demandに設定できる役割タイプの例として、設備関連の取引先管理を担当するセールス部門と、新しいビジネスを担当するセールス部門の2つが会社で必要になることがあります。設備関連の取引先管理を担当するセールス部門のフィールドセールス要員は、その顧客の設備導入に関する取引先情報を追跡します。新しいビジネスを担当するセールス部門のフィールドセールス要員は、その見込み取引先の購入条件のプロファイルとなる取引先情報を追跡します。これらの2つの職務は似ていますが、それぞれの日常的なプロセスのサポートに最も関連のある情報のタイプは異なります。この例では、次の2つの役割を設定できます。

- 設備関連のフィールドセールス要員の役割
- 新しいビジネスのフィールドセールス要員の役割

これらの各役割は、事前に作成された「フィールドセールス要員」役割に基づいて作成できます。2つのセールス部門に固有のビジネス要件をサポートするために異なるページレイアウトを追加し、新しい役割を調整します。

たとえば、組織の変更や別の会社の吸収が行われた場合など、必要に応じて、役割の定義の変更や追加を続けることができます。会社の組織構造が変更されると、1人以上の従業員の職務も変更になる可能性があります。会社が別の会社を買収した場合には、その従業員を**Oracle CRM On Demand**のユーザーとして吸収する必要があることがあります。

役割を設定するときは次のガイドラインに従います。

- 各従業員または従業員のグループがどのように**Oracle CRM On Demand**を使用するかを決定します。

従業員の職務を調べて、次の項目を決定します。

- ユーザーが完了する必要があるタスクおよびアクセスする必要があるレコード
- 各タイプのレコードに対してユーザーが必要とするアクセスの種類
- ユーザーがアクセスを禁止されているレコードまたはタブがあるかどうか

次の表に、アクセスタイプの一例を示します。

アクセスタイプ	例
機能へのアクセス	テレセールスの役割を割り当てられたユーザーは、[見込み客詳細] ページの[変換] ボタンにアクセスできます。
レコードへのアクセス	エグゼクティブの役割を割り当てられたユーザーは、すべての商談レコードをその所有者にかかわらず編集できます。
タブへのアクセス	デフォルトでは、セールス&マーケティングマネージャの役割が割り当てられたユーザーは、[取引先] タブと[商談] タブにアクセスできますが、[サービスリクエスト]

アクセスタイプ	例
	ト] タブや [ソリューション] タブにはアクセスできません。

- 事前に作成された各役割の特徴を確認して、それらの役割が従業員のニーズを満たすかどうかを調べます。

事前に作成された役割の名前は、社内の肩書と一致する必要はありません。肩書ではなく職務とタスクがその役割と一致する必要があります。

- 次のように役割を設定します。

- 事前に作成された役割が、従業員グループのために必要な役割と似ている場合は、その役割をコピーし、新しい名前を付け、要件に応じて編集して、新しい役割を作成します。

- 事前に作成された役割が必要な役割と似ていない場合は、要件を満たす新しい役割を作成します。

ヒント：ユーザーと役割の設定テンプレートを使用して、従業員グループの役割の要件を簡単に文書化できます。その後、役割を作成または編集し、企業の従業員を**Oracle CRM On Demand**のユーザーとして設定する際に、完成したテンプレートを参照します。

関連トピック

関連する情報については、次のトピックを参照してください。

- [役割管理](#) 『1194ページ』
- [\[役割リスト\] ページの使用](#) 『1196ページ』
- [役割のレコードタイプアクセスについて](#) 『1197ページ』
- [役割のアクセスプロファイルについて](#) 『1161ページ』
- [役割の権限について](#) 『1199ページ』
- [役割の追加](#) 『1199ページ』

[役割リスト] ページの使用

[役割リスト] ページでは、次の表のアクションを実行できます。

操作	手順
新しい役割の追加	<p>[役割リスト] ページのタイトルバーで [新規役割] をクリックします。役割管理ウィザードが開きます。</p> <p>役割管理ウィザードの使用の詳細は、「役割の追加 『1199ページ』」を参照してください。</p>
既存の役割のコピーによる新規役割の追加	<p>役割名の横のレコードレベルメニューで [コピー] を選択します。役割管理ウィザードが開きます。</p> <p>役割管理ウィザードの使用の詳細は、「役割の追加 『1199ページ』」を参照してください。</p>
役割の削除	<p>役割名の横のレコードレベルメニューで [削除] を選択してから、その役割を削除することを確認します。</p>

操作	手順
	<p>注： [管理者] 役割は削除できません。</p> <p>役割を削除しても、その役割が割り当てられているすべてのユーザーは、別の役割が割り当てられるまではその役割を保持し続けます。ただし、役割を削除した後で、その役割をユーザーに割り当てることはできません。</p>
役割リストを表示する言語の選択	<p>[役割リスト] ページのタイトルバーにある [翻訳言語] フィールドで、役割のリストを表示する言語を選択します。Oracle CRM On Demandでその企業に対してサポートされている任意の言語でリストを表示できます。</p> <p>注： 既存の役割に翻訳済みの役割名がない場合、役割名は翻訳されず、カッコ内に表示されます。</p>

アルファベット文字検索を使用すると、役割のリストをフィルター処理できます。アルファベット文字検索の詳細は、「[リストのフィルター処理](#) [82ページ]」を参照してください。

関連トピック

関連する情報については、次のトピックを参照してください。

- [役割管理](#) [1194ページ]
- [役割の設定に関するガイドライン](#) [1195ページ]
- [役割のレコードタイプアクセスについて](#) [1197ページ]
- [役割のアクセスプロファイルについて](#) [1161ページ]
- [役割の権限について](#) [1199ページ]
- [役割の追加](#) [1199ページ]

役割のレコードタイプアクセスについて

役割のプライマリレコードタイプへのアクセスは、役割管理ウィザードのステップ2で制御します。役割の追加の詳細は、「[役割の追加](#) [1199ページ]」を参照してください。

プライマリレコードタイプは、独立したレコードタイプとして使用できるレコードタイプです。ほとんどのプライマリレコードタイプ（すべてではない）は、**Oracle CRM On Demand**のタブとして表示できます。タブとして表示できないプライマリレコードタイプもあります。たとえば、[ブック] レコードタイプはプライマリレコードタイプです（ブックレコードは独立したレコードとして作成できます）。ただし、[ブック] レコードタイプはタブとして表示できません。プライマリレコードタイプでないレコードタイプはタブとして表示できません。

例外はありますが、次の基準を満たすプライマリレコードタイプが役割管理ウィザードのステップ2に表示されます。

- 自分の会社が使用ライセンスを持つレコードタイプ。
- 自分の役割に適切なアクセス権限が含まれているレコードタイプ。

例外は、企業プロファイル、ユーザーレコード、ワークフロールールなど、管理目的のみに使用されるレコードタイプです。そのようなレコードタイプへのアクセスは権限によってのみ制御されます。

ウィザードのステップ2に表示される各プライマリレコードタイプでは、役割でのレコードタイプへのアクセスは次の3つの設定によって制御されます。

- **アクセス可能**：役割管理ウィザードのステップ2で役割についてプライマリレコードタイプの「アクセス可能」チェックボックスをオンにすると、その役割を持つユーザーがそのレコードタイプのレコードにアクセスできます。役割についてそのレコードタイプの「アクセス可能」チェックボックスがオンでない場合、その役割を持つユーザーは、そのレコードタイプに対してあらゆる形式でのアクセスを拒否されます。たとえば、役割について「取引先」レコードタイプの「アクセス可能」チェックボックスがオンでない場合、「取引先」レコードタイプに対するあらゆる形式のアクセス（関連アプレット、検索機能、「取引先」レコードタイプに対する他のアクセスを含む）が、その役割を持つユーザーに対して拒否されます。その後、次の状況が発生することがあります。
- 「取引先」レコードタイプにアクセスできないユーザーが、取引先レコードに商談を関連付けようとすると、操作が失敗します。
- 「取引先」レコードタイプにアクセスできないユーザーが、取引先にすでにリンクされている商談を表示しても、リンクされた取引先レコードの詳細は表示できません。

注：レコードタイプのアクセスを拒否する（役割管理ウィザードでレコードタイプの「アクセス可能」チェックボックスをオンにしない）ことにより、ユーザーが別のレコードタイプのレコードを作成できなくなる場合があります。たとえば、あるレコードタイプへのアクセスを拒否したときに、ユーザーが別のレコードタイプに基づくレコードを作成するためにそのレコードタイプにアクセスする必要があると、ユーザーはそのレコードを作成できません。

- **作成可能**：役割について役割管理ウィザードのステップ2でレコードタイプの作成可能チェックボックスをオンにすると、その役割を持つユーザーはそのレコードタイプのレコードを作成できます。

プライマリレコードタイプの作成可能チェックボックスをオフにすると、その役割を持つユーザーは、そのプライマリレコードタイプのレコードを作成できません。

注：プライマリレコードタイプのレコードを作成する権限は、この設定によって制御されます。アクセスプロファイルでは制御されません。アクセスプロファイルは既存のデータへのアクセスを制御するため、アクセスプロファイルでプライマリレコードへのアクセスを制御するには、それらのレコードが事前に存在する必要があります。

- **すべてのレコードを読み取り可能**：役割について役割管理ウィザードのステップ2でプライマリレコードタイプの「すべてのレコードを読み取り可能」チェックボックスをオンにすると、その役割を持つユーザーはそのレコードタイプのすべてのレコードを表示できます。役割についてプライマリレコードタイプの「すべてのレコードを読み取り可能」チェックボックスをオフにすると、一般的には、その役割を持つユーザーがそのレコードタイプのレコードを表示できるのは、レコードの表示を承認される場合のみになります。他のアクセス制御コンポーネント（ブック、チーム、グループ、管理階層など）もレコードの表示に影響することがあります。ユーザーは、そのようなアクセス制御コンポーネントにより、自らが所有していないレコードを表示できることがあります。ただし、他のアクセス制御コンポーネントでレコードの表示が承認されず、「すべてのレコードを読み取り可能」チェックボックスがオフになっている場合、ユーザーに表示できるのは所有するレコードのみです。

関連トピック

関連する情報については、次のトピックを参照してください。

- [役割管理](#) 『1194ページ』
- [役割の設定に関するガイドライン](#) 『1195ページ』
- [「役割リスト」ページの使用](#) 『1196ページ』
- [役割のアクセスプロファイルについて](#) 『1161ページ』
- [役割の権限について](#) 『1199ページ』
- [役割の追加](#) 『1199ページ』

役割の権限について

役割管理ウィザードのステップ4で役割の権限を付与または無効化します。役割の追加の詳細は、「[役割の追加](#) [『1199ページ』](#)」を参照してください。

権限により、企業がOracle CRM On Demandで使用するためにライセンスされる機能を管理します。企業がOracle CRM On

Demandを使用するように最初に設定するときに、ライセンスされたすべての機能に対するすべての権限が管理者の役割に付与されます。ユーザーがOracle CRM On Demandとやり取りするたびに、Oracle CRM On Demandはそのユーザーの役割に割り当てられている権限のセットを確認して、ユーザーが特定の機能の実行および特定のレコードタイプへのアクセスに必要な権限を持っているかどうかを判断します。以前に役割に付与された権限が後で取り消された場合、その役割を持つユーザーは機能を使用できなくなります。権限が取り消されても、権限を持つユーザーが設定した既存のデータおよび設定情報は失われません。

役割管理ウィザードでは、権限はカテゴリに分類されます。各カテゴリは、Oracle CRM On Demandの機能の一部を構成する権限のグループを表します。たとえば、[\[管理：ユーザーおよびアクセスの制御\]](#)は、[\[ユーザー管理とアクセス制御\]](#)のすべての機能領域を制御する権限です。

各権限は、権限のカテゴリ内の個々の機能領域に関連します。たとえば、[\[ブックの管理\]](#)は、役割を持つユーザーが、カスタムブックとサブブックを作成、更新、編集および削除する場合、また関連付けられたメンバーを管理する場合に必要な権限です。各権限は、制御フィールドおよび機能に固有のその他の機能も公開します。ユーザーが機能を使用するために必要な権限を判断するには、オンラインヘルプを参照してください。

注：役割に権限を付与するだけでは、ユーザーが機能を使用するためのすべてのアクセス権を付与するのに十分ではありません。権限を付与すると、機能に必要なレコードタイプと機能の詳細が役割に公開されます。たとえば、[\[ブックの管理\]](#)権限が役割に割り当てられた場合、役割を持つユーザーは、役割管理ウィザードのステップ2と、アクセスプロファイルウィザードでも[\[ブック\]](#)レコードタイプを参照できます。ただし、ブックレコードの操作に必要な権限をユーザーに付与するには、ユーザーの役割に対する役割管理ウィザードのステップ2（レコードタイプアクセス）および役割のアクセスプロファイルで、必要なアクセスレベルを設定する必要もあります。

関連トピック

関連する情報については、次のトピックを参照してください。

- [役割管理](#) [『1194ページ』](#)
- [役割の設定に関するガイドライン](#) [『1195ページ』](#)
- [\[役割リスト\] ページの使用](#) [『1196ページ』](#)
- [役割のレコードタイプアクセスについて](#) [『1197ページ』](#)
- [役割のアクセスプロファイルについて](#) [『1161ページ』](#)
- [役割の追加](#) [『1199ページ』](#)

役割の追加

役割は、次の操作によってOracle CRM On Demandに追加できます。

- 新規役割を作成する
- 既存の役割をコピーして名前を変更し、そのコピーの権限とアクセス権を編集する

役割は類似しているが、ユーザーには異なるページレイアウトを表示する場合は、役割をコピーすると便利です。たとえば、北米のエグゼクティブとヨーロッパ、中東、アフリカ（EMEA）のエグゼクティブに、異なる方法で商談情報を表示する必要があり、その結果、各ユーザーセットについて異なるフィールドとページレイアウトが必要な場合を考えます。この設定を行うには、デフォルトのエグゼクティブの役割に基づいて2つの役割を作成し、新規役割の名前を「Exec - North

America」および「Exec -

EMEA」と指定します。エグゼクティブの役割をコピーすると、新規役割には元の役割のアクセス権限が保持され、ページレイアウトのみ変更する必要があります。これによって、新規役割を割り当てるユーザーには、そのユーザーの作業に関連するビューとフィールドが表示されます。

注：役割に関連付けるページレイアウトを作成する必要があります。ページレイアウトの作成方法については、「[レコードタイプ別の \[アプリケーションカスタマイズ\] ページ『1056ページ』](#)」を参照してください。

ヒント：各役割についてテストユーザーを設定することをお勧めします。このテストユーザーを有効にして、設定が正しく設定されていることを確認します。他のユーザーは、アクセス権、役割の設定、レポートとデータ共有の階層、ワークフロールール、およびその他のビジネスプロセスのカスタマイズを含むすべてのユーザー設定が完了するまで有効にしないでください。テストが終了した後は、テストユーザーを無効にしてください。

作業前の準備：次の操作を実行します。

- [ユーザーおよびアクセスの管理] 権限を含む役割が割り当てられていることを確認します。
- 「[役割の設定に関するガイドライン『1195ページ』](#)」を参照して、役割の設定に関するガイドラインを確認します。

次の手順では、役割の追加方法について説明します。

役割を追加するには

- 1 任意のページの右上隅にある [管理] グローバルリンクをクリックします。
 - 2 [ユーザー管理とアクセス制御] セクションで、[ユーザー管理とアクセス制御] をクリックします。
 - 3 [役割管理] セクションで、[役割管理] をクリックします。
 - 4 [役割リスト] ページの [翻訳言語] フィールドで、企業のプライマリ言語を選択します。
 - 5 次の該当する操作を行います。
 - 既存の役割をコピーして新規役割を作成するには、コピーする役割で [コピー] をクリックします。
 - 既存の役割に基づかないで新規役割を作成するには、ページのタイトルバーにある [新規役割] をクリックします。
- プロセスを進めるための役割管理ウィザードが表示されます。この役割管理ウィザードの各ステップで、役割に関する設定を行います。役割に関するすべての設定に応じて、役割を割り当てるユーザーのアクセス権が決まります。
- 6 ステップ1の [役割名] で、名前と説明を入力し、必要に応じて残りのフィールドに入力します。次の表では、残りのフィールドについて説明します。

フィールド	説明
翻訳	<p>[翻訳] チェックボックスは、次の両方の状況でのみ有効です。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 既存の役割の名前が変更されている場合 ■ 既存の役割名が他の1つ以上の言語にすでに翻訳されている場合 <p>このような状況では、[翻訳] チェックボックスを使用して、翻訳済みの役</p>

フィールド	説明
	<p>割名を新しい名前に置換するか、変更しないままにするかを指定できます。 [翻訳] チェックボックスの設定に応じて、役割名は次のように表示されます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ [翻訳] チェックボックスをオンにすると、新しい名前は、役割リストの表示に使用されている言語に関係なく、その名前の入力言語で表示されます。新しい名前の入力言語で役割リストが表示された場合、名前は黒いフォントで表示されます。ただし、役割リストが他の言語で表示された場合、名前は括弧で囲まれた青いフォントで表示されます。 ■ [翻訳] チェックボックスをオフにすると、新しい名前が表示されるのは、その新しい名前の入力言語で役割リストが表示されたときです。ただし、役割リストが他の言語で表示された場合は、元の翻訳済みの役割名がそのまま表示されます。 <p>[翻訳] チェックボックスが、新規役割の追加に影響を与えることはありません。新規役割を追加すると、新しい名前は役割リストにすべての言語で表示されます。役割リストが新しい名前の入力言語で表示された場合、新規役割の名前は黒いフォントで表示されます。役割リストが他の言語で表示された場合、新規役割の名前は括弧で囲まれた青いフォントで表示されます。</p>
デフォルトセールスプロセス	<p>(オプション) この役割を割り当てられたユーザーが作成した新しい商談に対してデフォルトのセールスプロセスを設定するには、この [デフォルトセールスプロセス] フィールドでオプションを選択します。</p> <p>このオプションの詳細は、「セールスプロセス、カテゴリー、およびコーチの設定 [1302ページ]」を参照してください。</p>
テーマ名	<p>(オプション) 役割に対してデフォルトのテーマを設定するには、[テーマ名] フィールドでテーマを選択します。</p> <p>テーマの作成方法の詳細は、「新規テーマの作成 [1120ページ]」を参照してください。</p>
アクションバーレイアウト	<p>デフォルトでは、すべての役割に対して標準レイアウトのアクションバーが使用されます。役割には、別のアクションバーレイアウトを割り当てることができます。</p>
見込み客変更レイアウト	<p>(オプション) この役割を割り当てられたユーザーに対して、([見込み客を変換] ページの) 見込み客変換レイアウトを設定するには、[見込み客変更レイアウト] フィールドでレイアウトを選択します。</p> <p>役割に対してレイアウトを選択しない場合は、企業のデフォルトのレイアウトが使用されます。見込み客変換レイアウトの作成方法の詳細は、「見込み客変換レイアウトの作成 [1293ページ]」を参照してください。</p>

- 1** ステップ2の [レコードタイプアクセス] で、レコードタイプごとに、役割に付与する各アクセスレベルのチェックボックスをオンにします。

各レコードタイプには、次のアクセスレベルを1つ以上選択できます。

- アクセス可能
- 作成可能

■ すべてのレコードを読み取り可能

これらのアクセスレベルの詳細は、「[役割のレコードタイプアクセスについて](#)」[『1197ページ』](#)を参照してください。

注意：レコードタイプへのアクセスを拒否すると（役割管理ウィザードでレコードタイプの「アクセス可能」チェックボックスをオフにします）、ユーザーが別のレコードタイプのレコードを作成することを防止できます。たとえば、別のタイプに基づいてレコードを作成する際にユーザーがアクセスする必要があるレコードタイプへのアクセスを拒否すると、役割が割り当てられたユーザーがそのレコードを作成することを防止できます。

注：見込み客または取引交渉登録を変換するユーザーには、特定のレコードタイプに対する適切なアクセスレベルが設定されている必要があります。見込み客の変換に必要なアクセスレベルの詳細は、「[見込み客を変換するためのアクセスプロファイルと役割の設定](#)」[『174ページ』](#)の「[見込み客を変換するためのアクセスプロファイルおよび役割の設定](#)」を参照してください。取引交渉登録の変換に必要なアクセスレベルの詳細は、「[取引交渉登録を変換するためのアクセスプロファイルと役割の設定](#)」[『360ページ』](#)を参照してください。

ヒント：役割に対するアクセスレベルを変更し、その変更を保存した後、その役割が割り当てられているユーザーは、サインアウトして再度サインインし、自分の役割の変更を有効にする必要があります。

2 ステップ3の「アクセスプロファイル」で、この役割に割り当てるアクセスプロファイルを選択します。

役割のアクセスプロファイルの詳細は、「[役割のアクセスプロファイルについて](#)」[『1161ページ』](#)を参照してください。

3 ステップ4の「権限」で、役割に付与する各権限の「割当」チェックボックスをオンにするか、役割から取り消す権限の「割当」チェックボックスをオフにします。

権限は、カテゴリーのアルファベット順に編成されています。

注意：管理者の役割で、権限の「割当」チェックボックスがオフの場合は、権限がOracle CRM On Demandから削除されるため、企業の管理者はその権限を他の役割に割り当てることができない場合があります。このような問題が発生した場合は、Oracle CRM On Demandカスタマーサポートに連絡して、権限を復元してください。

役割の権限の詳細は、「[役割の権限について](#)」[『1199ページ』](#)を参照してください。

4 ステップ5の「タブへのアクセスと順序」で、ページの適切なセクションにタブを移動し、「選択されたタブ」セクションで上向き矢印と下向き矢印をクリックして、ユーザーに対してデフォルトで表示するタブの表示順序を定義します。

「使用不可タブ」セクションには、役割に対して使用可能なレコードタイプタブとカスタムWebタブが表示されます。このセクションに表示されるレコードタイプのリストは、Oracle CRM On Demandによって決定されます。このリストには、役割管理ウィザードのステップ2でリストしたほとんどのレコードタイプも表示されます。「ブック」などの他のレコードタイプはタブとして表示できないため、このリストには表示されません。役割が割り当てられたユーザーは、「使用不可タブ」セクションに表示されたタブを使用できません。

各タブを、この役割が割り当てられたユーザーに対して使用可能または表示可能にするには、次の操作を行います。

■ ユーザーにデフォルトで表示するタブを「選択されたタブ」セクションに移動します。このセクションには、役割が割り当てられたユーザーがその役割で最初にサインインしたときにデフォルトで表示される、レコードタイプタブとカスタムWebタブが表示されます。上向き矢印と下向き矢印を使用して、最初に表示するタブの順序を決定します。役割が割り当てられた各ユーザーは、自分の設定をカスタマイズできるため、デフォルトでタブを非表示にしたり、タブの表示順序を変更することができます。ユーザーによる個人設定の管理方法の詳細は、「アプリケーションのパーソナライズ」を参照してください。

■ デフォルトではユーザーに表示しないが、ユーザーが自分で表示できるタブは、「使用可能タブ」セクションに移動します。このセクションには、役割に対しては使用可能だが、デフォルトでは表示されない、レコードタイプタブと

カスタムWebタブが表示されます。つまり、このセクションに表示されるタブは、ユーザー自身が個人レイアウト（[設定（個人）] から使用可能）で表示するように設定するまでは表示されません。役割が割り当てられた各ユーザーは、自分の設定をパーソナライズできるため、使用可能なタブをデフォルトで表示するように設定できます。また、各ユーザーは、すべてのタブの表示順序を指定することもできます。

- ユーザーから隠すタブは [使用不可タブ] セクションに残します。

注： [使用不可タブ] セクションから [使用可能タブ] または [選択されたタブ] セクションにタブを移動した場合、そのタブがユーザーに対して使用可能になるのは、役割管理ウィザードウィザードのステップ2（[レコードタイプアクセス]）でレコードタイプに対して [アクセス可能] チェックボックスをオンにした場合のみです。

ヒント： 特定の範囲のタブを同時に移動するには、**Shift** キーを押しながら、その範囲の先頭のタブをクリックし、次に、最後のタブをクリックします。その後、右向きまたは左向き矢印をクリックします。

- 5 ステップ6の [ページレイアウト割当] で、レコードタイプごとに、ページビュータイプが静的か動的かを選択し、そのビュータイプで使用可能なページレイアウトのリストからレイアウトを選択します。

ページレイアウトによって、様々なレコードタイプの [作成]、[編集]、[詳細] の各ページに表示されるフィールドとセクションが決定されます。Oracle CRM On

Demandには、レコードタイプごとに標準のページレイアウトがあらかじめ用意されています。標準のページレイアウトは静的なページレイアウトで、削除できません。したがって、[ページビュータイプ] フィールドの [静的] オプションは常に使用可能です。[動的] オプションを使用できるのは、レコードタイプに対して使用可能な動的なページレイアウトがある場合のみです。企業の管理者は、レコードタイプに対してカスタマイズされた追加の静的または動的なページレイアウトを作成できます。

レコードタイプごとに、標準のページレイアウトとレコードタイプに対して作成された任意のページレイアウトを役割への割り当てに使用できます。静的および動的なページレイアウトの作成方法の詳細は、「[レコードタイプ別の \[アプリケーションカスタマイズ\] ページ『1056ページ』](#)」を参照してください。

レコードタイプに対するデフォルトのページレイアウトは、そのレコードタイプの標準の静的なページレイアウトです。

注： 役割管理ウィザードのステップ6で表示されるレコードタイプのリストは、Oracle CRM On

Demandによって決定されます。Oracle CRM On

Demandにタブとして表示されない [ユーザー管理] や [ユーザー所有者] などのレコードタイプが表示される場合があります。

- 6 ステップ7の [検索レイアウト割当] で、レコードタイプごとに、使用可能な検索レイアウトのリストから検索レイアウトを選択します。

リストされたレコードタイプごとに、使用可能なレイアウトのリストが [検索レイアウト名] フィールドに表示されます。検索レイアウトによって、ユーザーがレコードの検索時に使用できるフィールド（標準フィールドとカスタムフィールド）と、検索結果ページに表示されるフィールドが決定されます。使用可能なほとんどのプライマリレコードタイプの検索レイアウトは、タブとして役割に割り当てることができます。また、検索可能な他のレコードタイプ（[製品]、[ユーザー] など）に検索レイアウトを割り当てすることもできます。カスタマイズされた検索レイアウトの作成および変更方法の詳細は、「[検索レイアウトの管理『1090ページ』](#)」を参照してください。

- 7 ステップ8の [ホームページレイアウト割当] で、レコードタイプごとに、使用可能なホームページレイアウトのリストからホームページレイアウトを選択します。

リストされたレコードタイプごとに、標準のホームページレイアウト、およびレコードタイプに対して作成された任意のホームページレイアウトを役割に割り当てることができます。レコードタイプのリストには、役割に対してタブとして使用可能なプライマリレコードタイプがすべて表示されます。

ホームページレイアウトによって、レコードタイプごとにホームページに表示される情報が決定されます。Oracle CRM On

Demandには、タブとして表示可能なプライマリレコードタイプごとにデフォルトのホームページレイアウトがあらかじめ用意されています。ユーザーは、カスタマイズされた追加のホームページレイアウトをレコードタイプに対して作成できます。ホームページレイアウトの作成方法の詳細は、「[レコードホームページレイアウトの作成](#)」『1095ページ』を参照してください。

8 「終了」をクリックします。

関連トピック

関連する情報については、次のトピックを参照してください。

- [役割管理](#) 『1194ページ』
- [役割の設定に関するガイドライン](#) 『1195ページ』
- [\[役割リスト\] ページの使用](#) 『1196ページ』
- [役割のレコードタイプアクセスについて](#) 『1197ページ』
- [役割のアクセスプロファイルについて](#) 『1161ページ』
- [役割の権限について](#) 『1199ページ』

ブックの管理

ブックは、ユーザーが各レコードのチームメンバーにならなくても共同作業できるように、レコードを整理および分離する効率的な方法です。

ブックを使用して企業データを整理すると、レコードの検索が速く効率的になります。ブックは、グループおよびチームと共存できます。ユーザーのグループへのアクセスを提供する要件が直接的で比較的単純な場合、グループの割当を使用できます。ただし、グループレコードの所有権の要件が複雑な場合は、ブックの使用が推奨されます。

デフォルトユーザーブック

Oracle CRM On

Demandでは、デフォルトブックが各ユーザーに割り当てられ、ユーザーの名前が付けられます。レコードがユーザーに割り当てられると、レコードはユーザーのデフォルトブックに割り当てられます。レコードがチームにより所有されている場合、チームはそのチームのメンバーとなっているユーザーの一連のデフォルトブックを代表します。レコードの所有者が変更されたり、チームのメンバーが変更されると、ユーザーブックは自動的にレコードに関連付けられます。

カスタムブック

ブック機能が有効な場合、カスタムブックを使用し、ビジネス上の目的に合わせてデータを整理できます。通常、ブックはカスタムブックを指します。ブックは互いに独立することもできますし、ブックを階層に整理することもできます。たとえば、ブックを作成して、テリトリーや製品などのビジネスの組織単位に従ってデータを分割できます。その後、ブックへの適切なアクセスレベルをユーザーに設定できます。

パートナー用に自動作成されるブック

Oracle CRM On

Demandでパートナーレコードが有効な場合は、パートナー組織用のブックが自動作成されます。このブックにはデータを追加できます。パートナー用に自動作成されるブックは、パートナーレコードのブック関連項目を表示しているときに、パートナーレコードのページからアクセス可能なブックのルックアップウィンドウで選択できます。パートナーレコードのページにアクセスできるのは、ブランド所有者の企業のユーザーのみです。パートナー関係をパートナーレコードに追加するときに「[パートナーへのアクセス] チェックボックスまたは「[パートナーへの相互アクセス(リバース)] チェックボックスがオンになっていると、関連するパートナー用に自動的に作成されたブックが同期されます。これで、**Oracle CRM On Demand**でパートナー取引先が関連付けられている場合であれば、同期された各パートナーブックに関連付けられているパートナーユーザーは、パートナー組織を関連付ける対象のパートナー取引先を参照できます。

パートナー組織にユーザーを追加すると、そのユーザーは、パートナー組織のパートナーブックに自動的に関連付けられます。

パートナーのカスタムブック

パートナー組織用のカスタムブックを作成することもできます。必要に応じて、ブランド所有者の企業のユーザーとパートナー組織のユーザーを含む任意の組合せのユーザーを、そのようなカスタムブックに割り当てることができます。

ブックでサポートされるレコードタイプ

さまざまなタイプのレコードを同じユーザーに割り当てることができるのと同じように、さまざまなタイプのレコードを同じブックに割り当てることができます。次のレコードタイプをブックに割り当てることができます。

- 取引先
- 認定
- 割当
- 申込書類
- アポイント
- ビジネス計画
- キャンペーン
- 認定レベル
- 担当者
- コース
- カスタムオブジェクト
- 取引交渉登録
- 自動車ディーラー
- 試験
- 金融口座
- 財務計画
- 資金

- 世帯
- 在庫監査レポート
- 在庫期間
- 見込み客
- MDF リクエスト
- 医学教育イベント
- メッセージプラン
- 目的
- 商談
- パートナー
- 保険証券
- ポートフォリオ
- プログラム
- サンプルロット
- サンプルトランザクション
- サービスリクエスト
- スマートコール
- 解決策
- 特別価格リクエスト
- タスク
- 車両

ブックセレクトアのブック

企業のブックセレクトアが有効な場合、リストページのタイトルバーのターゲット検索と高度な検索、および [レポートホームページ] にブックセレクトアフィールドが表示されます。ブックセレクトアは、ターゲット検索の対象を、ユーザーが検索するレコードを含む可能性のあるカスタムブックまたはユーザーブックに限定するために使用されます。ブックセレクトアフィールドに表示されるプラス記号 (+) は、サブレベルが存在することを示しています。

注： パートナーブックがブックセレクトアに表示されるのは、パートナーレコードタイプの場合のみです。

ブックセレクトアの横にあるアイコンをクリックすると、ブック階層が表示されます。ブック階層の構成は次のとおりです。

- **すべて：** カスタムブックとユーザーブックを含む、すべてのブックのデフォルトルートノード
 - **ブック：** 企業に対して設定されたすべてのカスタムブックのデフォルトルートノード
 - **ユーザー：** すべてのユーザーブックのデフォルトルートノード

[すべて]、[ブック] および [ユーザー] は、ノードまたはアンカーです。実際のブックではありません。ブック階層の例として、企業が [America (アメリカ)] という地域ブック階層を設定したとします。部下を持つユーザー [John

Williams] も、地域階層のブックに関連付けられています。このユーザーに関しては、[すべて] オプションの下のブックセレクトに次の階層が表示されます。

■ ブック

■ **America** (アメリカ) (親ブック)

- **North** (北部) (サブブック。サブブックも、より下の階層のサブブックの親ブックとなる可能性があります)
- **East** (東部) (サブブック)
- **West** (西部) (サブブック)
- **South** (南部) (サブブック)

■ ユーザー

■ **John Williams** (部下を持つユーザー)

- **Lucy Harris** (部下。部下も部下を持つ可能性があります)
- **Rick Rogers** (部下)
- **Donna Jones** (部下)
- **Jeff Smith** (部下)

注：階層の一番下のレベルのブックは、リーフノードブックと呼ばれます。

ブックセレクトの [サブ項目を含める] チェックボックスを使用すると、ユーザーはサブ項目 (部下やサブブック) のデータを検索先に含めるかどうかを指定できます。 [サブ項目を含める] チェックボックスは、レポートのブックセレクトでは常にオンになっています。

検索先のブックの選択

レコードを検索するとき、ユーザーは検索するデータが含まれるブックを選択します。検索するデータが、ブック階層の特定のレベルのどのブックに含まれているかはっきりしない場合、ユーザーは階層の1つ上にあるブックを検索先に選択できます。

ユーザーがブックセレクトで [サブ項目を含める] オプションを選択し、企業プロフィールで [マネージャ表示が有効] チェックボックスがオンの場合、サブブックまたは部下のデータが検索先に含められます。

例として、次のブック階層について考えます。

■ **America** (アメリカ)

■ **North** (北部)

- **North Area 1** (北部エリア1)
- **North Area 2** (北部エリア2)

ユーザーは、[North Area 1 (北部エリア1)] と [North Area 2 (北部エリア2)] のどちらにレコードがあるのかはっきりしない場合、検索先として [アメリカ] ブックではなく [北部] ブックを選択します。

関連トピック

ブック構造の設計、ブックの設定、およびユーザーがブックを使用できるようにする方法の詳細については、次のトピックを参照してください。

- [ブック構造の設計について](#) 『1208ページ』
- [ブックのWebサービスのサポートについて](#) 『1212ページ』
- [ブックの設定のプロセス](#) 『1212ページ』
- [管理者の役割に設定されたブックの確認](#) 『1213ページ』
- [ブックタイプとブックユーザー役割の作成](#) 『1217ページ』
- [ブックとブック階層の作成](#) 『1217ページ』
- [ユーザーとブックの関連付け](#) 『1219ページ』
- [ブックのアクセスプロファイルの作成](#) 『1222ページ』
- [企業のブックの有効化](#) 『1223ページ』
- [ユーザーおよびユーザー役割に対するブックの有効化](#) 『1224ページ』
- [\[レコード詳細\] ページのレイアウトへのブックの追加](#) 『1226ページ』
- [ブックへのレコードの割り当て](#) 『1227ページ』
- [\[Book Hierarchy \(ブック階層\)\] ページ](#) 『1229ページ』
- [ブックのフィールド](#) 『1230ページ』
- [ブックのトラブルシューティングに関する情報](#) 『1231ページ』

ブック構造の設計について

効率的なブック構造をセットアップするには、ブック階層を慎重に計画する必要があります。会社のブック階層を設計および編集する際には、次の点に注意してください。

- ユーザーブックを複製するカスタムブックを作成しない。
- ビジネスデータに対する組織ポリシーとアクセスポリシーを決定する。
- 社内構造とデータ管理間に関係があるかどうか判断する。
- 社内データの関連付けを判断する。
- ユーザーニーズに基づいてブックを設計し、ユーザーがブックを頻繁に使用するタスクについて検討する。
- 企業プロファイルで [マネージャ表示が有効] チェックボックスにより提供される機能ができるだけ使用されないようにブックを設計する。
- ブック階層内のレベル数を最小限にする。
- できるだけ、ブック構造内のクロスリストの量を少なくする。クロスリストとは、複数のブック間でレコードが複製されることです。
- ブックの管理を自動化するためにワークフロールールを使用する。

ユーザーブック

ユーザーブックを複製するカスタムブックを作成することで生じる欠点は、カスタムブック内のデータとデフォルトユーザーブック内のデータを同期化しなければならないということです。この余分なタスクにより、サーバー処理時間が増え、レコード取得速度に影響が出ます。

注：企業がユーザーブックの複製を検討する理由の1つとして、ユーザーに、別のユーザーのデータへの一時的なアクセスを許可する場合があります。このニーズを満たすためのより適した方法として、別のユーザーのデータにアクセスする必要があるユーザーを、そのデータを所有しているユーザーの委任ユーザーとして追加するという方法があります。

データアクセスのニーズ

ブック構造に、企業の社内階層を反映させる必要はありません。その代わりに、ブック構造には、社内でのデータの管理方法を反映することをお勧めします。社内業務は、地域別に管理できるものもあれば、製品ラインまたは業種別に管理できるものもあります。次の場合については、特に注意が必要です。

- 2つ（またはそれ以上）の部署が互いのデータにアクセスしてはならない
- 2つ(またはそれ以上)の部署が互いのデータにアクセスできる必要がある

社内構造の関連性

多くの企業において、親組織は、子組織の全データに対して完全なアクセス権を持っています。このような親組織のメンバーは、通常、すべての子組織のデータに対してグローバルなアクセス権を持ちます。

このような構造の企業の場合、親組織レベルの組織構造を反映するブックのセットアップは行うことはお勧めしません。ただし、次の状況が考えられます。

- 他のレベル（子組織レベルなど）の組織構造を反映するブックをセットアップする。
- 親組織レベルで他のブック階層をセットアップする。たとえば、親組織レベルで、親組織のユーザーが、全子組織内の重要な潜在的収益のある商談を参照できるようにするブックまたはブック階層を作成することができます。

データの関連付け

ユーザーが部署を移動するときの手順について検討します。たとえば、以下の点について注意します。

- ユーザーが部署を移動するときに、データの関連付けを維持して、そのユーザーが管理するデータもユーザーとともに新しい部署に移動する場合は、レコードの所有権およびチームを介してデータを管理することをお勧めします。通常、アポイントとタスクはすべてのレベルにおいてユーザーとともに移動します。販売環境によっては、顧客データもすべてユーザーとともに移動します。このようなデータの関連付けは、中小企業または低販売量、高価値の販売を行う企業に当てはまります。
- データの組織的所有権が存在するように、地域支社などの固定組織にデータが通常ある場合、組織構造を反映するブックを介してデータを管理することをお勧めします。
- ユーザーが別の部署に移動してからしばらくの間、データの関連付けと組織的所有権をどちらも維持する場合、2つの階層を共存させることができます。

ユーザーのニーズとタスク

ブック構造を設計する際には、ユーザーが頻繁にブックを使用するタスクについて検討します。たとえば、リストからの作業、レコードの検索、レポートの作成や使用などです。

リストの使用

ユーザーが必要とするリストを識別するために、頻繁に使用されるリストのタイプと、ユーザーにとって理想的なリストを判断します。このためには、社内ユーザーに inputs を依頼します。ブック構造内に、理想的なリストに必要なすべてのレコードが含まれるブックがない場合、そのブック構造に階層がない可能性があります。たとえば、地域別階層と製品別階層の両方をセットアップすることができます。

1つのブックの特定のサブセット内で長時間作業する場合は、そのサブセット用のサブブックを作成します。そのサブブックには、ユーザーが識別可能な名前を付けます。また、ユーザーが毎回適切なブックを選択する必要があるように、サブブックを [ブック] セレクタのデフォルトとして設定することもできます。[ブック] セレクタのデフォルトの設定方法については、「[ユーザーおよびユーザー役割に対するブックの有効化『1224ページ』](#)」を参照してください。

レコードの検索

社内ユーザーの検索ニーズを判断するために、ユーザーに特定のレコードを検索するシナリオについて尋ねます。ブック構造とブックサイズは、ユーザーが頻繁に実行する検索と検索基準を反映する必要があります。

注：既にブック構造が配置されており、それを編集している場合は、特定のレコードがその階層内の特定のブックに存在していることを確認できるかどうかをユーザーに尋ねてください。ユーザーが一様に、より高いレベルのブックしか確認できないと答える場合には、そのブック構造に別のサブセットがあれば、この検索範囲を絞ることができるかどうか確認してください。高いレベルのブックの検索は、通常の検索の例外としてのみ行うようにしてください。

検索で使用するフィールドも、検索速度に影響します。

- インデックス付きフィールドを使用してブック内のレコードを検索すると、パフォーマンスが最適化されます（インデックス付きフィールドは、検索セクションで緑色のテキストで示されます）。
- インデックス付きフィールドではなく、インデックスが付いていないフィールドを使用してブック内のレコードを検索する場合、検索速度は遅くなり、検索するレコード数に応じて、パフォーマンスも影響を受けます（インデックスが付いていない検索フィールドは検索セクションで黒色のテキストで示されます）。

たとえば、ユーザーがインデックス付きフィールドを使用して担当者レコードを検索する場合は、最下位レベルのブック（リーフノードブックと呼ばれます）のレコード数は、各レコードタイプにつき最大**100,000**です。ただし、ユーザーがインデックスの付いていないフィールドを使用して担当者レコードを検索する場合は、リーフノードブックのサイズをレコード数**20,000**から**30,000**におさえることができます。

データ構成は会社によって変わるので、ブックのレコード数について推奨値はありません。ブックのサイズは継続して管理することが必要です。ブックを使用すると検索するレコード数を減らすことができ、検索速度が上がります。

レポートの作成と使用

管理者以外のユーザーは全員、レポート用のデータ表示ルールに従います。ユーザーブックまたはカスタムブックがレポートの [ブック] セレクタで指定された場合、レポート対象とみなされるデータは次のとおりです。

- 履歴分析（レポートタブとダッシュボードタブ、およびレコードのホームページに埋め込まれたレポートからアクセスされた履歴分析を含む）内の全コンテンツは、そのブックに限定され、指定されたブックの全サブレベルを含みます。そのユーザーが所有するレコード、またはそのユーザーがチームメンバーとなっているレコードでも、選択されたブックまたはサブブックにもそれらのレコードが含まれていない限り、含まれません。
- リアルタイムのレポートは、[ブック] セレクタで選択されたブック（カスタムブックまたはユーザーブック）に直接関連付けられているデータに制限されます。選択されたブックにサブブックまたは部下が含まれる場合、そのサブブックや部下のデータはリアルタイムのレポートでは無視されます。

注：通常、ブック構造はセットアップ後に変更する必要はありませんが、変更することもできます。このような変更を行う場合、ダウンタイムは必要なく、変更もすぐに適用されます。ただし、この変更は、リアルタイムレポート内のデータにはすぐに反映されません。

レポート内のレコードの表示の詳細は「[レポート](#) 『699ページ』」を参照してください。

マネージャ表示

ブック階層を設計する際には、次の原則に基づいてください。

- 企業プロフィールの「マネージャ表示が有効」チェックボックスによって提供される機能は、できるだけ使用しないようにします。

「マネージャ表示が有効」オプションにより、管理者はレポートを提出するユーザーのレコードにアクセスできるようになり、ユーザーは検索時にサブブック内のデータも含むことができるようになります。

- 「サブ項目を含める」オプションは、データ量が大きい検索では基本的に使用しないようにします（データ量が大きくなるレコード数は会社および検索パターンによって異なります）。

「サブ項目を含める」オプションを使用しなければならないのは、部下が互いに共有できないため、部下を含むユーザーブックに対して管理者がリストを実行する場合などです。データ量が大きい場合、検索時間は長くなります。パフォーマンスを最適化するには、必要な場合に限り、「サブ項目を含める」オプションを有効にするようにします。

階層レベル

すべてのレベルにレコードがあり、レベル数が多いブック階層は、マネージャ表示が有効になっているチーム機能と似た動作になります。このような階層は、データセットが小さい場合は問題ありませんが、データ量が大きくなるにつれて、階層内のレベル数が少ない方が（または、階層レベルがない方が）チーム機能よりはるかにパフォーマンスが良くなります。

ブック階層内のあるレベルが、データセキュリティまたはデータ組織にとって付加価値のないものである場合には、冗長ブックとそのサブブックをマージしてください。あるレコードが、同じ親ブック内の2つのサブブックのうちどちらに含まれているのかを識別できるかどうか、ブックユーザーに尋ねてください。識別できない場合には、その2つのサブブックを親ブックに折りたたむのが最適な方法です。

ブック階層内のレベル数を減らす簡単な方法は、サブブックに親ブック名を接頭辞として付けるという方法です。たとえば、**North America**という名前の親ブックを持つ**North**という名前のサブブックがある場合、親ブックを削除して、サブブックの名前を**NA – North**にします。

クロスリスト

クロスリストとは、複数のブック間でレコードを複製することです。クロスリストは同期化が必要で、その結果サーバーのパフォーマンスに影響する読み書き処理が増大するため、ユーザーが管理するための諸経費がかかります。クロスリストの使用は最小限にしてください。

ブックの管理の自動化

通常、ブック割当基準はレコードタイプの1つ以上のフィールドにマップされます。これらのフィールドのうち1つが変わると、ブック割当を自動的に認識するワークフロールールを作成できます。

たとえば、**Territory**というブック階層があった場合、あるレコードタイプ内のあるフィールド（たとえば、取引先の**Territory**フィールド）を監視するワークフロールールを作成し、次に、取引先の**Territory**フィールド値が変わると、そのレコードの**Territory**ブックを新しいブックに更新するブック割当アクションをルールに設定することができます。

ブックのWebサービスのサポートについて

ブックは、Webサービスを介して管理できます。社内でブックが有効になっている場合、Book WSDL (Web Services Description Language) をダウンロードできます。Webサービスの詳細については、『*Oracle Web Services On Demand Guide*』を参照してください。

ブックの設定のプロセス

企業のブックを設定するには、次のタスクを実行します。

- 1 カスタマーサポートに連絡し、企業のブック機能を有効にするように依頼します。
カスタマーサポートが企業のブック機能を有効にすると、**Oracle CRM On Demand**でいくつかのコントロールが利用可能になります。これらのコントロールを使用できるかどうかおよびブックを使用するための管理者役割が設定されているかどうかを確認する方法については、「[管理者の役割に設定されたブックの確認](#)『1213ページ』」を参照してください。
- 2 ブック構造を設計します。
ブック構造の設計のガイドラインについては、「[ブック構造の設計について](#)『1208ページ』」を参照してください。
- 3 （オプション）ブックタイプとブックユーザー役割を作成します。
詳細については、「[ブックタイプとブックユーザー役割の作成](#)『1217ページ』」を参照してください。
- 4 ブックとブック階層を作成します。
詳細については、「[ブックとブック階層の作成](#)『1217ページ』」を参照してください。
- 5 ユーザーをブックに関連付けます。
詳細については、「[ユーザーとブックの関連付け](#)『1219ページ』」を参照してください。
- 6 企業のブックを有効にします。
詳細については、「[企業のブックの有効化](#)『1223ページ』」を参照してください。
- 7 ユーザーとユーザー役割に対してブックを有効にします。
詳細については、「[ユーザーとユーザー役割に対するブックの有効化](#)『1224ページの"ユーザーおよびユーザー役割に対するブックの有効化"参照』」を参照してください。

関連トピック

ブックとブック構造の関連情報については、次のトピックを参照してください。

- [ブックの管理](#) 『1204ページ』
- [ブックのWebサービスのサポートについて](#) 『1212ページ』
- [\[レコード詳細\] ページのレイアウトへのブックの追加](#) 『1226ページ』
- [ブックへのレコードの割り当て](#) 『1227ページ』
- [\[Book Hierarchy \(ブック階層\)\] ページ](#) 『1229ページ』
- [ブックのフィールド](#) 『1230ページ』

管理者の役割に設定されたブックの確認

社内のブック機能を有効にするために、カスタマーサポートでは次のことを行います。

- 管理者の役割に、[ブックの管理] 権限とブックへのアクセス権を付与する。
- 管理者がブックへのアクセスを許可できるようにアクセスプロファイルを設定する。

次の手順では、管理者の役割がブックに対して設定されていることを確認する方法について説明します。

管理者の役割がブックに対して設定されていることを確認するには

- 1 管理者の役割を持つユーザーとしてOracle CRM On Demandにサインインします。
- 2 任意のページの右上隅にある [管理] グローバルリンクをクリックします。
- 3 [管理ホームページ] の [ユーザー管理とアクセス制御] セクションで、[ユーザー管理とアクセス制御] リンクをクリックします。
- 4 [役割管理] セクションで、[役割管理] リンクをクリックします。
- 5 [翻訳言語] リストから企業のプライマリ言語を選択します。
- 6 管理者の役割の [編集] リンクをクリックします。
- 7 役割管理ウィザードで、ステップ2の [レコードタイプアクセス] に進み、ブックレコードへのアクセス権が次の表のようになっていることを確認します。

次の表では、管理者の役割に必要なブックレコードアクセスについて説明します。

レコードタイプ	アクセス権がありますか?	作成できますか?	すべてのレコードを読み取れますか?
ブック	オン	オン	オン

- 8 ステップ4の [権限] に進み、[ブックの管理] 権限が選択されていることを確認します。

次の表では、[ブックの管理] 権限について説明します。

カテゴリー	権限	説明
-------	----	----

カテゴリー	権限	説明
管理：ユーザーおよびアクセスの制御	ブックの管理	ブックアクセスを管理し、データをブックに一括割り当てし、ブック関連ワークフローを定義します。

注：「ブックの管理」権限を持つ役割のユーザーは、ユーザー役割を管理できる権限の場合と同様、その他のユーザー役割に管理権限を付与することができます。ほとんどの管理タスクの場合と同じく、ブックの管理権限も、社内管理者のみに付与することをお勧めします。

9 「ユーザー管理とアクセス制御」ページに戻ります。

10 「アクセスプロファイル管理」セクションで、「アクセスプロファイル」リンクをクリックします。

11 「翻訳言語」ドロップダウンリストから企業のプライマリ言語を選択します。

12 以下の操作により、アクセスプロファイルの設定が正しいことを確認します。

- a** 管理者のデフォルトアクセスプロファイルの「編集」リンクをクリックして、設定が以下の表のとおりになっていることを確認します。
- b** 管理者の所有者アクセスプロファイルの「編集」リンクをクリックして、設定が以下の表のとおりになっていることを確認します。

次の表では、管理者の役割を持つユーザーにOracle CRM On Demandでブックの管理を許可するために必要な設定について説明します。

レコードタイプ	関連レコード	管理者のデフォルトアクセスプロファイル	管理者の所有者アクセスプロファイル
取引先	ブック	完全	完全
認定*	ブック	完全	完全
活動	ブック	完全	完全
割当*	ブック	完全	完全
申込書類*	ブック	完全	完全
ブック	なし	読み取り/編集/削除	読み取り/編集/削除
ブック	サブブック	表示	表示
ブック	ユーザー	完全	完全
ビジネス計画*	ブック	完全	完全
キャンペーン	ブック	完全	完全
認定レベル*	ブック	完全	完全
担当者	ブック	完全	完全
コース*	ブック	完全	完全

レコードタイプ	関連レコード	管理者のデフォルトアクセスプロファイル	管理者の所有者アクセスプロファイル
カスタムオブジェクト	ブック	完全	完全
取引交渉登録*	ブック	完全	完全
自動車ディーラー*	ブック	完全	完全
試験*	ブック	完全	完全
金融口座*	ブック	完全	完全
財務計画*	ブック	完全	完全
資金*	ブック	完全	完全
世帯*	ブック	完全	完全
在庫監査レポート*	ブック	完全	完全
在庫期間*	ブック	完全	完全
見込み客	ブック	完全	完全
MDF リクエスト*	ブック	完全	完全
医学教育イベント*	ブック	完全	完全
メッセージプラン*	ブック	完全	完全
目的*	ブック	完全	完全
商談	ブック	完全	完全
パートナー*	ブック	完全	完全
保険証券*	ブック	完全	完全
ポートフォリオ*	ブック	完全	完全
プログラム*	ブック	完全	完全
サンプルロット*	ブック	完全	完全
サンプルトランザクション*	ブック	完全	完全
サービスリクエスト	ブック	完全	完全
スマートコール*	ブック	完全	完全
解決策	ブック	完全	完全
車両*	ブック	完全	完全

注：アスタリスク（*）が付いているレコードタイプは、Oracle CRM On Demandの標準エディションで使用できません。これらのレコードタイプのアクセス設定は、それぞれのレコードタイプが使用可能である場合のみ関係します。

次の表では、[ブックの管理] 権限により有効になるコントロールについて説明します。各コンポーネントにアクセスして、必要なすべてのコントロールが使用可能であることを確認できます。

コンポーネント	[ブックの管理] 権限により有効になるコントロール
管理ホームページ	<ul style="list-style-type: none"> ■ [ユーザー管理とアクセス制御] セクションで、[ブック管理] リンクが使用可能になります。このリンクから、[ブック階層] ページにアクセスして、ブックの作成、更新および管理を行うことができます。 ■ [データ管理ツール] セクションで、[バッチ割当ブックキュー] リンクが使用可能になります。このリンクから、アクティブまたは完了したバッチ割当ブックリクエストの詳細が表示される [バッチ割当ブックキュー] ページにアクセスできます。
[アプリケーションカスタマイズ] ページ	<ul style="list-style-type: none"> ■ [レコードタイプセットアップ] セクションで、[ブック] リンクが使用可能になります。このリンクから、[Book Application Customization (ブックアプリケーションカスタマイズ)] ページにアクセスできます。ここで、[ブックタイプ] フィールドや [Book User Role (ブックユーザー役割)] フィールドのピックリスト値など、ブックフィールドおよびブックユーザーフィールドを設定できます。
役割管理ウィザード	<ul style="list-style-type: none"> ■ ステップ2の [レコードタイプアクセス] に、ブックオプションが明細項目として表示されます。 ■ ステップ4の [権限] に、[ブックの管理] 権限がオプションとして表示されます。
アクセスプロファイルウィザード	<ul style="list-style-type: none"> ■ ステップ1の [アクセスプロファイル名] に、[ブックユーザーに付与可能] チェックボックスが表示されます。 ■ ステップ2の [アクセスレベルを指定] で、次の操作を行います。 <ul style="list-style-type: none"> ■ ブックオプションが最上位オブジェクトとして表示されます。 ■ ブックをサポートするレコードタイプの [関連情報] リンクの下に、ブック関連情報セクションの明細項目が表示されます。
[企業プロファイル] ページ	<ul style="list-style-type: none"> ■ ページの [会社データ表示設定] セクションに、[ブックの有効化] チェックボックスが表示されます。
ページレイアウトウィザード (レイアウト管理)	<ul style="list-style-type: none"> ■ ステップ4の [関連情報] で、ブックをサポートするすべてのレコードタイプについて、ページの [利用可能] セクションにブック関連情報が表示されます。
[レコードタイプの名前変更] ページ	<ul style="list-style-type: none"> ■ ブックオプションが、項目の1つとして表示されます。
ワークフロー	<ul style="list-style-type: none"> ■ ブックの割り当てアクションが、使用可能なオプションの1つとして表示されます (ワークフローの管理権限が有効になっている役割の場合)。
[Menu on List (リストメニュー)] ページ	<ul style="list-style-type: none"> ■ [バッチ割当ブック] が、サポートされているレコードタイプのメニューオプションの1つとして表示されます。

ブックタイプとブックユーザー役割の作成

ブックの構造を編成するには、ブックタイプを作成し、それぞれのブックにタイプを割り当てます。たとえば、テリトリーに関するブックの階層を作成する場合は、[テリトリー] というブックタイプを作成します。[ブックタイプ] フィールドは、企業のニーズを満たすようにカスタマイズできる編集可能なピックリストフィールドです。

ブックユーザーの役割を作成し、ブックにユーザーを関連付ける際にユーザーに割り当てることもできます。ブックユーザーの役割は、**Oracle CRM On Demand** ユーザーの役割とは異なります。たとえば、[テリトリーユーザー]、[テリトリー管理者] などのブックユーザーの役割を作成し、テリトリーブック階層を操作するユーザーに割り当てることができます。

次の手順では、ブックタイプおよびブックユーザー役割の作成手順について説明します。

ブックタイプとブックユーザー役割を作成するには

- 1 任意のページの右上隅にある [管理] グローバルリンクをクリックします。
- 2 [アプリケーションカスタマイズ] リンクをクリックします。
- 3 [レコードタイプセットアップ] セクションで [ブック] をクリックします。
- 4 [Book Application Customization (ブックアプリケーションカスタマイズ)] ページで、次の該当する操作を行います。
 - ブックタイプを作成するには、[Book Field Setup (ブックフィールドのセットアップ)] をクリックします。
 - ブックユーザーの役割を作成するには、[Book Users Field Setup (ブックユーザーフィールドのセットアップ)] をクリックします。
- 5 フィールドの [ピックリストを編集] リンクをクリックします。
- 6 ピックリストの値を入力し、変更内容を保存します。

ピックリストフィールドの編集の詳細は、「[ピックリスト値の変更](#) [1080ページ]」を参照してください。

ブックとブック階層の作成

[管理ホームページ] の [ユーザー管理とアクセス制御] セクションからブックを作成できます。

作業前の準備：

- この操作を行うには、自分のユーザー役割に [ブックの管理] 権限が含まれている必要があります。
- ブックとブック階層を作成する前に、「[ブック構造の設計について](#) [1208ページ]」に目を通しておいってください。

次の手順では、ブックの作成手順について説明します。

ブックを作成するには

- 1 任意のページの右上隅にある [管理] グローバルリンクをクリックします。

- 2 [管理ホームページ] の [ユーザー管理とアクセス制御] セクションで、[ブック管理] リンクをクリックします。
- 3 [ブック階層] ページで、[新規] をクリックします。
- 4 [ブック編集] ページで、必要な情報を入力し、レコードを保存します。

次の表では、ブックに入力する必要がある情報について説明します。

フィールド	説明
ブック名	[ブック] セレクタに表示する場合は、ブック名を60文字以内で指定することをお勧めします。
ブックタイプ	(オプション) ピックリストからブックタイプを選択します。
親ブック	<ul style="list-style-type: none"> ■ これがルートブックである場合は、このフィールドを空白のままにします。 ■ これがサブブックである場合は、[親ブック] フィールドの隣の [ルックアップ] アイコンをクリックして、親ブックを選択します。
データを含めることができる	<p>現在のブックにのみ適用されます。サブブックは対象外です。レコードとブックを関連付けるには、このチェックボックスをオンにします。パフォーマンス上の理由から、データを含むブックに対してのみこの機能を適用してください。</p> <p>注 : Oracle CRM On Demand の [ブック] セレクタでは、データを含めることができるカスタムブックは青色の文書アイコンで表されます。データを含めることができないカスタムブックは、黄色のフォルダアイコンで表されます。</p>

- 1 レコードを保存します。

サブブックの作成

既存の親ブックに対してサブブックを作成する場合、前記の手順と同じ方法でサブブックを作成することも、次の手順に従ってサブブックを作成することもできます。

既存のブックに対してサブブックを作成するには

- 1 [ブック階層] ページで、親ブックのリンクをクリックします。
- 2 [ブック詳細] ページで、[サブブック] タイトルバーの [新規] をクリックします。
- 3 [ブック編集] ページで、ブック情報を入力し、変更内容を保存します。

ブックを新しい親ブックに移動

別のブックのサブブックになるようにブックを変更することも、サブブックを親ブックから別の親ブックに移動することもできます。ブックの親を変更すると、次のようにブック階層も変わります。

- 新しい親は、現在のブックとそのブックの子であるサブブックに適用されます。
- 古い親ブックに割り当てられていたユーザーは、現在のブックとサブブックへのアクセス権を失います。

- 新しい親ブックに割り当てられたユーザーは、現在のブックとサブブックへのアクセス権を取得します。
- 現在のブックに直接割り当てられているユーザーは、親ブックの変更に影響されません。

注：親ブックを削除する場合は、まずそのサブブック、ユーザー、およびデータをすべて削除する必要があります。

ヒント：特定のブックに含まれているレコード数を確認するには、各レコードタイプの履歴レポートを作成します。レコードの作成方法については、「[レポート『699ページ』](#)」を参照してください。

次の手順では、ブックを新しい親ブックに移動する方法について説明します。

ブックを新しい親ブックに移動するには

- 1 任意のページの右上隅にある [管理] グローバルリンクをクリックします。
- 2 [管理ホームページ] の [ユーザー管理とアクセス制御] セクションで、[ブック管理] リンクをクリックします。
- 3 [ブック階層] ページで、変更するブックの [編集] リンクをクリックします。
- 4 [親ブック] フィールドの隣の [ルックアップ] アイコンをクリックして、新しい親ブックを選択します。
- 5 変更を保存します。

ユーザーとブックの関連付け

ブックにアクセスできるユーザーおよび各ユーザーのブック内のレコードに対するアクセスレベルを定義できます。ブックにユーザーを関連付けるときは、ブックを操作する際にユーザーにアクセスプロファイルを指定します。次の標準オプションがあります。

- **編集：**ブックのレコードを読み取って更新できます。
- **全部：**ブックのレコードの読み取り、編集、削除ができます。
- **読み取り専用：**ブックのレコードを読み取ることができます。

ブックのカスタムアクセスプロファイルを作成することもできます。[ブックユーザー編集] ページの [アクセスプロファイル] ピックリストには、[ブックユーザーに付与可能] オプションがオンになっているすべてのアクセスプロファイルが表示されます。ブックのカスタムアクセスプロファイルを作成する方法については、「[ブックのアクセスプロファイルの作成『1222ページ』](#)」を参照してください。

[企業プロファイル] ページの [マネージャ表示が有効] オプションと [ブック] セレクタの [サブ項目を含める] オプションは、ユーザーのレコードへのアクセスを決定する際の追加要素です。[企業プロファイル] ページで [マネージャ表示が有効] チェックボックスをオンにすると、検索の [サブ項目を含める] 設定によって、ユーザーはサブブックのデータにアクセスできるようになり、部下が所有するデータに直接または間接的にアクセスできるようになります。

ブックに対するユーザーのアクセスレベルは、レコードに対するユーザーのアクセス権全体に影響します。次に、ユーザーのアクセス権を決定する方法の例を示します。

例1

セールス要員のRyan TaylorのOracle CRM On Demandの設定は次のとおりです。

- セールス要員の役割を使用して、取引先レコードにアクセスできる

- 所有者アクセスプロファイルのアクセスレベルは、取引先レコードタイプに対して読み取り専用を設定されている
- デフォルトアクセスプロファイルのアクセスレベルは、取引先レコードタイプに対して読み取り専用を設定されている
- ABC Widgets取引先の取引先チームのメンバーではない
- Widget Makersブックに関連付けられ、ブックのアクセスプロファイルは「全部」に設定されている

ABC Widgets取引先がWidget Makersブックにある場合、ABC Widgetsレコードに対するアクセス権によって、レコードの読み取り、編集、および削除ができます。Oracle CRM On Demandのアクセス制御システムは、関連するすべてのアクセスプロファイルから最も高い自由度の権利を算出して適用するので、Ryanにはこれらのアクセス権が与えられます。この場合、ブックのアクセスプロファイルは「全部」に設定されているので、取引先レコードのアクセスプロファイルより優先されます。

例2

セールス要員のTanya LeeのOracle CRM On Demandの設定は次のとおりです。

- セールス要員の役割を使用して、商談レコードにアクセスできる
- 所有者アクセスプロファイルのアクセスレベルは、商談レコードタイプに対して読み取り専用を設定されている
- 商談アクセスプロファイルのアクセスレベルは、商談レコードタイプに対して読み取り専用を設定されている
- 「商談アクセス」フィールドが「編集」に設定された商談チームのメンバーである
- Widget Makersブックに関連付けられ、ブックのアクセスプロファイルは「全部」に設定されている

商談がWidget

Makersブックにある場合、Tanyaのアクセス権では、レコードを読み取り、編集および削除できます。一方、商談がWidget Makersブックにない場合、（所有者アクセスプロファイル、自分のデフォルトアクセスプロファイルおよび自分の商談チームのメンバーシップからの）Tanyaのアクセス権では、商談を読み取って編集することはできますが、商談は削除できません。

ユーザーとブックを関連付ける方法

ユーザーとブックを関連付けるには、2つの方法があります。ブックレコードからは、ブックに複数のユーザーを関連付けることができます。ユーザーレコードからは、ユーザーに複数のブックを関連付けることができます。

次の手順では、ブックレコードを使用して複数のユーザーをブックに関連付ける方法について説明します。

複数のユーザーをブックに関連付けるには

- 1 任意のページの右上隅にある「管理」グローバルリンクをクリックします。
- 2 「ユーザー管理とアクセス制御」セクションで、「ブックの管理」リンクをクリックします。
- 3 「ブック階層」ページで、ユーザーを関連付けるブックの名前のリンクをクリックします。
- 4 「ブック詳細」ページで、「ブックユーザー」セクションのタイトルバーの「ユーザーを追加」をクリックします。
- 5 「ブックユーザー編集」ページで、ブックに関連付けるユーザーを選択します。

次の表では、ブックに関連付ける各ユーザーに指定する必要がある情報について説明します。

フィールド	説明
ユーザー	<p>[ユーザー] フィールドの横の [ルックアップ] アイコンをクリックし、ユーザーを選択します。</p> <p>注：ユーザーの委任を実行しても、ユーザーのブックに自動的にアクセスできるようにはなりません。別途、委任ユーザーとブックを関連付ける必要があります。</p>
ブックユーザー役割	<p>(オプション) ピックリストから役割を選択します。</p> <p>注：ブックユーザー役割は、Oracle CRM On Demand 役割ではありません。ブックユーザー役割の作成については、「ブックタイプとブックユーザー役割の作成『1217ページ』」を参照してください。</p>
アクセスプロファイル	<p>ブックに対して有効になっているプロファイルのリストから、現在のブックおよびそのすべてのサブブックに対するユーザーのアクセス権を決定するアクセスプロファイルを選択します。標準オプションは、次のとおりです。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 編集：ブックのレコードを読み取って更新できます。 ■ 全部：ブックのレコードの読み取り、編集、削除ができます。 ■ 読み取り専用：ブックのレコードを読み取ることができます。 <p>注：ブックのカスタムアクセスプロファイルの作成の詳細については、「ブックのアクセスプロファイルの作成『1222ページ』」を参照してください。</p>

次の手順では、ユーザーレコードを使用して複数のブックをユーザーに関連付ける方法について説明します。

複数のブックをユーザーに関連付けるには

- 1 任意のページの右上隅にある [管理] グローバルリンクをクリックします。
 - 2 [ユーザー管理とアクセス制御] セクションで、[ユーザー管理とアクセス制御] リンクをクリックします。
 - 3 [ユーザーおよびグループの管理] セクションで、[ユーザー管理] リンクをクリックします。
 - 4 [ユーザーリスト] で、ブックに関連付けるユーザーの姓をクリックします。
 - 5 [ユーザー詳細] ページの [割り当て済みブック] セクションのタイトルバーで、[ブックの追加] をクリックします。
- 注：** [ユーザー詳細] ページに [割り当てられたブック] セクションが表示されない場合は、[レイアウトを編集] リンクをクリックしてセクションをページレイアウトに追加します。
- 6 [割当ブック編集] ページで、ユーザーに関連付けるブックを選択し、各ブックに対してユーザー情報を指定します。

次の表では、ユーザーに関連付ける各ブックに指定する必要がある情報について説明します。

フィールド	説明
ブック名	[ブック名] フィールドの右側にあるアイコンをクリックし、[ブック] セレクトでブックを選択して [OK] をクリックします。

フィールド	説明
ブックユーザー役割	<p>(オプション) ピックリストから役割を選択します。</p> <p>注: ブックユーザー役割は、Oracle CRM On Demand役割ではありません。ブックユーザー役割の作成については、「ブックタイプとブックユーザー役割の作成 『1217ページ』」を参照してください。</p>
アクセスプロファイル	<p>ブックに対して有効になっているプロファイルのリストから、現在のブックおよびそのすべてのサブブックに対するユーザーのアクセス権を決定するアクセスプロファイルを選択します。標準オプションは、次のとおりです。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 編集: ブックのレコードを読み取って更新できます。 ■ 全部: ブックのレコードの読み取り、編集、削除ができます。 ■ 読み取り専用: ブックのレコードを読み取ることができます。 <p>注: ブックのカスタムアクセスプロファイルの作成の詳細については、「ブックのアクセスプロファイルの作成 『1222ページ』」を参照してください。</p>

注: ユーザーをブックに関連付けても、ユーザーはブックにアクセスできません。ユーザーがブックにアクセスできるようにするには、「[ユーザーおよびユーザー役割に対するブックの有効化](#) **『1224ページ』**」に説明されているように、ブックにアクセスする必要がある各ユーザーおよびユーザー役割に対して、ブックを有効にする必要があります。

ブックのアクセスプロファイルの作成

ユーザーをブックに関連付ける場合は、ブックおよびそのすべてのサブブックのレコードに対するユーザーのアクセス権を決定するアクセスプロファイルを選択します。ブックのアクセスプロファイルは、ユーザーの他のすべてのアクセスプロファイルとともに評価され、アクセスプロファイルが許可するレコードへのアクセス権のうち、最も寛容なアクセス権がユーザーに付与されます。アクセスプロファイルの連携方法については、「[ユーザーとブックの関連付け](#) **『1219ページ』**」を参照してください。

ユーザーをブックに関連付ける場合に選択できる標準アクセスプロファイルは、次のとおりです。

- **編集:** ブックのレコードを読み取って更新できます。
- **全部:** ブックのレコードの読み取り、編集、削除ができます。
- **読み取り専用:** ブックのレコードを読み取ることができます。

ブックのカスタムアクセスプロファイルを作成することもできます。[ブックユーザー編集] ページと [割当ブック編集] ページに表示される [アクセスプロファイル] ピックリストには、[ブックユーザーに付与可能] オプションがオンになっているすべてのアクセスプロファイルが含まれます。

次の手順では、ブックのアクセスプロファイルを作成する方法について説明します。

ブックのアクセスプロファイルを作成するには

- 1 任意のページの右上隅にある [管理] グローバルリンクをクリックします。
- 2 [ユーザー管理とアクセス制御] セクションで、[ユーザー管理とアクセス制御] リンクをクリックします。

- 3 [アクセスプロファイル管理] セクションで、[アクセスプロファイル] リンクをクリックします。
- 4 新しいアクセスプロファイルを作成するか、または既存のアクセスプロファイルを編集します。
- 5 アクセスプロファイルウィザードのステップ1で、[ブックユーザーに付与可能] チェックボックスをオンにします。
- 6 ステップ2の [アクセスレベルを指定] で、各レコードタイプおよび関連する情報タイプのアクセスレベルを指定します。
- 7 アクセスプロファイルの作成または編集が完了したら、[終了] をクリックして変更を保存します。

企業のブックの有効化

ブック構造を設定したら、企業のブックを有効にできます。次の手順では、企業のブックを有効にする方法について説明します。

企業のブックを有効にするには

- 1 任意のページの右上隅にある [管理] グローバルリンクをクリックします。
- 2 [企業管理] セクションで、[企業管理] リンクをクリックします。
- 3 [企業プロフィール] セクションで、[企業プロフィール] リンクをクリックします。
- 4 [企業プロフィール] ページで、次のオプションを設定します。これらのオプションの詳細については、「[企業プロフィールとグローバルデフォルトの設定](#) [1020ページ]」を参照してください。
 - a [企業設定] セクションで、[グローバル検索方法] を [ターゲット検索] に設定します。[ターゲット検索] を選択すると、アクションバーの検索セクションに [ブック] セレクタが表示されます。
 - b [分析表示設定] セクションで、[履歴サブジェクトエリア] オプションを [フル表示] に設定します。この設定によって、ブックのデータは、レポートとダッシュボードをサポートするデータベースにあるデータと同期されます。
 - c [会社データ表示設定] セクションで、次のチェックボックスがオンになっていることを確認します。

設定項目	目的
ブックの有効化	<p>このフィールドを使用して、[ブック] セレクタでカスタムブックとユーザーブックを表示するかどうかを制御します。[ブックの有効化] チェックボックスをオフにすると、[ブック] セレクタにはユーザーブックおよび被委任者ブック（被委任者が存在する場合）のみが表示されます。</p> <p>注： [企業プロフィール] ページに [ブックの有効化] オプションを表示するには、ユーザー役割に [ブックの管理] 権限が必要です。</p> <p>注意： このチェックボックスをオンにするとオフに戻せません。ただし、ブック階層はこのオプションをオンにした後でも変更できます。</p>
ブックセレクタの表示	ユーザー、委任またはカスタムブックによってレコードをフィルターす

設定項目	目的
	るために使用できる [ブック] セレクタを有効にします。

ユーザーおよびユーザー役割に対するブックの有効化

ユーザーがブックを使用できるようにするには、ユーザーの役割およびそのデフォルトのアクセスプロファイルを設定します。各ユーザーのユーザーレコードも設定します。

次の手順では、ユーザー役割に対してブックを有効にする方法について説明します。これらの手順は、ブックを使用するそれぞれの役割に対して実行する必要があります。

ユーザー役割のブックを有効にするには

- 1 任意のページの右上隅にある [管理] グローバルリンクをクリックします。
- 2 [ユーザー管理とアクセス制御] セクションで、[ユーザー管理とアクセス制御] リンクをクリックします。
- 3 [役割管理] セクションで、[役割管理] リンクをクリックします。
- 4 [翻訳言語] リストから企業のプライマリ言語を選択します。
- 5 変更する役割のリンクをクリックします。
- 6 役割管理ウィザードの「ステップ2 - レコードタイプアクセス」に移動し、ブックレコードタイプのアクセスレベルを設定します。

次の表では、管理者以外のユーザーがブックにアクセスできるようにする設定について説明します。

レコードタイプ	アクセス権がありますか?	作成できますか?	すべてのレコードを読み取れますか?
ブック	オン	オフ	オフ

注： [すべてのレコードを読み取れますか?] チェックボックスは必ずオフにする必要があります。オンにすると、ユーザーは [Book Hierarchy (ブック階層)] リストページのすべてのブックにアクセスできるようになります。

- 7 [終了] をクリックして変更を保存します。
- 8 [ユーザー管理とアクセス制御] ページに移動します。
- 9 [アクセスプロファイル管理] セクションで、[アクセスプロファイル] をクリックします。
- 10 [翻訳言語] リストから企業のプライマリ言語を選択します。
- 11 ブックに対して有効にするユーザー役割に使用する [デフォルトアクセスプロファイル] の [編集] リンクをクリックし、ブックおよびそれに関連するレコードタイプにアクセスできるように設定します。

次の表では、個々のユーザー役割のブックへのアクセスを有効にするユーザー役割の「デフォルトアクセスプロファイル」に必要な設定について説明します。デフォルトアクセスプロファイルを設定すると、ブックへの必要なアクセスをユーザー役割に与えることができます。したがって、その役割に対して所有者アクセスプロファイルを設定する必要はありません。

レコードタイプ	関連レコード	デフォルトアクセスプロファイル
ブック	なし	読み取り専用。
ブック	サブブック	表示。 このプロファイルによって、 「Book Detail（ブック詳細）」 ページのすべてのサブブックを閲覧できます。デフォルトは「アクセスなし」です。
ブック	ユーザー	読み取り専用。 このプロファイルによって、 「Book Detail（ブック詳細）」 ページでこのブックに関連付けられているすべてのユーザーを参照できます。デフォルトは「アクセスなし」です。

12 「終了」をクリックして変更を保存します。

次の手順では、ユーザーに対してブックを有効にする方法について説明します。これらの手順は、ブックを使用する各ユーザーに対して実行する必要があります。

ユーザーに対してブックを有効にするには

- 1 任意のページの右上隅にある「管理」グローバルリンクをクリックします。
- 2 「ユーザー管理とアクセス制御」セクションで、「ユーザー管理とアクセス制御」リンクをクリックします。
- 3 「ユーザー管理」セクションで、「ユーザー管理」リンクをクリックします。
- 4 プロファイルを編集するユーザーの「編集」リンクをクリックします。
- 5 「ユーザー編集」ページの「主要ユーザー情報」セクションで、次の設定を行います。
 - **分析のデフォルトブック。** この設定によって、「レポートホームページ」と「ダッシュボードホームページ」の「ブック」セレクトアのユーザーに対してデフォルトで表示されるユーザーブックまたはカスタムブックが決まります。この設定によって、編集しているユーザーのユーザー名とサインインID（デフォルト）が表示されます。このレコードの設定は、ユーザーがレポートとダッシュボードに対して最も頻繁に使用するカスタムブックまたはユーザーブッ

クに変更してください。ユーザーレコードに対するこの設定によって、データへのアクセスが制限されることはありません。ユーザーは、[ブック] セレクタ内の別のブックまたはユーザーを選択できます。

- **デフォルトブック。** この設定によって、[レポート] と [ダッシュボード] 以外の領域で作業する場合に、[ブック] セレクタのユーザーに対してデフォルトで表示されるユーザーブックまたはカスタムブックが決まります。デフォルトでは [すべて] が表示されます。この設定は、ユーザーがブックのデータを操作するたびにブックを選択する必要がないように、最も頻繁に使用するカスタムブックまたはユーザーブックに変更してください。ユーザーレコードに対するこの設定によって、レコードへのアクセスが制限されることはありません。ユーザーは、[ブック] セレクタ内の別のブックまたはユーザーを選択できます。

6 [ユーザー編集] ページの [ユーザーセキュリティ情報] セクションで、次の設定を行います。

- a** [レポートサブジェクトエリア] の値を [マネージャ表示] または [チーム表示] に設定します。

注： この2つのいずれかの値を選択する必要があります。そうしなければ、レポートにデータが含まれなくなります。選択するオプション（[マネージャ表示] または [チーム表示]）によるレポートのデータへの影響はありません。

- b** [履歴サブジェクトエリア] の値を [フル表示] に設定します。

7 [保存] をクリックします。

注： ブックにアクセスするには、ユーザーをブックに関連付ける必要があります。さらに、ユーザーの被委任者は、そのままではユーザーのブックにアクセスできません。被委任者もブックに関連付ける必要があります。

[レコード詳細] ページのレイアウトへのブックの追加

あるレコードタイプに対して、ユーザーが詳細ページでブックの関連情報のセクションを使用できるようにするには、次のような設定を行う必要があります。

- ユーザー役割のレコードタイプのページレイアウトでブックの関連情報のセクションを使用できるようにします。
- ユーザー役割のアクセスプロファイルで、レコードタイプの関連情報セクションとしてブックへのアクセス権をユーザー役割に付与します。

次の手順では、レコードタイプのページレイアウトでブックの関連情報セクションを使用できるようにする方法について説明します。

レコードタイプのページレイアウトでブックの関連情報セクションを使用できるようにするには

- 1** 任意のページの右上隅にある [管理] グローバルリンクをクリックします。
- 2** [アプリケーションカスタマイズ] リンクをクリックします。
- 3** [レコードタイプセットアップ] セクションで、必要なレコードタイプのリンクをクリックします。
たとえば、[商談詳細] ページでブックの関連情報を使用できるようにするには、[商談] リンクをクリックします。
- 4** [ページレイアウト] セクションで、必要な [ページレイアウト] リンクをクリックします（たとえば、[商談ページレイアウト]）。

- 5 レコードタイプの [ページレイアウト] ページで、ページレイアウトの [編集] リンクをクリックし、ブックの関連情報セクションを使用できるようにします。
- 6 ページレイアウトウィザードで、ステップ4の [関連情報] に移動し、矢印をクリックしてブック項目を [表示] セクションに移動します。
- 7 [終了] をクリックして変更を保存します。
- 8 Oracle CRM On Demandからサインアウトし、再びサインインします。

次の手順では、ブックへのアクセス権をレコードタイプの関連情報セクションとしてユーザー役割に付与する方法について説明します。

ブックへのアクセス権をレコードタイプの関連情報セクションとしてユーザー役割に付与するには

- 1 任意のページの右上隅にある [管理] グローバルリンクをクリックします。
- 2 [ユーザー管理とアクセス制御] セクションで、[ユーザー管理とアクセス制御] リンクをクリックします。
- 3 [アクセスプロファイル管理] セクションで、[アクセスプロファイル] をクリックします。
- 4 ブックの関連情報セクションを使用できるようにするユーザー役割の、デフォルトアクセスプロファイルの [編集] リンクをクリックします。
- 5 アクセスプロファイルウィザードで、ステップ2の [アクセスレベルを指定] に移動し、ブックの関連情報セクションを使用できるようにするレコードタイプの [関連情報] リンクをクリックします。
たとえば、ブックの関連情報を [商談詳細] ページで使用するようになるには、商談レコードの横の [関連情報] リンクをクリックします。
- 6 ユーザー役割の要件に従って、ブックのアクセスレベルを選択します。
- 7 [終了] をクリックして変更を保存します。
- 8 ブックに対して有効にするユーザー役割で使用する所有者アクセスプロファイルに対して、ステップ4～7を繰り返します。

ブックへのレコードの割り当て

ブックには、次の方法でレコードを割り当てることができます。

- レコードの [詳細] ページでブックの値を選択することにより、一度に1つのレコード（手動）
- バッチレコード更新機能を使用して一括

レコードは、アクティブなワークフロールールと条件を使用してもブックに割り当てることができます。ワークフロールールの詳細は、「[ワークフロールールについて](#) [1239ページ]」を参照してください。

作業前の準備：

- レコードの [詳細] ページでレコードをブックに割り当てするには、レコードタイプの [詳細] ページレイアウトに [ブック] セクションが含まれている必要があります。

- レコードをバッチ割当てでブックに割り当てるには、ユーザーの役割に「ブックの管理」権限が必要です。
- 次の手順では、単一のレコードをブックに割り当てる方法について説明します。

単一のレコードをブックに割り当てるには

- 1 レコードの詳細ページに移動します。
- 2 詳細ページの「ブック」セクションのタイトルバーで、「追加」をクリックします。
- 3 ブックセレクトで、レコードを割り当てるブックを選択し、「OK」をクリックします。

次の手順では、レコードをバッチ割当てでブックに割り当てる方法について説明します。

レコードをバッチ割当てでブックに割り当てるには

- 1 リストウィンドウで、タイトルバーの「メニュー」ボタンをクリックし、「バッチ割当てブック」をクリックします。
- 2 「バッチ割当てブック」ウィンドウで、「対象ブック」の横のセレクトボタンをクリックし、「ブックルックアップ」でレコードを割り当てるブックを選択します。
- 3 リストからレコードの割当てオプションを選択します。

次の表では、選択可能な割当てオプションについて説明します。

オプション	説明
追加	すべてのレコードに対象ブックを追加します。この割り当ては、それ以前のレコードへのブック割り当てには影響を及ぼしません。
置換タイプ	対象ブックをすべてのレコードに追加し、対象ブックと同じタイプの以前に割り当てられたブックをすべて削除します。 注：ブックタイプは、企業の管理者によって定義されます。
すべて置換	対象ブックをすべてのレコードに追加し、タイプにかかわらず、以前に割り当てられたすべてのブックを削除します。
ブックを置換	置換するブックを指定します。 ここで指定したブックのレコードが、対象レコードに再度割り当てられます。その他のレコードに影響はありません。
削除	すべてのレコードから対象ブックへの既存の割り当てを削除します。
すべてを削除	レコードから割り当てられたブックをすべて削除します。

- 4 ステップ3で「追加」以外のオプションを選択した場合は、ここで「適用先」オプションを選択する必要があります。
- 次の表では、選択可能な「適用先」オプションについて説明します。

オプション	説明
手動関連付け	選択されたすべてのレコードのうち、既存のブック割当が手動で行われたものに割当オプションを適用します。
自動関連付け	選択されたすべてのレコードのうち、既存のブック割当がワークフローまたはバッチによって行われたものに、割当オプションを適用します。
両方	選択されたすべてのレコードに割当オプションを適用します。

- 5 選択した割当基準を適用するには、[割当] をクリックします。

[バッチ割当ブックキュー] ウィンドウが開き、[アクティブなリクエスト] セクションに割当リクエストが表示されます。詳細については、「[バッチ割当ブックキュー](#) 『1496ページ の"バッチ割当ブックキューページ"参照』」を参照してください。

リクエストが処理されると、電子メールで通知が送付されます。

[Book Hierarchy (ブック階層)] ページ

[Book Hierarchy (ブック階層)] ページには、カスタムブックに関する情報が表示されます。すべてのブックまたはそのサブセットを表示できます。

次の表では、[Book Hierarchy (ブック階層)] ページで行える操作について説明します。

操作	手順
ブックの別のサブセットの表示	[Book Hierarchy (ブック階層)] タイトルバーでリストをクリックし、ブックの別のサブセットを選択するか、または [すべてのブック] を選択してすべてのブックを表示します。
ブックの作成	[Book Hierarchy (ブック階層)] タイトルバーの [新規] をクリックします。[Book Edit (ブック編集)] ページで、必要な情報を入力してレコードを保存します。
既存のブックに対するサブブックの作成	親ブックの名前のリンクをクリックします。[ブック詳細] ページで、[サブブック] タイトルバーの [新規] をクリックします。[Book Edit (ブック編集)] ページで、ブックの情報を入力してから変更を保存します。
ブックを新しい親ブックに移動する	変更するブックの [編集] リンクをクリックします。[Book Edit (ブック編集)] ページで、[親ブック] フィールドの横の [ルックアップ] アイコンをクリックし、新しい親ブックを選択してから変更を保存します。
ユーザーをブックに関連付ける	ブックの名前のリンクをクリックします。[ブック詳細] ページの [ブックユーザー] タイトルバーで、[ユーザーを追加] をクリックします。[Book

操作	手順
	Edit（ブック編集） ページで、ブックに関連付けるユーザーを選択してユーザー情報を指定します。詳細については、「 ユーザーとブックの関連付け 『1219ページ』 」を参照してください。

ブックのフィールド

「**Book Edit（ブック編集）**」ページと「**Book Detail（ブック詳細）**」ページには、カスタムブックの詳細が表示されます。ブックの詳細を変更し、ブックにサブブックを追加し、ブックにユーザーを追加できます。

次の表では、一部のフィールドについて説明します。

フィールド	説明
主要なブック情報	
ブック名	ブックの名前。
親ブック	ブックがサブブックの場合は親ブックの名前が表示されます。ルートブックの場合、このフィールドは空白です。
ブックタイプ	ブックには、ブック構造を編成するためにブックタイプを割り当てることができます。ブックタイプの作成については、「 ブックタイプとブックユーザー役割の作成 『1217ページ』 」を参照してください。
データを含めることができる	このブックにレコードに関連付けることができるかどうかを示します。パフォーマンス上の理由により、データを含めないブックでは、このチェックボックスをオンにしないでください。
パートナー	Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Managementの場合にのみ存在します。詳細は、Oracle Technology Networkの Oracle CRM On Demandドキュメントライブラリ 『Oracle CRM On Demand documentation library - http://www.oracle.com/technology/documentation/siebelcrmod.html』 にある「 <i>Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide</i> 」を参照してください。
パートナーの場所	Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Managementの場合にのみ存在します。詳細は、Oracle Technology Networkの Oracle CRM On Demandドキュメントライブラリ 『Oracle CRM On Demand documentation library - http://www.oracle.com/technology/documentation/siebelcrmod.html』 にある「 <i>Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide</i> 」を参照してください。
サブブックのセクション	

フィールド	説明
ブック名	現在のブックのサブブックになっているブックの名前。
ブックタイプ	サブブックのブックタイプ。
データを含めることができる	サブブックにレコードを関連付けることができるかどうかを示します。
[ブックユーザー] セクション	
名前 (姓)	このブックに関連付けるユーザーの姓。
名前 (名)	このブックに関連付けるユーザーの名。
ブックユーザー役割	現在のブックのユーザーのブック役割。ユーザーがブックに関連付けられている場合、ブックユーザー役割をユーザーに割り当てることができます。ブックユーザー役割は、 Oracle CRM On Demand のユーザー役割とは異なります。ブックユーザー役割の作成については、「 ブックタイプとブックユーザー役割の作成 」 『1217ページ』 を参照してください。
アクセスプロファイル	現在のブックおよびそのすべてのサブブックに対するユーザーのアクセス権。ブックに対して有効になっているプロファイルリストから選択します。ブック固有のアクセスプロファイルの作成については、「 ブックのアクセスプロファイルの作成 」 『1222ページ』 を参照してください。

ブックのトラブルシューティングに関する情報

ブックのトラブルシューティング機能の詳細は、**My Oracle Support**の565278.1（記事ID）を参照してください。

グループの管理

グループの管理は、共同作業を行うユーザーに情報の共通セットを共有させてチームを形成するためのオプション機能です。

社内でグループを設定すると、ユーザーは次の操作を行うことができます。

- グループメンバーはグループ内のすべてのメンバーの空き時間情報を表示する、結合されたカレンダーにアクセスできます。これにより、従業員がアポイントをスケジュールする最適な時刻を決め、従業員（および担当者）にアポイントについて通知することができます。

注：結合されたグループカレンダーにアクセスするためには、ユーザーの役割に「共有カレンダー」権限を割り当てる必要があります。「共有カレンダー」権限を持つユーザーは、カスタムカレンダービューもセットアップできます。詳細については、「[他のユーザーのカレンダーの表示](#)」[『145ページ』](#)の「[他ユーザーのカレンダーの表示](#)」参照」および「[カスタムカレンダービューの追加](#)」[『148ページ』](#)」を参照してください。

- グループメンバーは、次のレコードタイプの所有権を自動的に共有できます。

- 活動

- 取引先
- 担当者
- 世帯
- 商談
- ポートフォリオ

グループ内の任意のメンバーが作成する新しいレコードは、グループのすべてのメンバーが共同で所有します。たとえば、ある従業員がグループXYZに属している場合、その従業員が作成する取引先は、そのグループのすべてのメンバーの取引先リストに表示されます。その取引先レコードでは、従業員の名前は「所有者」フィールドに表示され、グループ名は「プライマリグループ」フィールドに表示され（企業の管理者がこのフィールドをレイアウトに追加した場合）、すべてのグループメンバーはレコードを更新できます。

デフォルトでは、現在のグループのメンバーは、メンバーがグループに参加した後に作成されたグループレコードに対する完全なアクセス権を持ちます。「個人」というマークが付けられたアポイント、タスク、担当者レコードの詳細を他のグループメンバーが参照することはできません。

注： この機能を使用できるようにするには、「企業プロファイル」ページの「デフォルトのグループ割当」オプションを選択する必要があります。このオプションは、グループを作成する前に選択する必要があります。詳細は、「[グループの設定](#)」を参照してください。

次の動作がグループに適用されます。

- 各ユーザーは1つのグループにしか属することができません。
ユーザーがグループに追加されると、グループメンバーを選択するときに、その名前はユーザーリストに表示されなくなります。
- 企業でグループ割当オプションを選択する場合：
 - グループが定義される前に存在していたレコードは、「所有者」フィールドがグループに属する新しい所有者で更新される場合を除いて、更新されません。
 - ユーザーがグループに参加すると、ユーザーはグループのレコードにアクセスできます。ただし、その新しいグループメンバーがグループへの参加前に所有していたレコードは、既存のグループメンバーには自動的に認識可能になりません。ユーザーがグループに加わった後にレコードの所有者になった場合、このレコードは他のグループメンバーにも公開されます。

次の例では、グループレコードの所有権について説明します。

- ユーザー1とユーザー2はグループ1に所属しています。ユーザー3はグループ1に所属していません。
 - ユーザー3は取引先31の所有者です。ユーザー1とユーザー2は、取引先31にアクセスできません。
 - ユーザー3をグループ1に追加しても、ユーザー1とユーザー2は取引先31にアクセスできません。
 - ユーザー3が取引先32の所有者になった場合、ユーザー1とユーザー2も取引先32にアクセスできるようになります。
- ユーザーをグループから削除すると、そのユーザーは、グループが所有しているすべての共有レコードから削除されます。ユーザーは、自分の個人レコードには引き続きアクセスできます。

グループ対チーム

アプリケーションはグループとチームを次のように識別します。

- グループは企業の管理者によって設定され、企業のレコードセット全体に適用されます。Oracle CRM On Demandに対して企業が設定されている場合は、グループ機能がカスタマーサポートまたは企業の管理者によって有効になっている必要があります
- レコード所有者または企業の管理者がチームを設定します。チームは、チームに許可された次のレコードタイプにのみ適用されます。
 - 取引先
 - 認定
 - アプリケーション
 - ビジネス計画
 - 認定レベル
 - 担当者
 - コース
 - カスタムオブジェクト
 - 取引交渉登録
 - 試験
 - 世帯
 - 見込み客
 - MDFリクエスト
 - 目標
 - 商談
 - パートナー
 - ポートフォリオ
 - サービスリクエスト
 - 特別価格リクエスト

チームを設定してレコードにアクセスするには、所有者はレコードの [詳細] ページの [チーム] セクションを使用してそのレコードを明示的に共有する必要があります。

グループの設定方法については、「[グループの設定](#) 『1234ページ』」を参照してください。

関連トピック

グループと共有カレンダーの関連情報については、次のトピックを参照してください。

- [他ユーザーのカレンダーの表示](#) 『145ページ』
- [カスタムカレンダービューの追加](#) 『148ページ』

グループの設定

作業前の準備：次の操作を実行します。

- [ユーザーおよびアクセスの管理] 権限を含む役割が割り当てられていることを確認します。
- グループの機能については、「[グループの管理](#)『1231ページ』」を参照してください。

グループの設定とユーザーのインポートの順序

グループを設定する場合は、次の順序に従います。

- 1 デフォルトのグループ割当機能を有効にします。

注意：デフォルトのグループ割当機能を使用する予定がない場合でも、グループの設定または変更前には、デフォルトのグループ割当機能をオンにする（つまり、[企業プロファイル] ページの [デフォルトのグループ割当] オプションを選択する）必要があります。グループの設定または変更前にこの機能をオンにしない場合、そのグループは正しく実行されません。この場合は、グループを削除し、デフォルトのグループ割当機能をオンにして、グループを再作成する必要があります。

- 2 グループを作成し、そのグループにユーザーを割り当てます。
- 3 デフォルトのグループ割当機能を使用する予定はないが、ユーザーが、グループを使用して結合されたグループカレンダーを表示できるようにする場合は、グループの作成とそのグループへのメンバーの追加が終了した後で、デフォルトのグループ割当機能をオフにしてください。
- 4 デフォルトの所有者（ユーザー）でレコードをインポートし、このレコードにグループを適用します。

デフォルトのグループ割当機能をオンにするには

- 1 任意のページの右上隅にある [管理] グローバルリンクをクリックします。
- 2 [企業管理] リンクをクリックします。
- 3 [企業プロファイル] リンクをクリックします。
- 4 [企業プロファイル] ページで、[編集] をクリックします。
- 5 [会社データ表示設定] セクションで、[デフォルトのグループ割当] チェックボックスをオンにします。
- 6 設定を保存します。

グループを設定するには

- 1 任意のページの右上隅にある [管理] グローバルリンクをクリックします。
- 2 [ユーザー管理とアクセス制御] セクションで、[ユーザー管理とアクセス制御] リンクをクリックします。
- 3 [ユーザー管理とアクセス制御] ページで、[ユーザーおよびグループの管理] セクションの [公開共有グループ] リンクをクリックします。

4 [グループリスト] ページで、[新規グループ] をクリックします。

5 [グループ編集] ページで、必須フィールドに情報を入力します。

フィールド	説明
名前	50文字に制限されます。デフォルトでは、必須フィールド。
説明	255文字に制限されます。

注： アプリケーションはグループレコードの追跡に、グループ名ではなく、基になるグループIDを使用するため、既存のレコードに影響を与えることなくグループ名を変更できます。ただし、グループ名は社内で固有な名前にする必要があります。

6 [保存] をクリックします。

7 [グループ詳細] ページで、[メンバーを追加] をクリックします。

8 [グループメンバー] ページで、[ルックアップ] アイコンをクリックして、ユーザーを追加します。

グループに割り当てられていないユーザーだけがリストに表示されます。ユーザーが属するグループを決定するには、そのユーザーの [詳細] ページに移動する必要があります。

9 レコードを保存します。

10 デフォルトのグループ割当機能を使用する予定はないが、ユーザーが、グループを使用して結合されたグループカレンダーを表示できるようにする場合は、グループの作成とそのグループへのメンバーの追加が終了した後で、デフォルトのグループ割当機能をオフにしてください。

デフォルトのグループ割当機能をオフにするには、次の操作を行います。

a 任意のページの右上隅にある [管理] グローバルリンクをクリックします。

b [企業管理] リンクをクリックします。

c [企業プロフィール] リンクをクリックします。

d [企業プロフィール] ページで、[編集] をクリックします。

e [会社データ表示設定] セクションで、[デフォルトのグループ割当] チェックボックスをオフにします。

f 設定を保存します。

後でグループまたはグループメンバーシップを変更する場合は、デフォルトのグループ割当機能を再度オンにしてから変更を行い、変更後にこの機能をオフにする必要があります。

デフォルトグループ割当の設定の変更について

社内でユーザーグループの使用の停止を決定した場合、デフォルトグループ割当機能を無効にする前に、次の手順に従ってください。

1 グループのレコードのプライマリ所有者に指定するユーザー以外のユーザーをすべて削除します。

- 2 グループを削除します。
- 3 企業プロファイルの「デフォルトのグループ割当」チェックボックスをオフにします。

関連トピック

グループと共有カレンダーの関連情報については、次のトピックを参照してください。

- [グループの管理](#) 『1231ページ』
- [他ユーザーのカレンダーの表示](#) 『145ページ』
- [カスタムカレンダービューの追加](#) 『148ページ』

テリトリー管理

テリトリーとテリトリー階層を設定できます。たとえば、セールス要員をグループまたはテリトリーに編成できます。テリトリーは、地理的条件、製品または業種に基づくことができます。個々のセールスグループは、担当テリトリーの取引先および商談の処理について責任を持ちます。Oracle CRM On Demandで設定したテリトリー単位で、新しい取引先レコードや商談レコードを割り当てることができます。テリトリーの設定については、「[テリトリーの設定](#) 『1236ページ』」を参照してください。

テリトリーの設定

作業前の準備：

- 社内でテリトリーが定義されていない場合は、Oracle CRM On Demandで情報を設定する前に、命名規則と階層を指定します。情報を入力する場合は、最上位のテリトリーから開始して、下位のテリトリーを追加します。
- 次の手順を実行するには、「テリトリーの管理」権限を含む役割が割り当てられている必要があります。

次の手順では、テリトリーの設定方法について説明します。

テリトリーを設定するには

- 1 任意のページの右上隅にある「管理」グローバルリンクをクリックします。
- 2 「ユーザー管理とアクセス制御」セクションで、「テリトリー管理」リンクをクリックします。
- 3 「テリトリー階層」ページで、次の該当する操作を行います。
 - テリトリーを追加するには、「新規のテリトリー」をクリックします。
 - テリトリー情報を更新するには、「テリトリー名」カラムで適切なリンクをクリックし、「テリトリー詳細」ページで「編集」をクリックします。
- 4 「テリトリー編集」ページで、必要な情報を入力します。

フィールド	説明
テリトリ名	50文字に制限されます。
親テリトリ	これが最上位のテリトリの場合は、このフィールドを空白のままにします。
現在の目標	このテリトリに割り当てられている目標を入力できます。
テリトリ通貨	企業のデフォルト通貨を継承します。

- 5 レコードを保存します。
- 6 (オプション) [テリトリ詳細] ページで、[子テリトリ] タイトルバーの [新規] をクリックして、下位のテリトリを追加します。

親テリトリを更新するには

- 1 任意のページの右上隅にある [管理] グローバルリンクをクリックします。
- 2 [ユーザー管理とアクセス制御] セクションで、[テリトリ管理] リンクをクリックします。
- 3 [テリトリ階層] ページで、子テリトリを選択します。
- 4 [テリトリ詳細] ページで、[編集] をクリックします。
- 5 [テリトリ編集] ページで、[親テリトリ] フィールドの横にある [ルックアップ] アイコンをクリックします。
- 6 [ルックアップ] ウィンドウで、親取引先を選択します。
- 7 レコードを保存します。

レコードのテリトリを更新するには

レコードのテリトリフィールドは、いくつかの方法で更新できます。通常、この処理は自動的に行われます。

- **割当マネージャ**：割当マネージャを使用してこのフィールドに情報を入力し、レコードの関連所有者およびチームメンバーを割り当てることができます。
- **インポート**：数多くのレコードについてテリトリの所有権を更新する場合、割当マネージャを使用して、レコードの割当をトリガーする所有者再割当フラグを設定します。
- **手動**：ユーザーは、自分のテリトリをレコードに割り当てることができます。

ビジネスプロセスの管理

次に示した作業の手順を参照するには、該当するトピックをクリックしてください。

- [ワークフローの作成](#) 『1248ページ』

- [ワークフロールールの特定のチャンネルまたは役割への制限](#) 『1252ページ』
- [ワークフローアクションの作成：ブックの割り当て](#) 『1253ページ』
- [ワークフローアクションの作成：統合イベントの作成](#) 『1254ページ』
- [ワークフローアクションの作成：タスクの作成](#) 『1256ページ』
- [ワークフローアクションの作成：電子メールの送信](#) 『1261ページ』
- [ワークフローアクションの作成：待機後のフィールドの更新](#) 『1264ページ』
- [ワークフローアクションの作成：値の更新](#) 『1266ページ』
- [ワークフローアクションの作成：待機](#) 『1268ページ』
- [ワークフロールールアクションの順序の変更](#) 『1271ページ』
- [ワークフロールールの変更](#) 『1272ページ』
- [ワークフロールールとアクションの無効化](#) 『1273ページ』
- [ワークフロールールとアクションの削除](#) 『1274ページ』
- [ワークフローインスタンスの表示](#) 『1277ページ』
- [ワークフローモニターからのインスタンスの削除](#) 『1279ページ』
- [割当ルールの設定](#) 『1286ページ』
- [見込み客変換中の追加フィールドのマッピング](#) 『1292ページ』
- [見込み客変換レイアウトの作成](#) 『1293ページ』
- [売上予想定義の設定](#) 『1295ページ』
- [売上予想定義の更新](#) 『1301ページ』
- [セールスプロセス、カテゴリー、およびコーチの設定](#) 『1302ページ』
- [企業の業種リストのカスタマイズ](#) 『1309ページ』

関連トピック

関連する情報については、次のトピックを参照してください。

- [割当ルールについて](#) 『1282ページ』
- [見込み客変換の管理](#) 『1291ページ』
- [ワークフロー設定](#) 『1238ページ』
- [ワークフローモニター](#) 『1275ページ』

ワークフロー設定

企業のビジネス要件を満たすワークフロールールを設定するには、次の手順を実行します。

- 1 すべての利害関係者と共同でビジネスプロセスを計画します。

- 2 設定する必要があるすべてのワークフロールールおよび対応するワークフローアクションを文書化します。ワークフロールールコンポーネントの詳細は、「[ワークフロールールについて](#)」を参照してください。『1239ページ』
- 3 企業の管理者としてOracle CRM On Demandにサインインし、ワークフロールールを作成します。詳細は、「[ワークフロールールを作成](#)」を参照してください。『1248ページ』
- 4 ワークフロールールに、すべての必要なワークフローアクションを定義します。様々なタイプのワークフローアクションの作成については、次のトピックを参照してください。
 - [ワークフローアクションについて](#) 『1245ページ』
 - [ワークフローアクションの作成：ブックの割り当て](#) 『1253ページ』
 - [ワークフローアクションの作成：統合イベントの作成](#) 『1254ページ』
 - [ワークフローアクションの作成：タスクの作成](#) 『1256ページ』
 - [ワークフローアクションの作成：電子メールの送信](#) 『1261ページ』
 - [ワークフローアクションの作成：待機後のフィールドの更新](#) 『1264ページ』
 - [ワークフローアクションの作成：値の更新](#) 『1266ページ』
 - [ワークフローアクションの作成：待機](#) 『1268ページ』
 - [ワークフロールールとアクションの無効化](#) 『1273ページ』
 - [ワークフロールールとアクションの削除](#) 『1274ページ』

ワークフロールールについて

ワークフロールールは、指定されたイベントが発生するたびに1つ以上のアクションを自動的に実行するようにというOracle CRM On Demandへの指示です。

ワークフロールール機能の設定について

新規顧客の場合は、ワークフロールール機能が自動的に有効になっています。ただし、既存顧客の場合は、カスタマサポートと企業の管理者がOracle CRM On Demandのワークフロールール機能を設定する必要があります。

- **カスタマサポートによる設定**：カスタマサポートがワークフロールール機能を設定すると、[管理ホームページ]の[ビジネスプロセス管理]セクションに[ワークフロー設定]リンクが表示されます。また、管理者の役割を持つユーザーの[データルール管理 - ワークフロールール管理]権限が有効になります。ユーザー役割の詳細は、「[役割の追加](#)」を参照してください。『1199ページ』
- **ワークフローオプションの有効化**：ワークフロールールは、企業の管理者が[企業プロファイル]ページで[ワークフローを有効化]チェックボックスをオンにするまで実行できません。企業プロファイルの設定方法については、「[企業プロファイルとグローバルデフォルトの設定](#)」を参照してください。『1020ページ』
- **統合イベント**：統合イベントは、Oracle CRM On Demandのレコードに対する変更に基づく外部プロセス（作成、更新、削除、関連付け、分離）をトリガーするメカニズムです。追跡するレコードのフィールドを指定できます。企業でワークフロールールを使用して統合イベントを作成する必要がある場合は、カスタマサポートに統合イベント管理のサポートを依頼し、必要な統合イベントキューの合計サイズを指定します。追跡するフィールドの値を変更すると、その変更が統合イベントに記録されます。また、統合イベント

を追加する統合イベントキューを指定することもできます。統合イベントの管理の詳細は、「[統合イベントについて『1496ページ』](#)」を参照してください。

- **ブック**：企業でワークフロールールを使用してレコードとブックの関連付けを更新する必要がある場合は、カスタマサポートにブック管理のサポートを依頼します。ブック管理の詳細は、「[ブックの管理『1204ページ』](#)」を参照してください。

ワークフロールールのトリガーイベントとアクション

ワークフロールールは、ルールで指定されたイベント（トリガーイベント）が発生したときに評価されます。ルール条件を満たした場合（またはルール条件が指定されていない場合）は、ルールで指定されたアクションが実行されます。たとえば、商談が作成されたときに（ワークフロールールトリガーイベント）、商談所有者の管理者に電子メールを送信する（ワークフロールールアクション）ように指定するワークフロールールを作成できます。また、商談の売上が特定の金額を上回った場合のみ（ワークフロールール条件）電子メールを送信するように指定し、電子メールの内容を指定することもできます。

また、指定期間が経過した後や指定日時にアクションが実行されるようにワークフロールールを設定することもできます。時間ベースのワークフローアクションの詳細は、「[時間ベースのワークフロールールについて『1247ページ』](#)」を参照してください。

ワークフロールールは次のいずれかの場合にトリガーできます。

- レコードが作成、更新、削除された場合。
- レコードが、他のレコードに関連付けられた場合、または他のレコードから分離した場合。

関連付けや分離のワークフロールールトリガーは、取引先と担当者との間、および商談と担当者との間の関連付けでのみサポートされます。

ワークフロールールは、個々のフィールドに対してではなく、レコード全体に対して設定されます。ワークフロールールのトリガーイベントにはいくつかのタイプがありますが、各ワークフロールールに指定できるトリガーイベントは1つのみです。選択したルールのトリガーイベントに応じて、ワークフロールール条件を満たしたときにOracle CRM On Demandで1つ以上のアクションが自動的に実行されるように指定できます。

注：ルールの作成後に、そのルールのレコードタイプやトリガーイベントを変更することはできません。ただし、ワークフロー条件の更新は可能です。

各ルールのトリガーイベントは、[ワークフロールールリスト] ページと [ワークフロールール詳細] ページに表示されます。次の表では、各トリガーイベントで使用可能なアクションについて説明します。

トリガーイベント	使用可能なアクション
新規レコードが保存されたとき	<ul style="list-style-type: none">■ メール送信■ タスクを作成■ ブックを割り当て■ 統合イベントの作成■ 待機■ 待機後のフィールドの更新
更新されたレコードが保存されたとき	<ul style="list-style-type: none">■ メール送信■ タスクを作成■ ブックを割り当て

トリガーイベント	使用可能なアクション
	<ul style="list-style-type: none"> ■ 統合イベントの作成 ■ 待機 ■ 待機後のフィールドの更新
レコードが削除される前	<ul style="list-style-type: none"> ■ メール送信 ■ タスクを作成 ■ 統合イベントの作成 ■ 待機
更新されたレコードが保存される前に	<ul style="list-style-type: none"> ■ 値を更新
親との関連付けの後	<ul style="list-style-type: none"> ■ メール送信 ■ 統合イベントの作成 ■ 待機
親との関連付け解除の後	<ul style="list-style-type: none"> ■ メール送信 ■ 統合イベントの作成 ■ 待機
レコードの復元時	<ul style="list-style-type: none"> ■ メール送信 ■ タスクを作成

次の3つの追加ワークフローアクションは、Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Managementでのみ使用できます。

- [Partner Book Sync (パートナーブック同期)]
- [Book Partner Sync (ブックパートナー同期)]
- [Owner Partner Account Sync (所有者パートナー取引先同期)]

これらのアクションとその使用方法の詳細は、Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guideを参照してください。このマニュアルは、Oracle Technology NetworkのOracle CRM On Demandドキュメントライブラリから入手できます。

ワークフロールールとルールアクションに適用される制限事項

ワークフロールールとルールアクションには、次の制限事項が適用されます。

- **ワークフロールール条件**：ワークフロールールに条件を定義した場合は、ルールがトリガーされたときにルール条件が満たされている場合にのみ、ワークフロールールのアクションが実行されます。条件が満たされていない場合、アクションは実行されません。ワークフロールールに条件を定義していない場合は、ルールがトリガーされるたびにワークフロールールのアクションが実行されます。
- **ワークフロールールの複数のアクション**：ワークフロールールには複数のアクション（各ルールに最大25個）を作成できます。1つのルールに25個を超えるアクションを作成しようとすると、エラーメッセージが表示されます。ワークフロールールに複数のアクションがある場合は、アクション1から指定の順序でアクションが実行されます。アクションが完

了するまで、次のアクションは実行されません。ルールアクションの順序は変更できます。ワークフローアクションの詳細は、「[ワークフローアクションについて『1245ページ』](#)」を参照してください。

注：ワークフローアクションが完了前に予期せず終了した場合、ルールの残りのアクションは実行されません。

- **レコードタイプ：**さまざまなレコードタイプに対するワークフロールールを作成することができます。ただし、各ワークフロールールは、1種類のレコードタイプにのみ適用されます。たとえば、あるレコードタイプのワークフロールールを作成した後、別のレコードタイプでも同じアクションを実行するには、このレコードタイプに対して、同じトリガーイベント、ルール条件、およびアクションを持つ、別のワークフロールールを作成する必要があります。
- **シングルレコードコンテキスト：**ワークフロールールは、レコードが作成、更新、削除された場合にトリガーされます。1つのレコードのコンテキスト内でのみ動作するため、ワークフロールールがアクセスおよび更新できるフィールドも1つのレコードだけです。

注：ワークフロールールがレコードの関連付けまたは分離アクションによってトリガーされると、そのワークフローによって作成された統合イベントは、子レコードおよび親レコードの両方のフィールドを含めることができます。

ワークフロールールの順序

ワークフロールールを作成すると、Oracle CRM On Demandにより同じレコードタイプと同じトリガーイベントに基づいてルールに次の未使用の順序番号が自動的に割り当てられます。順序番号により、Oracle CRM On Demandが同じレコードタイプと同じトリガーイベントに基づくルールを呼び出す順序が決まります。ルールの順序は後で変更できます。ワークフロールールの順序の変更の詳細については、「[ワークフロールールの順序の変更『1272ページ』](#)」を参照してください。

トリガーイベントの関連付けと分離

ワークフロールール上のトリガーイベントの関連付けと分離は、取引先と担当者との間、商談と担当者との間に対してのみサポートされます。トリガーイベントの関連付けと分離で利用可能なアクションは次のとおりです。

- 電子メールの送信
- 統合イベントの作成
- 待機

次の表で、関連付けまたは分離のワークフロールールをトリガーできるアクションを示します。この表では、統合イベントアクションがワークフロールール上で設定された場合に、ワークフロールールによって生成される統合イベントも示しています。

注：レコード内のデータによっては、追加の統合イベントが生成される場合があります。たとえば、取引先に作成された新しい担当者がその取引先のプライマリ担当者である場合、追加の統合イベント（取引先の更新）が生成されます。

アクション	親レコード	子レコード	チャネル	統合イベント
取引先に新しい担当者を作成します。	取引先	担当者	ユーザーインターフェイス	取引先：更新 担当者：挿入 担当者：関連付ける

アクション	親レコード	子レコード	チャネル	統合イベント
			Webサービス	担当者：挿入 担当者：関連付ける 取引先：更新
既存の担当者を取引先にリンクします。	取引先	担当者	ユーザーインターフェイス	取引先担当者：挿入 担当者：更新
			Webサービス	担当者：関連付ける 取引先：更新
取引先から担当者を削除します。	取引先	担当者	ユーザーインターフェイス	取引先担当者：削除 担当者：更新（プライマリ担当者のみ）
			Webサービス	担当者：分離 取引先：更新
既存の取引先を担当者にリンクします。	担当者	取引先	ユーザーインターフェイス	取引先担当者：挿入 取引先：更新
			Webサービス	取引先担当者：挿入 担当者：更新
担当者から取引先を削除します。	担当者	取引先	ユーザーインターフェイス	取引先担当者：削除 担当者：更新（プライマリ担当者のみ）
			Webサービス	取引先担当者：削除 担当者：更新（プライマリ担当者のみ）
担当者に新しい商談を作成します。	担当者	商談	ユーザーインターフェイス	商談：挿入 商談：関連付ける
			Webサービス	商談：挿入 商談：関連付ける 担当者：更新
担当者から商談を削除します。	担当者	商談	ユーザーインターフェイス	商談：分離
			Webサービス	商談：分離

アクション	親レコード	子レコード	チャネル	統合イベント
取引先に新しい商談を作成します。 注： このアクションはユーザーインターフェイスからは使用できません。	商談	担当者	Webサービス	担当者：挿入 担当者：関連付ける
既存の担当者を商談にリンクします。	商談	担当者	ユーザーインターフェイス	商談：更新 商談担当者役割：挿入
			Webサービス	担当者：関連付ける 商談：更新
商談から担当者を削除します。	商談	担当者	ユーザーインターフェイス	商談担当者役割：削除 商談：更新
			Webサービス	担当者：分離 商談：更新

ワークフロールールアクションの失敗

ワークフロールールアクションが完了前に失敗した場合、次の処理が行われます。

- 「値を更新」アクションが失敗した場合、ルールをトリガーした操作がブロックされ、ワークフロールールに指定されているその他のアクションは実行されません。ユーザーの画面には、操作が失敗したことを示すエラーメッセージが表示されます。
- 「値を更新」アクション以外のワークフロールールアクションが失敗した場合、ユーザーはエラーメッセージを受け取りますが、ルールをトリガーした操作はブロックされず、ワークフロールールに指定されているその他のアクションが実行されます。

レコードの表示およびワークフローアクション

ワークフロールールをトリガーするアクションをユーザーが実行し、ユーザーのアクションの結果としてレコードを表示できなくなった場合、ワークフロールールに対する一部のアクションが失敗することがあります。

たとえば、変更した取引先レコードの保存時にトリガーされるワークフロールールがあるとします。取引先レコードを所有するユーザーが取引先を別のユーザーに再割り当てした場合、その取引先レコードの保存時にワークフロールールがトリガーされます。レコードの元の所有者が他のどのような手段（チームまたはブックのメンバーシップなど）によっても取引先レコードを表示できなくなった場合、その取引先レコードにアクセスする必要があるワークフローアクションは失敗します。

待ち時間

ワークフロールールは順番に、そして同期的に評価されます。したがって、すべてのルールが評価されるまでは、全体的な更新操作は完了しません。ワークフロールールでは、操作に対して一定の待ち時間（操作の開始と操作の終了までの時間）を設けています。たとえば、ワークフローによって作成される各タスクは、レコードの更新操作に対して最大で**20%**の待ち時間を追加することができます。ワークフロールールによって作成される各電子メールには、約**5%**の待ち時間が追加されます。

式の評価には、それほど時間はかかりません。待ち時間を最小にするには、相互に排他的な式をワークフロー条件に追加し、ワークフロールールは、パフォーマンスを念頭に置いたうえで、段階的に構築します。

次に示した作業の手順を参照するには、該当するトピックをクリックしてください。

- [ワークフロールールの作成](#) 『1248ページ』
- [ワークフローアクションの作成：ブックの割り当て](#) 『1253ページ』
- [ワークフローアクションの作成：統合イベントの作成](#) 『1254ページ』
- [ワークフローアクションの作成：タスクの作成](#) 『1256ページ』
- [ワークフローアクションの作成：電子メールの送信](#) 『1261ページ』
- [ワークフローアクションの作成：待機後のフィールドの更新](#) 『1264ページ』
- [ワークフローアクションの作成：値の更新](#) 『1266ページ』
- [ワークフローアクションの作成：待機](#) 『1268ページ』
- [ワークフロールールアクションの順序の変更](#) 『1271ページ』
- [ワークフロールールの順序の変更](#) 『1272ページ』
- [ワークフロールールとアクションの無効化](#) 『1273ページ』
- [ワークフロールールとアクションの削除](#) 『1274ページ』

ワークフローアクションについて

1 つのワークフロールールに対して、最大**25** 個のアクションを作成できます。

作成可能なワークフローアクションのタイプは次のとおりです。

- **ブックを割り当て**：[ブックを割り当て] アクションでは、ワークフロールールの条件を満たすと、レコードにブックを割り当てます。
- **統合イベントの作成**：[統合イベントの作成] アクションでは、ワークフロールールの条件を満たし、[統合イベントの作成] アクションで追跡されているフィールドの少なくとも1つで変更が検出された場合、1つ以上の統合キューに統合イベントを送信します。
- **タスクを作成**：[タスクを作成] アクションでは、ワークフロールールの条件を満たすと、タスクを作成します。
- **メール送信**：[メール送信] アクションでは、ワークフロールールの条件を満たすと、電子メールを送信します。
- **待機後のフィールドの更新**：[待機後のフィールドの更新] アクションでは、ワークフロールールをトリガーしたレコードのフィールドを更新します。このアクションは、ワークフロールールの[待機後のフィールドの更新] アクションより前にある1つ以上の[待機] アクションで定義されている待機期間の終了時に実行されます。
- **値を更新**：[値を更新] アクションでは、レコードの変更時に、元の変更に関する情報（レコードの変更日時、変更したユーザー、変更内容）を保持したままフィールドを更新します。

- **待機**：[待機] アクションを使用すると、Oracle CRM On Demandでは、特定の期間が経過するまで、または特定の日時になるまでワークフロールールの中の（後続の）アクションの実行が延期されます。

次の3つの追加ワークフローアクションは、Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Managementでのみ使用できます。

- [Partner Book Sync（パートナーブック同期）]
- [Book Partner Sync（ブックパートナー同期）]
- [Owner Partner Account Sync（所有者パートナー取引先同期）]

これらのアクションとその使用方法の詳細は、Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guideを参照してください。このマニュアルは、Oracle Technology NetworkのOracle CRM On Demandドキュメントライブラリから入手できます。

注：ワークフロールールに複数のアクションを指定した場合、アクション1から指定の順序でアクションが実行されます。アクションが完了するまで、次のアクションは実行されません。ワークフロールールアクションを作成した後で、アクションの順序を変更できます。詳細については、「[ワークフロールールアクションの順序の変更](#)」を参照してください。

ワークフロールールアクションを作成するときは、Expression Builderを使用して、レコードからフィールドを選択し、変数を計算する式を定義します。電子メールの件名とメッセージの本文テキスト、タスクの件名と説明テキストまたは更新するフィールドの新しい値に、レコードのフィールドと変数をマージできます。また、式ビルダーを使用して、ワークフロールールアクションの待機期間の長さまたは終了日時を計算することもできます。定義する式のフィールドの名前と変数は、ワークフロールールの実装時に値に置き換わります。Expression Builderの詳細は、「[Expression Builder](#)」を参照してください。

ワークフローアクションを作成する手順については、次のトピックを参照してください。

- [ワークフローアクションの作成：ブックの割り当て](#) 『1253ページ』
- [ワークフローアクションの作成：統合イベントの作成](#) 『1254ページ』
- [ワークフローアクションの作成：タスクの作成](#) 『1256ページ』
- [ワークフローアクションの作成：電子メールの送信](#) 『1261ページ』
- [ワークフローアクションの作成：待機後のフィールドの更新](#) 『1264ページ』
- [ワークフローアクションの作成：値の更新](#) 『1266ページ』
- [ワークフローアクションの作成：待機](#) 『1268ページ』

関連トピック

関連するワークフロー情報については、次のトピックを参照してください。

- [ワークフロールールについて](#) 『1239ページ』
- [時間ベースのワークフロールールについて](#) 『1247ページ』
- [ワークフロールールの作成](#) 『1248ページ』
- [ワークフロールールアクションの順序の変更](#) 『1271ページ』
- [ワークフロールールとアクションの無効化](#) 『1273ページ』
- [ワークフロールールとアクションの削除](#) 『1274ページ』

時間ベースのワークフロールールについて

時間制限を経過したときにアクションが実行されるように、ワークフロールールを設定できます。たとえば、レコードの期日が経過したとき、またはレコードが一定期間使用されていなかった場合に、ルールのアクションが実行されるようにルールを設定できます。

時間ベースのワークフロールールを設定するには、ルールに1つ以上の「待機」アクションを追加します。時間ベースのアクションを実行するケースごとに、遅延の期間、または遅延の終了日時を指定する「待機」アクションを作成します。期間または日付を直接入力するか、期間または日付を計算する式を作成できます。次に、遅延するアクションの直前に「待機」アクションがくるように、ルールのアクションを並べ替えます。ビジネスプロセスの実現に複数のルールが必要な場合は、目的を実現するためにルールを適切に並べ替えます。

待機アクション後のワークフロー条件の再評価について

「待機」アクションを使用して、待機期間の終了時にワークフロールール条件を再評価するかどうかを指定できます。「待機」アクションの「待機後のルール条件を再評価します」チェックボックスがオンの場合は、待機期間の終了時にレコードが再び読み込まれ、ワークフロールールの条件に対して再評価されます。

(待機期間中にレコードが変更されたために) ルール条件が満たされていない場合、ルールの残りのアクションは実行されません。デフォルトでは、「待機」アクションの「待機後のルール条件を再評価します」チェックボックスはオンになります。

「待機」アクションの「待機後のルール条件を再評価します」チェックボックスをオフにし、待機期間が終了した場合は、レコードが再び読み込まれ、ルールに対する次のアクションが実行されます。このときに、レコードがまだルール条件を満たしているかどうかはチェックされません。ルールに複数の「待機」アクションがある場合は、待機期間の終了時にルール条件を再評価する「待機」アクションごとに「待機後のルール条件を再評価します」チェックボックスをオンにする必要があります。

時間ベースのワークフロールールの使用例

次に、時間ベースのワークフロールールの使用例を示します。時間ベースのワークフロールールは、ビジネスモデルに応じて異なる方法で使用できます。

サービスリクエストには、「標準」、「緊急」、「非常に重要」の3つの優先順位オプションが使用されます。サービスリクエストが作成されると、サービスリクエストの優先順位はデフォルトで「標準」に設定されます。サービスエスカレーションのビジネスプロセスには、次のアクションが必要です。

- 1 新しいサービスリクエストが作成された後、サービスリクエストの状態が24時間以内に更新されない場合は、サービスリクエストの優先順位が「緊急」に変更され、サービスリクエストを更新する必要があることを所有者に通知する電子メールがサービスリクエストの所有者に送信されます。
- 2 サービスリクエストの状態が変更されずにさらに24時間経過すると、次の処理が実行されます。
 - サービスリクエストの「優先順位」フィールドが「非常に重要」に変更されます。
 - サービスリクエストが当初の所有者のマネージャに再割り当てされます。
 - サービスリクエストが所有者のマネージャに再割り当てされたこと、および優先順位が「非常に重要」に変更されたことを伝える電子メールが、サービスリクエストの当初の所有者と新しい所有者に送信されます。

この要件を満たすために、企業の管理者は、次のように設定されるサービスリクエストレコードタイプのワークフロールールを設定します。

- 1 ルールトリガーは、[新規レコードが保存されたとき] という値に設定されます。
- 2 ルール条件は、次のように、サービスリクエストの状態が[保留中] に設定されていないことを指定します。
`[<Status>] <> LookupValue("SR_STATUS", "Pending")`
- 3 ワークフロールールには次の一連のアクションがあります。
 - a 期間が24時間で、[待機後のルール条件を再評価します] チェックボックスがオンの[待機] アクション
 - b サービスリクエストの[優先順位] フィールドを[緊急] に変更する[待機後のフィールドの更新] アクション
 - c サービスリクエストの優先順位が[緊急] に変更されたこと、およびサービスリクエストを更新する必要があることを所有者に通知する電子メールをサービスリクエストの所有者に送信する[メール送信] アクション
 - d 期間が24時間で、[待機後のルール条件を再評価します] チェックボックスがオンの[待機] アクション
 - e サービスリクエストの[優先順位] フィールドを[非常に重要] に変更する[待機後のフィールドの更新] アクション
 - f 当初の所有者のマネージャを新しい所有者として割り当てる[待機後のフィールドの更新] アクション
 - g サービスリクエストが再割り当てされたこと、およびサービスリクエストの優先順位が[非常に重要] に変更されたことを通知する電子メールをサービスリクエストの所有者と所有者のマネージャに送信する[メール送信] アクション

ワークフロールールの[待機] アクションおよび[待機後のフィールドの更新] アクションの作成手順については、「[ワークフローアクションの作成：待機](#)『1268ページ』」および「[ワークフローアクションの作成：待機後のフィールドの更新](#)『1264ページ』」を参照してください。

関連トピック

関連するワークフロー情報については、次のトピックを参照してください。

- [ワークフロールールについて](#)『1239ページ』
- [ワークフローアクションについて](#)『1245ページ』
- [ワークフロールールの作成](#)『1248ページ』
- [ワークフロールールアクションの順序の変更](#)『1271ページ』
- [ワークフロールールとアクションの無効化](#)『1273ページ』
- [ワークフロールールとアクションの削除](#)『1274ページ』

ワークフロールールの作成

作業前の準備：「[ワークフロールールについて](#)『1239ページ』」で説明されているように、企業でOracle CRM On Demandのワークフロー機能が設定されている必要があります。このトピックで説明する手順を実行するには、[データルールの管理 -

ワークフロールールの管理] 権限を含むユーザー役割が割り当てられている必要があります。役割への権限の追加については、「[役割の追加](#)『1199ページ』」を参照してください。

注： ルールの作成後に、そのルールのレコードタイプやトリガーイベントを変更することはできません。ただし、ワークフロー条件の更新は可能です。

ワークフロールールを作成するには

- 1 任意のページの右上隅にある [管理] グローバルリンクをクリックします。
- 2 [ビジネスプロセス管理] セクションで、[ワークフロー設定] をクリックします。
- 3 [ワークフロールールリスト] ページで、次の該当する操作を行います。
 - 既存のワークフロールールをコピーして新しいワークフロールールを作成するには、コピーするワークフロールールの [コピー] をクリックします。
 - 既存のルールをベースにせずに新しいワークフロールールを作成するには、タイトルバーの [新規] をクリックします。

- 4 [ワークフロールール詳細] ページの [キーワークフロールール詳細] セクションで、ルール情報を入力します。

次の表では、各ルールフィールドについて説明します。

フィールド	説明
ワークフロー名	50文字までの一意の名前を入力します。
有効	[有効] チェックボックスを使用して、ルールの有効と無効を切り替えます。同時に有効にできるワークフロールールの数に制限はありません。
レコードタイプ	<p>ワークフロールールのレコードタイプを選択します。</p> <p>トリガーイベントを作成、更新および削除する場合、ワークフロールールは、1種類のレコードタイプにのみ関連付けられます。ルールはそのレコードタイプに対して評価され、そのレコードタイプに対してアクションが実行されます。ルールの作成後、そのルールのレコードタイプを変更することはできません。</p> <p>トリガーイベントが [親との関連付けの後] または [親との関連付け解除の後] のワークフロールールの場合は、子レコードのレコードタイプを選択します。たとえば、担当者レコードが取引先レコードに関連付けられたときにワークフロールールをトリガーする場合は、このフィールドで担当者を選択し、[親レコードタイプ] フィールドで取引先を選択します。</p>
トリガーイベント	<p>ルールをトリガーするイベントを選択します。</p> <p>指定のレコードタイプでこのイベントが発生すると、ルールが評価されます。ルールの作成後、そのルールのトリガーイベントを変更することはできません。</p> <p>注： [親との関連付けの後] および [親との関連付け解除の後] のトリガーイベントは、取引先、担当者、および商談のレコードタイプに対してのみサポートされます。詳細については、「ワークフロールールについて」 『1239ページ</p>

フィールド	説明
	』」の「トリガーイベントの関連付けと分離」を参照してください。
順序	このフィールドは、ワークフロールールを作成するときは読み取り専用です。このフィールドにより、Oracle CRM On Demandが同じレコードタイプと同じトリガーイベントに基づくルールを呼び出す順序が決まります。Oracle CRM On Demandは、同じレコードタイプと同じトリガーイベントに基づいてルールの次の未使用の番号を割り当てますが、ワークフロールールの順序は後で変更できます。詳細については、「 ワークフロールールの順序の変更 『1272ページ』」を参照してください。
親レコードタイプ	このフィールドは、[親との関連付けの後] または [親との関連付け解除の後] のトリガーイベントを選択した場合に表示されます。 親レコードタイプを選択します。たとえば、担当者レコードが親の取引先レコードと関連付けられたときにワークフロールールをトリガーする場合は、このフィールドで [取引先] を選択し、[レコードタイプ] フィールドで [担当者] を選択します。

- 5** ワークフロールールに条件を定義する場合は、ページの [ワークフロールール条件] セクションにある [fx] アイコンをクリックし、**Expression Builder**を使用してワークフロールール条件を定義します。**Expression Builder**の詳細は、「[Expression Builder](#)『1518ページ』」を参照してください。

注：ワークフロールールに条件を定義しない場合は、ルールがトリガーされるたびにルールアクションが実行されます。

ワークフロールールの条件を作成する場合は、次の点を考慮してください。

- ワークフロールールの条件には、最大**1024**文字含めることができます。
- 特定の役割またはチャネル専用のワークフロールールを設定できます。ワークフロールールを特定の役割またはチャネルに制限する方法の詳細は、「[ワークフロールールの特定のチャネルまたは役割への制限](#)『1252ページ』」を参照してください。
- ワークフロールールの次のような条件を使用して、レコード内のフィールドが更新されたかどうかを確認できます。この例では、フィールドが変更されたかどうかを確認するための文字列として「Invalid」を使用していますが、調査対象のフィールドに値としてその文字列が存在しない場合は任意の文字列を使用できます。

```
IsNull([<FieldName>], "Invalid") <> IsNull(PRE("<FieldName>"), "Invalid")
```

注意：[待機] アクションの後に呼び出されるワークフローまたはアクションで**PRE**関数を使用した場合、関数はフィールドの以前の値を返しません。**PRE()**関数の詳細は、「[PRE](#)『1565ページ』」を参照してください。

- 6** (必要な場合) ルールのトリガーイベントが [更新されたレコードが保存される前に] で、ルールのレコードタイプが [商談] の場合は、次の手順を実行します。

- a** [ワークフロールール詳細] ページの [条件が偽の場合にアクション] セクションで、ルール条件を満たさない場合に保存処理を取り消すかどうかを指定します。
- b** (オプション) ルール条件を満たさないために保存処理が取り消されたときに表示するエラーメッセージを指定します。

注：保存処理を取り消すオプションを使用できるのは、トリガーイベントが [更新されたレコードが保存される前に] で、レコードタイプが [商談] のワークフロールールの場合のみです。

次の表では、[ワークフロールール詳細] ページの [条件が偽の場合にアクション] セクションのオプションについて説明します。

フィールド	説明
保存取消	<p>このチェックボックスをオンにすると、ルール条件を満たさない場合に次のアクションが実行されます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ ワークフロールールが終了します。 ■ [更新されたレコードが保存される前に] トリガーイベントが指定されている（同じレコードタイプに基づく）以降のすべてのワークフロールールも終了します。 ■ レコードの状態に対する以前のすべての変更（Oracle CRM On Demandで加えられた変更を除く）がロールバックされます。 ■ レコードは元の状態に戻ります。ただし、Oracle CRM On Demandでレコードが更新されている場合、その変更が [保存取消] アクションよりも優先されます。たとえば、プライマリ担当者が関連担当者から削除されると、Oracle CRM On Demandで親商談レコードのプライマリ担当者情報が更新されます。Oracle CRM On Demandによるこの更新は、商談レコードに対する [保存取消] アクションよりも優先されます。 ■ [更新されたレコードが保存されたとき] トリガーイベントが指定されている、同じレコードタイプの以降のすべてのワークフロールールはトリガーされません。 ■ 次のようなメッセージが返されます。 <ul style="list-style-type: none"> ■ ユーザーのアクションによってルールがトリガーされる場合は、ルールをトリガーしたアクションを実行したユーザーに対してメッセージが表示されます。 ■ Webサービスによってルールが呼び出される場合は、Webサービスにエラー文字列としてメッセージが返されます。 ■ インポート処理によってルールが呼び出される場合は、インポートログファイルにエラー文字列としてメッセージが返されます。 <p>メッセージは、[メッセージの表示] フィールドで指定できます。</p> <p>このチェックボックスをオフにすると、ルールの条件を満たさない場合に保存処理が行われません（メッセージも返されません）。</p> <p>デフォルトでは、[保存取消] チェックボックスはオフになっています。</p>

フィールド	説明
メッセージの表示	<p>このフィールドでは、ルールを条件を満たさない場合、およびルールの「保存取消」チェックボックスがオンの場合にユーザー、Webサービスまたはインポートログファイルに返すメッセージを指定できます。</p> <p>このフィールドにメッセージを指定しない場合は、デフォルトのメッセージが返されます。</p> <p>メッセージの最大文字数は1,999文字です。</p>

1 ワークフロールールを保存します。

ルールを保存した場合は、そのルール用のアクションを作成できます。1つのワークフロールールに対して複数のアクション（最大25個）を作成できます。ワークフローアクションを作成する手順については、次のトピックを参照してください。

- [ワークフローアクションの作成：ブックの割り当て](#) 『1253ページ』
- [ワークフローアクションの作成：統合イベントの作成](#) 『1254ページ』
- [ワークフローアクションの作成：タスクの作成](#) 『1256ページ』
- [ワークフローアクションの作成：電子メールの送信](#) 『1261ページ』
- [ワークフローアクションの作成：待機後のフィールドの更新](#) 『1264ページ』
- [ワークフローアクションの作成：値の更新](#) 『1266ページ』
- [ワークフローアクションの作成：待機](#) 『1268ページ』

関連トピック

関連するワークフロー情報については、次のトピックを参照してください。

- [ワークフロールールについて](#) 『1239ページ』
- [ワークフローアクションについて](#) 『1245ページ』
- [ワークフロールールアクションの順序の変更](#) 『1271ページ』
- [ワークフロールールの順序の変更](#) 『1272ページ』
- [ワークフロールールとアクションの無効化](#) 『1273ページ』
- [ワークフロールールとアクションの削除](#) 『1274ページ』

ワークフロールールの特定のチャネルまたは役割への制限

ワークフロールールに条件を追加して、ワークフロールールを特定のチャネルまたは役割に制限できます。

チャネルによってワークフロールールが呼び出されないようにするには

- 条件式でExcludeChannel()関数を使用します。

たとえば、大規模なインポート処理によってワークフロールールがトリガーされないようにするには、ワークフロールールで次の条件を使用します。

`ExcludeChannel ("Import")`

`ExcludeChannel()`関数の詳細は、「[ExcludeChannel](#) 『1535ページ』」を参照してください。

ワークフロールールを特定の役割に制限するには

- 条件式で`UserValue()`関数とともに`<Role>`属性を使用します。

たとえば、ルールをトリガーするアクションを実行したユーザーの役割が「管理者」であり、レコードの「優先順位」が「高」に設定されている場合にのみワークフロールールが呼び出されるように制限するには、ワークフロールールで次の条件を使用します。

`UserValue('<Role>')="Administrator" AND [<Priority>]="High"`

`UserValue()`関数の詳細は、「[UserValue](#) 『1573ページ』」を参照してください。

ワークフローアクションの作成：ブックの割り当て

ワークフロールールの「ブックを割り当て」アクションでは、ワークフロールールの条件が満たされた場合にブックがレコードに自動的に割り当てられます。

注：1つのワークフロールールに対して、最大25個のアクションを作成できます。

次の手順では、「ブックを割り当て」アクションの作成方法について説明します。

作業前の準備。次の手順を実行するには、「ワークフロールールの管理」権限を含むユーザー役割が割り当てられている必要があります。役割への権限の追加については、「[役割の追加](#) 『1199ページ』」を参照してください。

「ブックを割り当て」アクションを作成するには

- 1 アクションを作成するルールに移動します。
 - a 任意のページの右上隅にある「管理」グローバルリンクをクリックします。
 - b 「ビジネスプロセス管理」セクションで、「ワークフロー設定」をクリックします。
 - c 「ワークフロールールリスト」ページで、アクションを作成するルールを見つけます。

リストページでワークフロールールを検索する方法については、「[リストのフィルター処理](#) 『82ページ』」を参照してください。
- 2 ルールの「ワークフロー名」リンクをクリックします。
- 3 「ワークフロールール詳細」ページの「アクション」タイトルバーで「メニュー」をクリックし、「ブックを割り当て」を選択します。

注：ワークフロールール上のトリガーイベントにより、そのルールで作成できるアクションのタイプが決まります。

ヒント：アクションの「コピー」リンクをクリックすると、既存のワークフロールールアクションのコピーを作成できます。

- 4 [ワークフローアクション編集] ページで、アクションの名前を入力します。
- 5 アクションを有効にする場合は、[有効] チェックボックスをオンにします。
- 6 [ブック名] フィールドの横のセレクトボタンをクリックします。
- 7 [ブックルックアップ] でレコードを割り当てるブックを選択し、[OK] をクリックします。
- 8 適切な[割当オプション] と[適用先] オプションを選択します。
オプションについては、「[ブックへのレコードの割り当て](#)『1227ページ』」を参照してください。

- 9 アクションを保存します。

他のタイプのワークフローアクションの作成手順については、次のトピックを参照してください。

- [ワークフローアクションの作成：統合イベントの作成](#)『1254ページ』
- [ワークフローアクションの作成：タスクの作成](#)『1256ページ』
- [ワークフローアクションの作成：電子メールの送信](#)『1261ページ』
- [ワークフローアクションの作成：待機後のフィールドの更新](#)『1264ページ』
- [ワークフローアクションの作成：値の更新](#)『1266ページ』
- [ワークフローアクションの作成：待機](#)『1268ページ』

関連トピック

関連するワークフロー情報については、次のトピックを参照してください。

- [ワークフロールールについて](#)『1239ページ』
- [ワークフローアクションについて](#)『1245ページ』
- [時間ベースのワークフロールールについて](#)『1247ページ』
- [ワークフロールールの作成](#)『1248ページ』
- [ワークフロールールアクションの順序の変更](#)『1271ページ』
- [ワークフロールールとアクションの無効化](#)『1273ページ』
- [ワークフロールールとアクションの削除](#)『1274ページ』

ワークフローアクションの作成：統合イベントの作成

ワークフロールールに対する[統合イベントの作成]アクションでは、ワークフロールールの条件を満たし、[統合イベントの作成]アクションで追跡されているフィールドの少なくとも1つで変更が検出された場合、自動的に1つ以上の統合キューに統合イベントを送信します。

〔統合イベントの作成〕アクションおよび〔待機〕アクションについて

〔統合イベントの作成〕アクションを使用して、ワークフロールールをトリガーするイベントによってレコードに加えられた変更を取得する統合イベントを作成する場合は、ワークフロールールのアクションの順序として、〔待機〕アクションの前に〔統合イベントの作成〕アクションを設定する必要があります。ワークフロールールで〔統合イベントの作成〕アクションの前に〔待機〕アクションを実行すると、〔統合イベントの作成〕アクションでレコードに対する変更が検出されなくなります。〔待機〕アクションの待機期間が終了すると、ルールの残りのアクションが実行される前にレコードが再び読み取られ、ワークフロールールをトリガーしたイベントの前にレコードに記録されたフィールド値は保持されません。したがって、フィールドの以前の値と現在の値は同一と見なされ、〔統合イベントの作成〕アクションによって統合イベントは作成されません。これは、追跡対象のフィールドの変更が検出されないためです。

注：1つのワークフロールールに対して、最大25個のアクションを作成できます。

次の手順では、〔統合イベントの作成〕アクションの作成方法について説明します。

作業前の準備。このトピックで説明する手順を実行するには、〔ワークフロールールの管理〕権限を含むユーザー役割が割り当てられている必要があります。役割への権限の追加については、「[役割の追加](#)『1199ページ』」を参照してください。

〔統合イベントの作成〕アクションを作成するには

- 1 アクションを作成するルールに移動します。
 - a 任意のページの右上隅にある〔管理〕グローバルリンクをクリックします。
 - b 〔ビジネスプロセス管理〕セクションで、〔ワークフロー設定〕をクリックします。
 - c 〔ワークフロールールリスト〕ページで、アクションを作成するルールを見つけます。
リストページでワークフロールールを検索する方法については、「[リストのフィルター処理](#)『82ページ』」を参照してください。
- 2 ルールの〔ワークフロー名〕リンクをクリックします。
- 3 〔ワークフロールール詳細〕ページの〔アクション〕タイトルバーで〔メニュー〕をクリックし、〔統合イベントの作成〕を選択します。
注：ワークフロールール上のトリガーイベントにより、そのルールで作成できるアクションのタイプが決まります。
ヒント：アクションの〔コピー〕リンクをクリックすると、既存のワークフロールールアクションのコピーを作成できます。
- 4 〔ワークフローアクション編集〕ページで、アクションの名前を入力します。
- 5 アクションを有効にする場合は、〔有効〕チェックボックスをオンにします。
- 6 統合イベントを書き込む統合キューを選択します。
- 7 ワークフローアクションを保存します。
アクションのトリガーが〔レコードが削除される前〕の場合、それ以上の設定は不要で、この手順の残りのステップをスキップできます。それ以外の場合は、残りのステップに進みます。
- 8 〔ワークフロールール詳細〕ページのアクション名の横の〔設定〕をクリックします。

- 9 [項目の追跡] ページで、追跡する各フィールドの[変更を追跡] チェックボックスをオンにします。

注：ワークフローアクションの[項目の追跡] ページで選択されているフィールドに加え、（[アプリケーションカスタマイズ] の各ページの）レコードタイプの項目設定で必須フィールドとしてマークされたフィールドも、そのレコードタイプ用に生成された統合イベントでワークフローアクションによって追跡されます。必須フィールドおよびその設定方法の詳細は、「[フィールド管理について『1058ページ』](#)」および「[フィールドの作成と編集『1067ページ』](#)」を参照してください。

統合イベントの詳細は、「[統合イベントについて『1496ページ』](#)」を参照してください。

他のタイプのワークフローアクションの作成手順については、次のトピックを参照してください。

- [ワークフローアクションの作成：ブックの割り当て『1253ページ』](#)
- [ワークフローアクションの作成：タスクの作成『1256ページ』](#)
- [ワークフローアクションの作成：電子メールの送信『1261ページ』](#)
- [ワークフローアクションの作成：待機後のフィールドの更新『1264ページ』](#)
- [ワークフローアクションの作成：値の更新『1266ページ』](#)
- [ワークフローアクションの作成：待機『1268ページ』](#)

関連トピック

ワークフローの関連情報については、次のトピックを参照してください。

- [ワークフロールールについて『1239ページ』](#)
- [ワークフローアクションについて『1245ページ』](#)
- [時間ベースのワークフロールールについて『1247ページ』](#)
- [ワークフロールールの作成『1248ページ』](#)
- [ワークフロールールアクションの順序の変更『1271ページ』](#)
- [ワークフロールールとアクションの無効化『1273ページ』](#)
- [ワークフロールールとアクションの削除『1274ページ』](#)
- [統合イベントについて『1496ページ』](#)

ワークフローアクションの作成：タスクの作成

ワークフロールールの[タスクを作成] アクションでは、ワークフロールールの条件が満たされた場合にタスクが自動的に作成されます。

注：1つのワークフロールールに対して、最大25個のアクションを作成できます。

活動のフォローアップタスクを作成するワークフロールールの設定について

活動レコードタイプには[タスクを作成] アクションを使用できます。これにより、新しい活動レコードが保存されるか、既存の活動レコードが更新、削除または復元されたときに、フォローアップタスクを作成するようにワークフロールールを設定できます。活動レコードに対して作成されるフォローアップタスクは、活動レコードタイプに基づく後続のワークフロールール

ルをトリガーすることはありません。詳細は、「[活動のフォローアップタスクを作成するワークフロールールの設定例『1260ページ』](#)」を参照してください。

次の手順では、[タスクを作成] アクションの作成方法について説明します。

作業前の準備。 次の手順を実行するには、[ワークフロールールの管理] 権限を含むユーザー役割が割り当てられている必要があります。役割への権限の追加については、「[役割の追加『1199ページ』](#)」を参照してください。

[タスクを作成] アクションを作成するには

- 1** アクションを作成するルールに移動します。
 - a** 任意のページの右上隅にある [管理] グローバルリンクをクリックします。
 - b** [ビジネスプロセス管理] セクションで、[ワークフロー設定] をクリックします。
 - c** [ワークフロールールリスト] ページで、アクションを作成するルールを見つけます。
リストページでワークフロールールを検索する方法については、「[リストのフィルター処理『82ページ』](#)」を参照してください。
- 2** ルールの [ワークフロー名] リンクをクリックします。
- 3** [ワークフロールール詳細] ページの [アクション] タイトルバーで [メニュー] をクリックし、[タスクを作成] を選択します。
注： ワークフロールール上のトリガーイベントにより、そのルールで作成できるアクションのタイプが決まります。
ヒント： アクションの [コピー] リンクをクリックすると、既存のワークフロールールアクションのコピーを作成できます。
- 4** [ワークフローアクション編集] ページで、アクションの名前を入力します。
- 5** アクションを有効にする場合は、[有効] チェックボックスをオンにします。
- 6** 次の表で説明するフィールドに入力し、アクションを保存します。
注： タスクの [所有者] フィールドで [レコード上の関連ユーザー] オプションを選択し、レコードの所有者が無効なユーザーである場合、タスクは作成されません。

フィールド	説明
-------	----

フィールド	説明
所有者	<p>タスクの所有者のタイプ（[レコード上の関連ユーザー] または [特定のユーザー]）を選択し、所有者を選択します。</p> <p>■ [レコード上の関連ユーザー] を選択する場合は、リストからユーザーを選択します。</p> <p>チームの役割を所有者として選択した場合は、割り当てられたチームの役割を持つ各ユーザーに、ワークフロールールによりタスクが作成されます。</p> <p>注：取引先、担当者および商談では、レコードタイプに追加されたカスタムチームの役割はどれも、[レコード上の電子メールアドレス] 所有者のリストで選択できます。レコードのカスタマイズの詳細は、「レコードタイプ別の [アプリケーション カスタマイズ] ページ 『1056ページ』」を参照してください。</p> <p>■ [特定のユーザー] を選択する場合は、[ルックアップ] アイコンをクリックし、タスクの所有者を選択します。</p>
タイプ	ドロップダウンリストから活動タイプを選択します。
締切日	<p>評価結果がタスクの締切日になる式を入力します。Expression Builderを使用して式を作成できます。フィールドの横にある [fx] アイコンをクリックすると、Expression Builderウィンドウが開きます。式には、最大で1024文字を含めることができます。</p> <p>注：ワークフローアクションが正常に動作するようにするには、[締切日] フィールドに、評価結果が有効な日付になる式を入力する必要があります。[締切日] フィールドに式以外（日付や整数など）を入力しないでください。</p> <p>評価結果が現在の日付かそれ以前の日付になる式を入力すると、締切日はデフォルトで現在の日付になります。</p> <p>締切日は、最大で2400日後に設定できます。式の評価結果が2400日後よりも先の日付になる場合、締切日は2400日後に設定されます。たとえば、式に「Today()+3000」と入力した場合、結果は「Today()+2400」として計算されます。</p> <p>式の評価結果が無効な日付または他のデータ型（文字列、整数、ブールなど）になる場合、エラーが発生し、活動は作成されません。</p> <p>Expression Builderの[構文のチェック] ボタンを使用して、式の構文をテストできます。ただし、Expression Builderでは、式の評価結果が有効な日付になるかどうかは検証されません。</p> <p>Oracle On Demand Expression Builderの使用方法については、「Expression Builder 『1518ページ』」を参照してください。</p>

フィールド	説明
優先順位	ドロップダウンリストから活動の優先順位を選択します。
状態	ドロップダウンリストから活動状態を選択します。
タスク通貨	通貨を選択します。
個人	このタスクの所有者だけにタスクを表示する場合、このチェックボックスをオンにします。
主題	<p>タスクの主題行を入力します。</p> <p>テキストには、関数とフィールド名を埋め込むことができます。埋め込まれた関数またはフィールド名の前後にある3つのパーセント記号（%%%）は、これが文字列に変換されることを示しています。</p> <p>たとえば、テキストには次の内容を含めることができます。</p> <p>%%%[<ContactLastName>]%%%の呼び出し</p> <p>関数またはフィールド名をフィールドに直接入力した場合、その前後にパーセント記号を3つ入力する必要があります。Expression Builderを使用して関数またはフィールド名を埋め込んだ場合は、パーセント記号が自動的に追加されます。Expression Builderを使用して複雑な式を埋め込んだ場合は、パーセント記号が適切な位置に追加されないことがあります。</p> <p>その場合は、式全体の前後にパーセント記号が配置されて、式が正しく評価されるようにしてください。</p> <p>たとえば、%%%Today() + 30%%%では現在の日付に30日が追加されますが、%%%Today() %%%+ 30では現在の日付の文字列表現に30がつなが合わされます。</p> <p>Expression Builderを使用して機能とフィールド名をフィールドに埋め込むには、フィールドの横の [fx] アイコンをクリックします。</p> <p>静的テキストのみ入力する場合、Expression Builderを使用する必要はありません。</p> <p>このフィールドには、式の前後のパーセント記号を含め、最大1024文字含めることができます。</p>
説明	<p>タスクの説明を入力します。</p> <p>[主題] フィールドで説明したように、関数とフィールド名をテキストに埋め込むことができます。</p> <p>このフィールドには、式の前後のパーセント記号を含め、最大1024文字含めることができます。</p>

他のタイプのワークフローアクションの作成手順については、次のトピックを参照してください。

- [ワークフローアクションの作成：ブックの割り当て](#) 『1253ページ』
- [ワークフローアクションの作成：統合イベントの作成](#) 『1254ページ』
- [ワークフローアクションの作成：電子メールの送信](#) 『1261ページ』

- [ワークフローアクションの作成：待機後のフィールドの更新](#) 『1264ページ』
- [ワークフローアクションの作成：値の更新](#) 『1266ページ』
- [ワークフローアクションの作成：待機](#) 『1268ページ』

関連トピック

関連するワークフロー情報については、次のトピックを参照してください。

- [ワークフロールールについて](#) 『1239ページ』
- [ワークフローアクションについて](#) 『1245ページ』
- [時間ベースのワークフロールールについて](#) 『1247ページ』
- [ワークフロールールの作成](#) 『1248ページ』
- [ワークフロールールアクションの順序の変更](#) 『1271ページ』
- [ワークフロールールとアクションの無効化](#) 『1273ページ』
- [ワークフロールールとアクションの削除](#) 『1274ページ』

活動のフォローアップタスクを作成するワークフロールールの設定例

このトピックでは、活動レコードが作成されたときにフォローアップタスクを作成するようにワークフロールールを設定する場合の例を示します。この機能の使用方法はビジネスモデルによって異なります。

ユーザーが新しい活動を作成するたびにフォローアップタスクが自動的に作成されるようにします。フォローアップタスクは次のように設定します。

- タスクはコールです。
- フォローアップタスクの締切日は、元のタスクの作成日から2日後です。
- フォローアップタスクの優先順位は、[1 - 高] に設定します。
- フォローアップタスクの所有者は、元の活動の所有者と同じです。

新しい活動のフォローアップタスクを作成するようにワークフローを設定するには

- 1 任意のページの右上隅にある [管理] グローバルリンクをクリックします。
- 2 [ビジネスプロセス管理] セクションで、[ワークフロー設定] をクリックします。
- 3 [ワークフロールールリスト] ページのタイトルバーで、[新規] をクリックします。
- 4 [ワークフロールール詳細] ページの [キーワークフロールール詳細] セクションで、次のようにルール情報を入力します。
 - a [ワークフロー名] フィールドに、ワークフロールールの名前を入力します。
 - b [活動中] チェックボックスをオンにします。

- c** [レコードタイプ] フィールドで、[活動] を選択します。
- d** [トリガーイベント] フィールドで、[新規レコードが保存されたとき] を選択します。
- 5** ワークフロールールを保存します。
- 6** [ワークフロールール詳細] ページの [アクション] タイトルバーで、[メニュー] をクリックし、[タスクを作成] を選択します。
- 7** [ワークフローアクション編集] ページで、次のようにアクション情報を入力します。
 - a** [アクション名] フィールドに、アクションの名前を入力します。
 - b** [有効] チェックボックスをオンにします。
 - c** [所有者] フィールドで、[レコード上の電子メールアドレス]、[活動所有者] の順に選択します。
 - d** [タイプ] フィールドで、[電話連絡] を選択します。
 - e** [締切日] フィールドで、[fx] アイコンをクリックし、**Expression Builder**ウィンドウで [式] フィールドに次の式を入力し、式を保存します。
`Today()+2`
 - f** [優先順位] フィールドで、[1 - 高] を選択します。
 - g** [主題] フィールドに、タスクの主題行（「Follow-Up Call for New Activity」など）を入力します。
- 8** ワークフローアクションを保存します。

ワークフローアクションの作成：電子メールの送信

ワークフロールールの [メール送信] アクションでは、ワークフロールールの条件が満たされた場合に電子メールが自動的に送信されます。

注： 1つのワークフロールールに対して、最大25個のアクションを作成できます。

次の手順では、[メール送信] アクションの作成方法について説明します。

作業前の準備。 次の手順を実行するには、[ワークフロールールの管理] 権限を含むユーザー役割が割り当てられている必要があります。役割への権限の追加については、「[役割の追加](#) [1199ページ]」を参照してください。

[メール送信] アクションを作成するには

- 1** アクションを作成するルールに移動します。
 - a** 任意のページの右上隅にある [管理] グローバルリンクをクリックします。
 - b** [ビジネスプロセス管理] セクションで、[ワークフロー設定] をクリックします。
 - c** [ワークフロールールリスト] ページで、アクションを作成するルールを見つけます。

リストページでワークフロールールを検索する方法については、「[リストのフィルター処理](#)」『82ページ』を参照してください。

- 2 ルールの [ワークフロー名] リンクをクリックします。
- 3 [ワークフロールール詳細] ページの [アクション] タイトルバーで [メニュー] をクリックし、[メール送信] を選択します。

注：ワークフロールール上のトリガーイベントにより、そのルールで作成できるアクションのタイプが決まります。

ヒント：アクションの [コピー] リンクをクリックすると、既存のワークフロールールアクションのコピーを作成できます。

- 4 [ワークフローアクション編集] ページで、アクションの名前を入力します。
- 5 アクションを有効にする場合は、[有効] チェックボックスをオンにします。
- 6 [差出人] フィールドで、次のように電子メールの送信者の電子メールアドレスを選択または入力します。
 - デフォルトアドレスを使用するには、[デフォルトの電子メールアドレス] オプションを選択します。
 - ワークフローを開始したサインインユーザーの電子メールアドレスを使用するには、[現在のユーザー] オプションを選択します。
 - [特定の電子メールアドレス] オプションを選択し、アドレスを指定します。

アドレスを入力するときは、次の制限が適用されます。

- 電子メールアドレスは、直接入力するか、フィールドの横の [fx] アイコンをクリックし、**Expression Builder**を使用して電子メールアドレスを定義できます。
- 電子メールアドレスを1つのみ指定します。[差出人] フィールドでは、複数のアドレスはサポートされません。
- 絶対電子メールアドレスを指定する場合は、一重引用符または二重引用符でアドレスを囲む必要があります。
- **Expression Builder**では、アドレス式の構文のみがチェックされ、アドレスが有効かどうかはチェックされません。
- このフィールドには、**1024**文字まで入力できます。

- 7 [宛先] フィールドで、次のようにして電子メール受信者の電子メールアドレスを選択または入力します。
 - [特定のユーザー] または [レコード上の関連ユーザー] を選択し、次のようにして受信者を選択します。
 - [特定のユーザー] を選択する場合は、[ルックアップ] アイコンをクリックし、ユーザーを選択します。
 - [レコード上の関連ユーザー] を選択する場合は、リストから受信者を選択します。

チームの役割を受信者として選択した場合は、割り当てられたチームの役割を持つ各ユーザーにワークフロールールからメールが送信されます。

注：取引先、担当者および商談では、レコードタイプに追加されたカスタムの役割はどれも、[レコード上の電子メールアドレス] 受信者のリストで選択できます。レコードのカスタマイズの詳細は、「[レコードタイプ別の \[アプリケーションカスタマイズ\]](#)」ページ『1056ページ』を参照してください。

- [特定の電子メールアドレス] オプションを選択し、アドレスを指定します。

アドレスを入力するときは、次の制限が適用されます。

- 電子メールアドレスは、直接入力するか、フィールドの横の **[fx]** アイコンをクリックし、**Expression Builder**を使用して電子メールアドレスを定義できます。
- 複数のアドレスを入力するには、セミコロン (;) 区切りを使用します。
- 絶対電子メールアドレスは、一重または二重引用符で囲む必要があります。
- **Expression Builder**では、アドレス式の構文のみがチェックされ、アドレスが有効かどうかはチェックされません。
- このフィールドには、**1024**文字まで入力できます。

次の例に、複数アドレスのエントリを示します。

```
PRE('<EmailField1>' + ";" + [<EmailField1>] + ";" + "john.doe@company.com"
```

8 電子メールの件名行を入力します。

テキストには、関数とフィールド名を埋め込むことができます。埋め込まれた関数またはフィールド名の前後にある3つのパーセント記号(%%%)は、テキスト値に変換されることを示しています。

たとえば、テキストには次の内容を含めることができます。

新しい%%[<AccountType>]%%取引先が作成されました

関数またはフィールド名をフィールドに直接入力した場合、その前後にパーセント記号を3つ入力する必要があります。**Expression**

Builderを使用して関数またはフィールド名を埋め込んだ場合は、パーセント記号が自動的に追加されます。**Expression**

Builderを使用して複雑な式を埋め込んだ場合は、パーセント記号が適切な位置に追加されないことがあります。その場合は、式全体の前後にパーセント記号が配置されて、式が正しく評価されるようにしてください。

たとえば、%%Today() + 30%%では現在の日付に30日が追加されますが、%%Today() %%+30では現在の日付の文字列表現に30がつなぎ合わされます。

Expression

Builderを使用して機能とフィールド名をフィールドに埋め込むには、フィールドの横の **[fx]** アイコンをクリックします。静的テキストのみ入力する場合、**Expression Builder**を使用する必要はありません。

このフィールドには、関数とフィールド名の前後のパーセント記号を含め、最大**1024**文字含めることができます。

9 電子メールのメッセージを入力します。

手順3で説明したように、関数とフィールド名をテキストに埋め込むことができます。

たとえば、テキストには次の内容を含めることができます。

%%[<ContactLastName>]%%様

このフィールドには、式の前後のパーセント記号を含め、最大**2000**文字含めることができます。

10 アクションを保存します。

他のタイプのワークフローアクションの作成手順については、次のトピックを参照してください。

- [ワークフローアクションの作成：ブックの割り当て](#) 『1253ページ』
- [ワークフローアクションの作成：統合イベントの作成](#) 『1254ページ』
- [ワークフローアクションの作成：タスクの作成](#) 『1256ページ』

- [ワークフローアクションの作成：待機後のフィールドの更新](#) 『1264ページ』
- [ワークフローアクションの作成：値の更新](#) 『1266ページ』
- [ワークフローアクションの作成：待機](#) 『1268ページ』

関連トピック

ワークフローの関連情報については、次のトピックを参照してください。

- [ワークフロールールについて](#) 『1239ページ』
- [ワークフローアクションについて](#) 『1245ページ』
- [時間ベースのワークフロールールについて](#) 『1247ページ』
- [ワークフロールールの作成](#) 『1248ページ』
- [ワークフロールールアクションの順序の変更](#) 『1271ページ』
- [ワークフロールールとアクションの無効化](#) 『1273ページ』
- [ワークフロールールとアクションの削除](#) 『1274ページ』

ワークフローアクションの作成：待機後のフィールドの更新

ワークフロールールの「待機後のフィールドの更新」アクションでは、ワークフロールールをトリガーしたレコードのフィールドが更新されます。このアクションは、ワークフロールールの「待機後のフィールドの更新」アクションより前にある1つ以上の「待機」アクションで定義されている待機期間の終了時に実行されます。

ワークフロールールの「待機後のフィールドの更新」アクションより前には、有効な「待機」アクションが少なくとも1つ存在している必要があります。Oracle CRM On Demandでは、有効な「待機」アクションが前にない場合は、「待機後のフィールドの更新」アクションをアクティブにできません。

ワークフロールールの最初の「待機後のフィールドの更新」アクションの前に、有効な「待機」アクションが少なくとも1つ存在している場合は、ルールに複数の「待機後のフィールドの更新」アクションを作成できます。

注：1つのワークフロールールに対して、最大25個のアクションを作成できます。

次の手順では、「待機後のフィールドの更新」アクションの作成方法について説明します。

作業前の準備。次の手順を実行するには、「ワークフロールールの管理」権限を含むユーザー役割が割り当てられている必要があります。役割への権限の追加については、「[役割の追加](#) 『1199ページ』」を参照してください。

「待機後のフィールドの更新」アクションを作成するには

- 1 アクションを作成するルールに移動します。
 - a 任意のページの右上隅にある「管理」グローバルリンクをクリックします。
 - b 「ビジネスプロセス管理」セクションで、「ワークフロー設定」をクリックします。
 - c 「ワークフロールールリスト」ページで、アクションを作成するルールを見つけます。

リストページでワークフロールールを検索する方法については、「[リストのフィルター処理](#)」『82ページ』を参照してください。

- 2 ルールの「ワークフロー名」リンクをクリックします。
- 3 アクションのリストに、有効な「待機」アクションが少なくとも1つあることを確認します。
- 4 「ワークフロールール詳細」ページの「アクション」タイトルバーで「メニュー」をクリックし、「待機後のフィールドの更新」を選択します。
注：ワークフロールール上のトリガーイベントにより、そのルールで作成できるアクションのタイプが決まります。
ヒント：アクションの「コピー」リンクをクリックすると、既存のワークフロールールアクションのコピーを作成できます。
- 5 「ワークフローアクション編集」ページで、アクションの名前を入力します。
- 6 アクションを有効にする場合は、「有効」チェックボックスをオンにします。
- 7 次の表で説明するフィールドに入力し、アクションを保存します。

フィールド	説明
フィールド名	更新するフィールド名を選択します。
値	<p>フィールドの横の「fx」アイコンをクリックし、フィールドの新しい値を計算する式を定義します。 Expression Builderの「構文のチェック」ボタンで構文をテストできます。</p> <p>このフィールドには、1024文字まで入力できます。</p> <p>「マージン」が「売上」から「費用」を引いた値と等しいカスタムの「マージン」フィールドなど、フィールドの計算式を定義する場合は、「売上」フィールドや「費用」フィールドの値が変更されていなくても、ワークフロールールがトリガーされるたびにフィールドの値が計算されます。パフォーマンスを向上させるには、ワークフロールールに次のような追加条件を定義します。</p> <pre>Fieldvalue('<売上>') <> PRE('<売上>') OR Fieldvalue('<費用>') <> PRE('<費用>')</pre> <p>PRE関数は、更新前のフィールドの値を返します。</p>
既存値を上書き	<p>フィールドの既存値を新しい値で置き換える場合、このチェックボックスをオンにします。</p> <p>このチェックボックスをオンにしないかぎり、フィールドの既存値は更新されません。</p> <p>フィールドが空の場合は、このチェックボックスがオンになっていなくてもフィールドは新しい値で更新されます。</p>

他のタイプのワークフローアクションの作成手順については、次のトピックを参照してください。

- [ワークフローアクションの作成：ブックの割り当て](#) 『1253ページ』

- [ワークフローアクションの作成：統合イベントの作成](#) 『1254ページ』
- [ワークフローアクションの作成：タスクの作成](#) 『1256ページ』
- [ワークフローアクションの作成：電子メールの送信](#) 『1261ページ』
- [ワークフローアクションの作成：値の更新](#) 『1266ページ』
- [ワークフローアクションの作成：待機](#) 『1268ページ』

関連トピック

関連するワークフロー情報については、次のトピックを参照してください。

- [ワークフロールールについて](#) 『1239ページ』
- [ワークフローアクションについて](#) 『1245ページ』
- [時間ベースのワークフロールールについて](#) 『1247ページ』
- [ワークフロールールの作成](#) 『1248ページ』
- [ワークフロールールアクションの順序の変更](#) 『1271ページ』
- [ワークフロールールとアクションの無効化](#) 『1273ページ』
- [ワークフロールールとアクションの削除](#) 『1274ページ』

ワークフローアクションの作成：値の更新

ワークフロールールの「値を更新」アクションでは、レコードの変更時に、元の変更に関する情報（レコードの変更日時、変更したユーザー、変更内容）を保持したまま自動的にフィールドが更新されます。

注：1つのワークフロールールに対して、最大25個のアクションを作成できます。

次の手順では、「値を更新」アクションの作成方法について説明します。

作業前の準備。次の手順を実行するには、「ワークフロールールの管理」権限を含むユーザー役割が割り当てられている必要があります。役割への権限の追加については、「[役割の追加](#) 『1199ページ』」を参照してください。

[値を更新] アクションを作成するには

- 1** アクションを作成するルールに移動します。
 - a** 任意のページの右上隅にある「管理」グローバルリンクをクリックします。
 - b** 「ビジネスプロセス管理」セクションで、「ワークフロー設定」をクリックします。
 - c** 「ワークフロールールリスト」ページで、アクションを作成するルールを見つけます。

リストページでワークフロールールを検索する方法については、「[リストのフィルター処理](#) 『82ページ』」を参照してください。
- 2** ルールの「ワークフロー名」リンクをクリックします。

- 3 [ワークフロールール詳細] ページの [アクション] タイトルバーで [メニュー] をクリックし、[値を更新] を選択します。

注：ワークフロールール上のトリガーイベントにより、そのルールで作成できるアクションのタイプが決まります。

ヒント：アクションの [コピー] リンクをクリックすると、既存のワークフロールールアクションのコピーを作成できます。

- 4 [ワークフローアクション編集] ページで、アクションの名前を入力します。
- 5 アクションを有効にする場合は、[有効] チェックボックスをオンにします。
- 6 次の表で説明するフィールドに入力し、アクションを保存します。

フィールド	説明
フィールド名	ドロップダウンリストから更新するフィールド名を選択します。
値	<p>フィールドの横の [fx] アイコンをクリックし、フィールドの新しい値を計算する式を定義します。 Expression Builder の [構文のチェック] ボタンで構文をテストできます。</p> <p>このフィールドには、1024文字まで入力できます。</p> <p>[マージン] が [売上] から [費用] を引いた値と等しいカスタムの [マージン] フィールドなど、フィールドの計算式を定義する場合は、[売上] フィールドや [費用] フィールドの値が変更されていなくても、ワークフロールールがトリガーされるたびにフィールドの値が計算されます。パフォーマンスを向上させるには、ワークフロールールに次のような追加条件を定義します。</p> <p>FieldValue('<売上>') <> PRE('<売上>') OR FieldValue('<費用>') <> PRE('<費用>')</p> <p>PRE関数は、更新前のフィールドの値を返します。</p>
既存値を上書き	<p>フィールドの既存値を新しい値で置き換える場合、このチェックボックスをオンにします。</p> <p>このチェックボックスをオンにしないかぎり、フィールドの既存値は更新されません。</p> <p>フィールドが空の場合は、このチェックボックスがオンになっていなくてもフィールドは新しい値で更新されます。</p>

他のタイプのワークフローアクションの作成手順については、次のトピックを参照してください。

- [ワークフローアクションの作成：ブックの割り当て](#) 『1253ページ』
- [ワークフローアクションの作成：統合イベントの作成](#) 『1254ページ』
- [ワークフローアクションの作成：タスクの作成](#) 『1256ページ』
- [ワークフローアクションの作成：電子メールの送信](#) 『1261ページ』
- [ワークフローアクションの作成：待機後のフィールドの更新](#) 『1264ページ』
- [ワークフローアクションの作成：待機](#) 『1268ページ』

関連トピック

関連するワークフロー情報については、次のトピックを参照してください。

- [ワークフロールールについて](#) 『1239ページ』
- [ワークフローアクションについて](#) 『1245ページ』
- [時間ベースのワークフロールールについて](#) 『1247ページ』
- [ワークフロールールの作成](#) 『1248ページ』
- [ワークフロールールアクションの順序の変更](#) 『1271ページ』
- [ワークフロールールとアクションの無効化](#) 『1273ページ』
- [ワークフロールールとアクションの削除](#) 『1274ページ』

ワークフローアクションの作成：待機

ワークフロールールの「待機」アクションでは、期間が経過するか、特定の日時に達するまで、ワークフロールールの他の（次の）アクションの実行を遅延できます。

「待機」アクションおよび「統合イベントの作成」アクションについて

「統合イベントの作成」アクションを使用して、ワークフロールールをトリガーするイベントによってレコードに加えられた変更を取得する統合イベントを作成する場合は、ワークフロールールのアクションの順序として、「待機」アクションの前に「統合イベントの作成」アクションを設定する必要があります。ワークフロールールで「統合イベントの作成」アクションの前に「待機」アクションを実行すると、「統合イベントの作成」アクションでレコードに対する変更が検出されなくなります。「待機」アクションの待機期間が終了すると、ルールの残りのアクションが実行される前にレコードが再び読み取られ、ワークフロールールをトリガーしたイベントの前にレコードに記録されたフィールド値は保持されません。したがって、フィールドの以前の値と現在の値は同一と見なされ、「統合イベントの作成」アクションによって統合イベントは作成されません。これは、追跡対象のフィールドの変更が検出されないためです。

注：1つのワークフロールールに対して、最大25個のアクションを作成できます。

次の手順では、「待機」アクションの作成方法について説明します。

作業前の準備。次の手順を実行するには、「ワークフロールールの管理」権限を含むユーザー役割が割り当てられている必要があります。役割への権限の追加については、「[役割の追加](#) 『1199ページ』」を参照してください。

「待機」アクションを作成するには

- 1** アクションを作成するルールに移動します。
 - a** 任意のページの右上隅にある「管理」グローバルリンクをクリックします。
 - b** 「ビジネスプロセス管理」セクションで、「ワークフロー設定」をクリックします。
 - c** 「ワークフロールールリスト」ページで、アクションを作成するルールを見つけます。

リストページでワークフロールールを検索する方法については、「[リストのフィルター処理](#) 『82ページ』」を参照してください。

- 2 ルールの [ワークフロー名] リンクをクリックします。
- 3 [ワークフロールール詳細] ページの [アクション] タイトルバーで [メニュー] をクリックし、[待機] を選択します。
注：ワークフロールール上のトリガーイベントにより、そのルールで作成できるアクションのタイプが決まります。
ヒント：アクションの [コピー] リンクをクリックすると、既存のワークフロールールアクションのコピーを作成できます。
- 4 [ワークフローアクション編集] ページで、アクションの名前を入力します。
- 5 アクションを有効にする場合は、[有効] チェックボックスをオンにします。
- 6 待機期間の終了後にOracle CRM On Demandでルール条件を再評価しない場合は、[待機後のルール条件を再評価します] チェックボックスをオフにします。
注：[待機後のルール条件を再評価します] チェックボックスの詳細は、「[時間ベースのワークフロールールについて『1247ページ』](#)」を参照してください。
- 7 次のいずれかのオプションを使用して、待機の期間を指定します。
 - [期間] オプションを選択し、遅延する期間を年、月、日、時間および分で次のように入力します。
 - [年] フィールドに、0から5の正の整数値を入力します。
 - [月] フィールドに、0から12の正の整数値を入力します。
 - [日] フィールドに、0から200の正の整数値を入力します。
 - [時間] フィールドに、0から200の正の整数値を入力します。
 - [分] フィールドに、0から59の正の整数値を入力します。
 負の値または1.5のような整数以外の値は指定できません。
 - [期間式] オプションを選択し、フィールドの横の [fx] アイコンをクリックし、[式ビルダー] を使用して遅延期間を計算する式を作成します。
 [式ビルダー] のDuration関数を使用して、日数または日数の割合で期間を計算します。詳細は、「[期間『1534ページ』](#)」を参照してください。
 式は数値に評価される必要があります。次に、遅延の期間を計算する有効な式の例を示します。

$$\text{Duration('P0YT1H')} + \text{Duration('P0YT1M')} + \text{Duration('P1Y')}$$

$$\text{Duration('P0YT1H')} + 1$$

$$\text{Duration('P1YT1H')} - 1$$
 サポートされる最大の期間は'P5Y12M200DT200H59M' (5年12か月200日200時間59分) です。
注：計算された待機期間が負の場合、待機期間は0に設定され、[待機] アクションが即座に終了します。ワークフロールールの残りのアクションは遅延なしで実行されます。
 - [時間] オプションを選択し、カレンダーアイコンをクリックして、遅延の終了日時を選択します。
 個人設定で指定されているタイムゾーンに従って時間を選択します。

- [時間式] オプションを選択し、フィールドの横の [fx] アイコンをクリックし、[式ビルダー] を使用して遅延の終了日時を計算する式を作成します。

[式ビルダー] の **Duration** 関数を使用して、日数または日数の割合で期間を計算します。詳細は、「[期間『1534ページ』](#)」を参照してください。

式は日時に評価される必要があります。次に、遅延の終了日時を計算する有効な式の例を示します。

`Timestamp() + Duration('P0YT5M')`

`Today() + Duration('P0YT1H5M')`

注： 計算された終了日時をすでに経過している場合、アクションの待機期間は**0**に設定され、[待機] アクションが即座に終了します。ワークフロールールに残りのアクションは遅延なしで実行されます。

式が有効な日時に評価されない場合は、[待機] アクションが即座に終了し、ワークフロールールに残りのアクションは遅延なしで実行されます。

トリガー日時後に式の評価が**5年12か月200日200時間59分**（サポートされる最大の待機期間）を超える場合、終了日時は、トリガー日時にサポートされる最大待機期間を加算した値として計算されます。

8 アクションを保存します。

他のタイプのワークフローアクションの作成手順については、次のトピックを参照してください。

- [ワークフローアクションの作成：ブックの割り当て『1253ページ』](#)
- [ワークフローアクションの作成：統合イベントの作成『1254ページ』](#)
- [ワークフローアクションの作成：タスクの作成『1256ページ』](#)
- [ワークフローアクションの作成：電子メールの送信『1261ページ』](#)
- [ワークフローアクションの作成：待機後のフィールドの更新『1264ページ』](#)
- [ワークフローアクションの作成：値の更新『1266ページ』](#)

関連トピック

ワークフローの関連情報については、次のトピックを参照してください。

- [ワークフロールールについて『1239ページ』](#)
- [ワークフローアクションについて『1245ページ』](#)
- [時間ベースのワークフロールールについて『1247ページ』](#)
- [ワークフロールールの作成『1248ページ』](#)
- [ワークフロールールアクションの順序の変更『1271ページ』](#)
- [ワークフロールールとアクションの無効化『1273ページ』](#)
- [ワークフロールールとアクションの削除『1274ページ』](#)

ワークフロールールアクションの順序の変更

ワークフロールールに複数のアクションを指定した場合、アクション1から指定の順序でアクションが実行されます。アクションが完了するまで、次のアクションは実行されません。ワークフロールールアクションの順序は変更できます。

ワークフロールールアクションの順序を変更するには

- 1 任意のページの右上隅にある [管理] グローバルリンクをクリックします。
- 2 [ビジネスプロセス管理] セクションで、[ワークフロー設定] をクリックします。
- 3 [ワークフロールールリスト] ページで、アクションの順序を変更するルールを検索します。
リストページでワークフロールールを検索する方法については、「[リストのフィルター処理](#)」を参照してください。
- 4 ルールの [ワークフロー名] リンクをクリックします。
- 5 [ワークフロールール詳細] ページの [アクション] タイトルバーで [順序を編集] ボタンをクリックします。
- 6 [アクション順序を編集] ページで、矢印ボタンを使用してアクションの順序を変更します。
注：ルールに [待機後のフィールドの更新] アクションがある場合は、そのアクションより前に有効な [待機] アクションが少なくとも1つ存在している必要があります。
- 7 [保存] をクリックして変更を保存します。

関連トピック

関連するワークフロー情報については、次のトピックを参照してください。

- [ワークフロールールについて](#) 『1239ページ』
- [ワークフローアクションについて](#) 『1245ページ』
- [時間ベースのワークフロールールについて](#) 『1247ページ』
- [ワークフロールールの作成](#) 『1248ページ』
- [ワークフローアクションの作成：ブックの割り当て](#) 『1253ページ』
- [ワークフローアクションの作成：統合イベントの作成](#) 『1254ページ』
- [ワークフローアクションの作成：タスクの作成](#) 『1256ページ』
- [ワークフローアクションの作成：電子メールの送信](#) 『1261ページ』
- [ワークフローアクションの作成：待機後のフィールドの更新](#) 『1264ページ』
- [ワークフローアクションの作成：値の更新](#) 『1266ページ』
- [ワークフローアクションの作成：待機](#) 『1268ページ』

ワークフローの順序の変更

ワークフローを作成すると、ルールには同じレコードタイプとトリガーイベントに基づいて未使用の次のオーダー番号が自動的に割り当てられます。オーダー番号によって、同じレコードタイプとトリガーイベントに基づいてOracle CRM On Demandがワークフローを呼び出す順序が決まります。ルールの順序は変更できます。

たとえば、取引先レコードタイプと「レコードが削除される前」というトリガーイベントに基づいてワークフローを作成し、2つのワークフローに同じレコードタイプとトリガーイベントがすでに指定されている場合、新しいルールにはオーダー番号3が割り当てられます。新しいルールが指定されたレコードタイプとトリガーイベントで最初に呼び出されるルールになるように、後でオーダー番号を変更できます。

次の手順では、ワークフローの順序を変更する方法について説明します。

ワークフローの順序を変更するには

- 1 任意のページの右上隅にある「管理」グローバルリンクをクリックします。
- 2 「ビジネスプロセス管理」セクションで、「ワークフロー設定」をクリックします。
- 3 「ワークフローリスト」ページで、順序を変更するルールを検索し、ルール名のリンクをクリックします。
リストページでワークフローを検索する方法については、「[リストのフィルター処理](#)」『82ページ』を参照してください。
- 4 「ワークフロー詳細」ページで、「順序を編集」をクリックします。
- 5 「Edit Workflow Order（ワークフロー順序を編集）」ページで、矢印をクリックしてルールの順序を変更します。
- 6 「保存」をクリックして変更を保存します。

注：ワークフローを削除すると、同じレコードタイプとトリガーイベントに基づいている他のルールは自動的に再編成されます。ただし、ワークフローを非アクティブにすると、同じレコードタイプとトリガーイベントに基づいたルールリスト内の順序は変更されませんが、非アクティブになったルールは呼び出されません。

関連トピック

関連するワークフロー情報については、次のトピックを参照してください。

- [ワークフローについて](#) 『1239ページ』
- [ワークフローアクションについて](#) 『1245ページ』
- [時間ベースのワークフローについて](#) 『1247ページ』
- [ワークフローの作成](#) 『1248ページ』
- [ワークフローアクションの順序の変更](#) 『1271ページ』

ワークフロールールとアクションの無効化

ルールの〔待機〕アクションのインスタンスが保留状態のときにワークフロールールを非アクティブにした場合に、アクションのインスタンスで待機期間が終了すると、ワークフロールールの残りのアクションはいずれも実行されず、レコードタイプに対する一連のルールの後続のワークフロールールはいずれもトリガーされません。

〔待機〕アクションのインスタンスが保留状態のときにワークフロールールの〔待機〕アクションを非アクティブにした場合に、アクションのインスタンスで待機期間が終了すると、ワークフロールールの残りのアクションはいずれも実行されず、レコードタイプに対する一連のルールの後続のワークフロールールはいずれもトリガーされません。

次の手順では、ワークフロールールを非アクティブにする方法について説明します。

ワークフロールールを非アクティブにするには

- 1 任意のページの右上隅にある〔管理〕グローバルリンクをクリックします。
- 2 〔ビジネスプロセス管理〕セクションで、〔ワークフロー設定〕をクリックします。
- 3 〔ワークフロールールリスト〕ページで、非アクティブにするルールを見つけます。
〔リスト〕ページでワークフロールールを検索する方法については、「[リストのフィルター処理](#)」『82ページ』を参照してください。
- 4 ルールのレコードレベルメニューで、〔編集〕を選択します。
- 5 〔ワークフロールール詳細〕ページで、〔有効〕チェックボックスをオフにします。
- 6 変更を保存します。

次の手順では、ワークフロールールアクションを非アクティブにする方法について説明します。

ワークフロールールアクションを非アクティブにするには

- 1 任意のページの右上隅にある〔管理〕グローバルリンクをクリックします。
- 2 〔ビジネスプロセス管理〕セクションで、〔ワークフロー設定〕をクリックします。
- 3 〔ワークフロールールリスト〕ページで、アクションを削除するルールを見つけます。
〔リスト〕ページでワークフロールールを検索する方法については、「[リストのフィルター処理](#)」『82ページ』を参照してください。
- 4 ルールの〔ワークフロー名〕リンクをクリックします。
- 5 〔ワークフロールール詳細〕ページの〔アクション〕セクションで、削除するアクションを見つけます。
- 6 アクションのレコードレベルメニューで、〔編集〕を選択します。
- 7 〔ワークフローアクション編集〕ページで、〔有効〕チェックボックスをオフにします。

注：ルールに〔待機後のフィールドの更新〕アクションがある場合は、そのアクションより前に有効な〔待機〕アクションが少なくとも1つ存在している必要があります。Oracle CRM On

Demandでは、[待機] アクションを非アクティブにしようとしたときに、[待機後のフィールドの更新] アクションより前に別の[待機] アクションがない場合は、その[待機] アクションを非アクティブにできません。

8 変更を保存します。

関連トピック

関連するワークフロー情報については、次のトピックを参照してください。

- [ワークフロールールについて](#) 『1239ページ』
- [ワークフローアクションについて](#) 『1245ページ』
- [時間ベースのワークフロールールについて](#) 『1247ページ』
- [ワークフロールールの作成](#) 『1248ページ』
- [ワークフロールールアクションの順序の変更](#) 『1271ページ』
- [ワークフロールールの順序の変更](#) 『1272ページ』
- [ワークフロールールとアクションの削除](#) 『1274ページ』

ワークフロールールとアクションの削除

ワークフロールールを削除すると、ルールのすべてのアクションも削除されます。また、関連するレコードタイプに対する残りのルールの順序番号が必要に応じて自動的に更新され、番号のシーケンスにギャップがなくなります。

ルールの[待機] アクションのインスタンスが保留状態のときにワークフロールールを削除した場合に、アクションのインスタンスで待機期間が終了すると、ワークフロールールの残りのアクションはいずれも実行されず、レコードタイプに対する一連のルールの後続のワークフロールールはいずれもトリガーされません。

ワークフロールールからアクションを削除すると、ルールの残りのアクションの順序番号が必要に応じて自動的に更新され、番号のシーケンスにギャップがなくなります。

[待機] アクションのインスタンスが保留状態のときにワークフロールールから[待機] アクションを削除した場合に、アクションのインスタンスで待機期間が終了すると、ワークフロールールの残りのアクションはいずれも実行されず、レコードタイプに対する一連のルールの後続のワークフロールールはいずれもトリガーされません。

次の手順では、ワークフロールールを削除する方法について説明します。

ワークフロールールを削除するには

- 1 任意のページの右上隅にある[管理] グローバルリンクをクリックします。
- 2 [ビジネスプロセス管理] セクションで、[ワークフロー設定] をクリックします。
- 3 [ワークフロールールリスト] ページで、削除するルールを見つけます。
[リスト] ページでワークフロールールを検索する方法については、「[リストのフィルター処理](#)」『82ページ』を参照してください。
- 4 ルールのレコードレベルメニューで、[削除] を選択します。

5 ルールを削除することを確認します。

次の手順では、ワークフロールールアクションを削除する方法について説明します。

ワークフロールールアクションを削除するには

- 1 任意のページの右上隅にある「管理」グローバルリンクをクリックします。
- 2 「ビジネスプロセス管理」セクションで、「ワークフロー設定」をクリックします。
- 3 「ワークフロールールリスト」ページで、アクションを削除するルールを見つけます。
「リスト」ページでワークフロールールを検索する方法については、「[リストのフィルター処理](#)」『82ページ』を参照してください。
- 4 ルールの「ワークフロー名」リンクをクリックします。
- 5 「ワークフロールール詳細」ページの「アクション」セクションで、削除するアクションを見つけます。
- 6 アクションのレコードレベルメニューで、「削除」を選択します。

注：ルールに「待機後のフィールドの更新」アクションがある場合は、そのアクションより前に有効な「待機」アクションが少なくとも1つ存在している必要があります。**Oracle CRM On Demand**では、「待機」アクションを削除しようとしたときに、「待機後のフィールドの更新」アクションより前に別の「待機」アクションがない場合は、その「待機」アクションを削除できません。

7 ルールを削除することを確認します。

関連トピック

関連するワークフロー情報については、次のトピックを参照してください。

- [ワークフロールールについて](#) 『1239ページ』
- [ワークフローアクションについて](#) 『1245ページ』
- [時間ベースのワークフロールールについて](#) 『1247ページ』
- [ワークフロールールの作成](#) 『1248ページ』
- [ワークフロールールアクションの順序の変更](#) 『1271ページ』
- [ワークフロールールの順序の変更](#) 『1272ページ』
- [ワークフロールールとアクションの無効化](#) 『1273ページ』

ワークフローモニター

「ワークフローモニター」を使用して、保留状態のワークフロー「待機」アクションのインスタンス、および「待機」アクションの待機期間の終了後に予期せず終了したワークフローのインスタンスを表示できます。「ワークフローモニター」ページには、2つのリストが表示されます。

- 保留インスタンスのリスト
- エラーインスタンスのリスト

保留インスタンス

「ワークフローモニター」から、保留インスタンスの詳細とワークフローアクションの詳細を表示できます。たとえば、ワークフロー「待機」アクションのインスタンスが予想よりも長時間保留状態になっている場合は、「ワークフローモニター」を使用してインスタンスを調査し、ワークフローアクションの設定を参照して、必要に応じてインスタンスを削除できます。

注：「待機」アクションの保留インスタンスを削除した場合、ワークフロールールに残りのアクションはいずれも実行されません。

たとえば、次のアクションシーケンスでワークフロールールを設定できます。

- 1 24時間の期間の「待機」アクション
- 2 「メール送信」アクション
- 3 48時間の期間の「待機」アクション
- 4 「メール送信」アクション
- 5 「タスクを作成」アクション

アクションが正しく設定されている場合は、シーケンス中の最初の「待機」アクション（アクション1）が24時間「保留中」状態のままになります。待機期間が終了すると、「メール送信」アクション（アクション2）が実行されます。2つ目の「待機」アクション（ワークフロールールアクション3）はシーケンス中の次のアクションです。これは48時間「保留中」状態のままになります。待機期間が終了すると、「メール送信」アクション（アクション4）と「タスクを作成」アクション（アクション5）が実行されます。

ただし、アクション3の「待機」アクションが間違って48時間ではなく48日と指定されていた場合、アクションは48日が経過するまで保留状態のままになります。「ワークフローモニター」の保留中リストでアクションを参照し、アクション詳細を表示して、待機期間が間違っているかどうかを確認できます。その後、「待機」アクションインスタンスを削除できます。

「待機」アクションインスタンスを削除すると、ワークフロールールインスタンスが終了し、ルールインスタンスの残りのアクションは実行されません。前の例では、次のようになります。

- アクション1が保留中に削除された場合、アクション2、3、4および5は実行されません。
- アクション3が保留中に削除された場合、アクション4および5は実行されません。

注：待機アクションは、「保留中」状態になる唯一のタイプのワークフローアクションです。

エラーインスタンス

「ワークフローモニター」を使用して、失敗したワークフローインスタンスの詳細を表示することもできます。ワークフローアクションの失敗したインスタンスは、ワークフロールール「待機」アクションの待機期間の終了後にアクションが失敗した場合にのみ、「ワークフローモニター」に記録されます。その他すべての場合は、ワークフローインスタンスが失敗すると、ワークフロールールをトリガーしたアクションを実行したユーザーにエラーが即座にレポートされます（エラーは画面上のエラーメッセージでレポートされるか、ワークフロールールがWebサービスまたはインポート操作によってトリガーされた場合はログファイルにレポートされます）。

たとえば、次のアクションシーケンスでワークフロールールを設定できます。

- 1 [メール送信] アクション
- 2 [タスクを作成] アクション
- 3 [待機] アクション
- 4 [メール送信] アクション

アクション1またはアクション2がエラーにより終了した場合は、画面上またはログファイル内のエラーメッセージでエラーがレポートされます。待機期間の開始前にアクション3が失敗した場合も、エラーは画面上またはログファイル内のエラーメッセージでレポートされます。待機期間の終了後にアクション3が失敗した場合、またはアクション4が失敗した場合は、アクションのエラーが[ワークフローモニター]に記録されます。ワークフロールールがWebサービスまたはインポート操作によってトリガーされた場合は、エラーメッセージがログファイルにも書き込まれますが、ワークフロールールがユーザーアクションによってトリガーされた場合は、画面にメッセージは表示されません。

[待機] アクションの待機期間の終了後に失敗したワークフローアクションインスタンスの詳細は、3か月が経過するか削除するまで（どちらか早い方）、[ワークフローモニター]のエラーインスタンスリストに保持されます。終了したインスタンスの詳細およびワークフローアクションの詳細を表示できます。

[ワークフローモニター]の使用方法的詳細は、次のトピックを参照してください。

- [ワークフローインスタンスの表示](#) 『1277ページ』
- [ワークフローモニターからのインスタンスの削除](#) 『1279ページ』
- [ワークフローインスタンスのフィールド](#) 『1280ページ』

関連トピック

ワークフロールールの関連情報については、次のトピックを参照してください。

- [ワークフロー設定](#) 『1238ページ』

ワークフローインスタンスの表示

[ワークフローモニター]を使用して、保留状態のワークフロー[待機]アクションのインスタンスを表示できます。また、必要に応じて保留中のアクションを削除して、ワークフロールールインスタンスを終了できます。

[待機]アクションの待機期間の終了後に予期せず終了したワークフローアクションのインスタンスに関する情報も表示できます。[ワークフローモニター]に記録および表示される内容については、「[ワークフローモニター](#) 『1275ページ』」および「[ワークフローインスタンスのフィールド](#) 『1280ページ』」を参照してください。

作業前の準備：[ワークフローモニター]を使用するには、[データルールの管理 - ワークフロールールの管理] 権限が必要です。

次の手順では、保留中またはエラー状態のワークフローインスタンスの表示方法について説明します。

保留中またはエラー状態のワークフローインスタンスを表示するには

- 1 任意のページの右上隅にある[管理]グローバルリンクをクリックします。

- 2 [ビジネスプロセス管理] セクションで、[ワークフローモニター] をクリックします。
- 3 [ワークフローモニター] ページで、表示するインスタンスが[保留インスタンス] リストまたは[エラーインスタンス] リストに表示されていない場合は、適切なリストで[すべてを表示] をクリックします。
- 4 [保留インスタンスリスト] ページまたは[エラーインスタンスリスト] ページで、次のようにリストをフィルターして目的のインスタンスを探します。
 - a [アルファ] バーの1文字をクリックして、ワークフロー名がその文字で始まるワークフローインスタンスのみを表示します。
 - b テキストフィールドに文字を入力し、[ジャンプ] をクリックして、ワークフロー名がそれらの文字で始まるワークフローインスタンスを探します。
 - c カラム見出しをクリックして、そのカラムの値に基づいてレコードを並べ替えます。カラム見出しの横にある矢印は、並べ替えの基準になっているカラムと、昇順と降順のどちらで並べ替えられているかを示します。デフォルトでは、左端のカラムを検索キーとして使用してレコードが検索されます。
- 5 インスタンスの詳細を表示するには、[インスタンス ID] リンクをクリックします。
- 6 レコードがインスタンスであるワークフローアクションの詳細を表示するには、[ワークフローアクション] リンクをクリックします。

保留中のワークフローインスタンスのリストの作成

定義するフィルターに基づいて、保留中のワークフローインスタンスのリストを作成できます。

注：エラーインスタンス（エラーにより予期せず終了したインスタンス）をフィルター処理したリストは作成できません。

次の手順では、定義するフィルターに基づいて保留中のワークフローインスタンスのリストを作成する方法について説明します。

保留中のワークフローインスタンスのフィルター処理したリストを作成するには

- [保留インスタンスリスト] ページで、タイトルバーの[メニュー] をクリックし、[リストを新規作成] を選択します。

リストの作成と編集の詳細は、「[リストの作成と編集](#) 『77ページ』」を参照してください。

次の手順では、保留中のワークフローインスタンスのフィルター処理したリストを管理する方法について説明します。

保留中のワークフローインスタンスのリストを管理するには

- [保留インスタンスリスト] ページで、タイトルバーの[メニュー] をクリックし、[リスト管理] ページを選択します。

リストの管理の詳細は、「[リスト管理](#) ページ 『83ページ』」を参照してください。

次の手順では、保留中のワークフローインスタンスのリストに対するフィルターを表示する方法について説明します。

保留中のワークフローインスタンスのリストに対するフィルターの詳細を表示するには

- [保留インスタンスリスト] ページで、タイトルバーの [メニュー] をクリックし、[リストフィルターを表示] を選択します。

リストフィルターの詳細は、「[\[リストを表示\] ページ『84ページ』](#)」を参照してください。

[ワークフローモニター] の使用方法の詳細は、次のトピックを参照してください。

- [ワークフローモニター『1275ページ』](#)
- [ワークフローモニターからのインスタンスの削除『1279ページ』](#)
- [ワークフローインスタンスのフィールド『1280ページ』](#)

関連トピック

ワークフロールールに関連情報については、次のトピックを参照してください。

- [ワークフロー設定『1238ページ』](#)

ワークフローモニターからのインスタンスの削除

[ワークフローモニター] から、ワークフローアクションのインスタンスを一度に1つずつ削除できます。インスタンスのフィルター処理したリストを作成し、一括削除機能を使用して、複数の保留インスタンスを同時に削除することもできます。一括削除機能は、エラーインスタンスには使用できません。

ワークフローエラーインスタンスは、3か月間または削除するまで（どちらか早い方）、[ワークフローモニター] のエラーインスタンスリストに保持されます。

[ワークフローモニター] に記録および表示される内容については、「[ワークフローモニター『1275ページ』](#)」および「[ワークフローインスタンスのフィールド『1280ページ』](#)」を参照してください。

注：[ワークフローモニター] から [待機] アクションの保留インスタンスを削除すると、ワークフロールールインスタンスが終了し、ワークフロールールの残りのアクションはいずれも実行されません。

作業前の準備：[ワークフローモニター] を使用するには、[データルール管理 - ワークフロールールの管理] 権限が必要です。

次の手順では、[ワークフローモニター] からインスタンスを削除する方法について説明します。

[\[ワークフローモニター\] からインスタンスを削除するには](#)

- 1 [ワークフローモニター] ページで、表示するインスタンスが [エラーインスタンス] リストまたは [保留インスタンス] に表示されていない場合は、適切なリストで [すべてを表示] をクリックします。
- 2 [エラーインスタンスリスト] ページまたは [保留インスタンスリスト] ページで、次のようにリストをフィルターして目的のインスタンスを探します。
 - a [アルファ] バーの1文字をクリックして、ワークフロー名がその文字で始まるワークフローインスタンスのみを表示します。

- b** テキストフィールドに文字を入力し、[ジャンプ]をクリックして、ワークフロー名がそれらの文字で始まるワークフローインスタンスを探します。
- c** カラム見出しをクリックして、そのカラムの値に基づいてレコードを並べ替えます。カラム見出しの横にある矢印は、並べ替えの基準になっているカラムと、昇順と降順のどちらで並べ替えられているかを示します。デフォルトでは、左端のカラムを検索キーとして使用してレコードが検索されます。

3 削除するインスタンスに対して[削除]をクリックします。

次の手順では、[ワークフローモニター]から保留インスタンスのリストを削除する方法について説明します。

保留インスタンスのリストを削除するには

- 1** まだ作成していない場合は、削除する保留インスタンスのリストを作成します。
詳細は、「保留およびエラーワークフローインスタンスの表示」を参照してください。
- 2** [保留インスタンスリスト] ページで、[メニュー]をクリックし、[一括削除]を選択します。
- 3** [OK]をクリックして、処理の続行を確認します。
- 4** [一括削除キュー] ページで、[アクティブなリクエスト] セクションの[続行]をクリックします。

注：[続行]をクリックしない場合、レコードは削除されません。

ヒント：[管理] グローバルリンクをクリックし、[管理ホームページ]で[一括削除キュー]をクリックすることにより、いつでも[一括削除キュー] ページに戻ることができます。

- 5** 削除操作のログファイルを確認するには、[一括削除キュー] ページで[処理済みリクエスト] セクションの[ログ]をクリックします。

[ワークフローモニター] の使用方法の詳細は、次のトピックを参照してください。

- [ワークフローモニター](#) 『1275ページ』
- [ワークフローインスタンスの表示](#) 『1277ページ』
- [ワークフローインスタンスのフィールド](#) 『1280ページ』

関連トピック

ワークフロールールに関連情報については、次のトピックを参照してください。

- [ワークフロー設定](#) 『1238ページ』

ワークフローインスタンスのフィールド

次の表では、[ワークフローモニター]で保留中またはエラー状態のワークフローインスタンスに対して表示できるフィールドについて説明します。

フィールド	説明
-------	----

フィールド	説明
インスタンス ID	このワークフローインスタンスに対してOracle CRM On Demandが生成するID。
ワークフロー名	ワークフローアクションが設定されているワークフロールールの名前。
レコードタイプ	ワークフロールールのレコードタイプ。
トリガーイベント	ワークフロールールをトリガーするイベント。
ワークフローアクション	これがインスタンスであるワークフローアクションの名前。
エラーメッセージ	エラー状態のワークフローインスタンスでは、このフィールドはワークフローアクションのこのインスタンスが終了した理由を示します。
開始者	ワークフロールールのこのインスタンスをトリガーしたアクションを実行したユーザーの名前。
開始日時	ワークフロールールのこのインスタンスがトリガーされた日時。
再開日時	保留状態のワークフローインスタンスでは、このフィールドはワークフローアクションのこのインスタンスの待機期間が終了する日時を示します。
終了日時	エラー状態のワークフローインスタンスでは、このフィールドはワークフローアクションのこのインスタンスが終了した日時を示します。

「ワークフローモニター」の使用の詳細は、次のトピックを参照してください。

- [ワークフローモニター](#) 『1275ページ』
- [ワークフローインスタンスの表示](#) 『1277ページ』
- [ワークフローモニターからのインスタンスの削除](#) 『1279ページ』

関連トピック

ワークフロールールの関連情報については、次のトピックを参照してください。

- [ワークフロー設定](#) 『1238ページ』

データルールおよび割当

割当ルール（レコードの自動割当）、売上予想定義、見込み客変換レイアウトおよびマッピング、セールス方法、および業種の設定に関する作業の手順を参照するには、該当するトピックをクリックしてください。

- [割当ルールの設定](#) 『1286ページ』

- [見込み客変換中の追加フィールドのマッピング](#) 『1292ページ』
- [見込み客変換レイアウトの作成](#) 『1293ページ』
- [売上予想定義の設定](#) 『1295ページ』
- [売上予想定義の更新](#) 『1301ページ』
- [セールスプロセス、カテゴリー、およびコーチの設定](#) 『1302ページ』
- [企業の業種リストのカスタマイズ](#) 『1309ページ』

関連トピック

関連する情報については、次のトピックを参照してください。

- [割当ルールについて](#) 『1282ページ』
- [見込み客変換の管理](#) 『1291ページ』

割当ルールについて

作業前の準備：割当ルールを設定するには、[データルールおよび割当] 権限を含む役割が割り当てられている必要があります。

割当ルールでは、「ルールグループ」と呼ばれるルールを設定し、これに基づいて、見込み客、商談、サービスリクエスト、または取引先を、適切なユーザー、チーム、およびテリトリーに自動的に割り当てることができます。

企業でグループ割当オプションを選択している場合は、すべてのグループメンバーが、そのグループのメンバーに割り当てたレコードを共有します。詳細は、「[グループの管理](#) 『1231ページ』」を参照してください。

企業の構造とビジネスプロセスによって、割当ルールを単純にすることができます。例：

- 各地域のセールス見込み客を、地域セールスマネージャに割り当てます。
- 新しいサービスリクエストを、テクニカルサービスマネージャに割り当てます。

ルールは、より複雑にすることもできます。例：

- 見込み客の大部分を製品担当と地域によって割り当て、一部をテレマーケティングマネージャに割り当てます。
- サービスリクエストの大部分を問題エリアによって割り当て、特定の製品に関するすべてのリクエストを1人のユーザーに転送します。

次の表では、レコードタイプの割り当て方法について説明します。

レコードタイプ	割り当てオプション
取引先	従業員またはテリトリーにレコードを割り当てることができます。また、新しく割り当てられた取引先の所有権を共有するチームを指定できます。
見込み客	従業員にレコードを割り当てることができます。
商談	従業員またはテリトリーにレコードを割り当てることができます。また、新しく割り当てられた商談の所有権を共有するチームを指定できます。
サービスリクエスト	従業員にレコードを割り当てることができます。

有効なルールグループの割当ルールは、レコードタイプに関して次のことが該当する場合に評価されます。

- 見込み客：[所有者を再割当] チェックボックスがオンの場合
- サービスリクエスト：
 - サービスリクエストが所有者なしで作成されたか、レコードから所有者が削除された場合（[所有者] フィールドが空白の状態）
 - [所有者を再割当] チェックボックスがオンになっている場合
- 取引先：[所有者を再割当] チェックボックスがオンになっている場合
- 商談：[所有者を再割当] チェックボックスがオンになっている場合

注：見込み客またはサービスリクエストに所有者を割り当てると、新しい所有者に電子メールが送信されます。ルール単位でサービスリクエストの電子メール通知をオフにするには、[サービスリクエスト割当ルールの編集] ページの[電子メール通知を送信] チェックボックス（フラグ）をオフにします。このためには、[管理] グローバルリンクをクリックし、[データルールおよび割当] をクリックして、[サービスリクエスト割当ルール] をクリックします。ルールグループのリンクをクリックし、そのルールの[編集] リンクをクリックします。

再割当プロセスの追跡

これらの3つのフィールドを使用して、所有者の再割当プロセスを追跡したり、再割当プロセスの所要時間を分析したりできます。これらのフィールドは、取引先、商談、見込み客、およびサービスリクエストのページレイアウトに追加できます。次のフィールドがあります。

- 割り当て状態
 - [行列待ち]（レコードがキューに入り、割当マネージャによる処理を待っている状態）、[処理中]（レコードが割当マネージャによって処理されている状態）、または空白（レコードがキューに入っておらず、処理もされていない状態）のいずれかの状態になります。
- 最後の割当提出日付
 - レコードが処理のためキューに入り、現在割当マネージャによって処理されている場合、このフィールドには、[所有者を再割当] チェックボックスをオンにしてレコードを保存した日時が表示されます。サービスリクエストレコードの場合、このフィールドは、[所有者] フィールドが空白の状態にレコードが保存された日時を表示します。
- 最後の割当終了日付
 - レコードの再割当が実行されたことがない場合、このフィールドは空白です。それ以外の場合、フィールドには再割当が実行された日時が表示されます。

ページレイアウトにフィールドを追加する方法の詳細については、「[静的ページレイアウトのカスタマイズ](#)」『1082ページ』を参照してください。

ルールグループの有効化

複数の割当ルールグループを作成した場合は、レコードタイプごとに1つずつ有効にする必要があります。

注意：最後にルールをリリースしたときに[活動中]とマークが付けられていたルールグループは、そのルールを再度リリースするまでは活動中になります。ルールを再度リリースすると、直前に[活動中]とマークが付けられたルールグループが活動中になります。新しいルールグループを作成して活動中のマークを付けるときは、ルールをリリースするまではすでに活動中のルールグループを削除しないでください。

ヒント： ルールグループは、見込み客の履歴として参照できます。ルールグループを削除する代わりに「非活動中」とマークを付けておきます。

グループ割当について

企業でレコードを、1人の従業員にではなくグループ全体に割り当てる場合、企業の管理者は次の操作を行う必要があります。

- 1 「企業プロフィール」ページの「デフォルトのグループ割当」フィールドを選択します（「[企業プロフィールとグローバルデフォルトの設定](#)『1020ページ』」を参照）。
- 2 割当ルールを有効にする前にグループを設定します（「[グループの設定](#)『1234ページ』」を参照）。
- 3 割り当て中に、取引先または商談の所有者に指定するグループのメンバーを1人選択します。
注：グループ機能は、見込み客レコードまたはサービスリクエストレコードではサポートされていません。

レコードがグループの所有者に割り当てられると、次のようになります。

- 「所有者」フィールドに所有者情報が表示されます。
- レコードの編集および詳細ページの「プライマリグループ」フィールドに、所有者が属するグループ名が表示されます（企業の管理者がそのフィールドをレイアウトに追加した場合）。
- レコードは、ホームページやレコードリストなど、従業員のレコードを通常表示するアプリケーションのエリアに表示されます。

一般に、グループ内のすべてのメンバーは、レコードへの完全アクセス権を持っていますが、アクセスレベルを調整してユーザーによるアクセスを制限できます。

見込み客割り当てのシナリオ

ここでは、見込み客の割り当てに関する企業での一般的なビジネスルールの例を示します。この企業の見込み客を自動的に割り当てるルールを設定するため、管理者は次の操作を行います。

- 1 見込み客の割り当てに関する企業のビジネスルールを記述します。
たとえば、米国内の取引先の場合、多くのセールステリトリーは州単位で割り当てられますが、一部の州では製品担当がテリトリーの割り当てを決定します。また、取引先のXYZ社は常に、見込み客の州や製品への関心とは関係なく、1名の特定のセールスマネージャに割り当てられます。
- 2 このビジネスルールをカバーするために必要なすべての割り当てシナリオをリストアップします。
 - 取引先（会社）はXYZ社：セールスマネージャAに割り当てます。
 - プライマリ住所 - 州はCA、NV、OR、WA：セールスマネージャBに割り当てます。
 - プライマリ住所 - 州はOH、IN、MI、NY、KY：セールスマネージャCに割り当てます。
 - 製品ABCに関心を持っている見込み客（上記のすべての州。ただしXYZ社を除く）：セールスマネージャDに割り当てます。
 - プライマリ住所 - その他の州：セールスマネージャEに割り当てます。
- 3 シナリオを考慮すべき順序に並べます。

まず、[取引先] フィールドを調べます。値がXYZ社の場合、その他の条件は一切考慮せずに、セールスマネージャAに見込み客を割り当てます。この基準が満たされない場合は、[プライマリの米国の州] フィールドを調べます。値がCA、NV、OR、またはWAである場合、セールスマネージャBに見込み客を割り当てます。同様に、残りのセールスマネージャにも見込み客を割り当てます。

ベストプラクティスとしては、レコード割当テンプレートを使用して、企業の割当シナリオを計画し、望ましい結果が得られるようなルールを設定することをお勧めします。

割当ルールの基準条件

次の条件を割当ルールの条件として使用できます。

- **間**：レコードの条件フィールドの値が、ルール条件で定義された2つの値の間にある場合に、ルールが満たされたと見なされます（レコードの条件フィールドの値がルールの値のいずれかに等しい場合は、結果には含まれません）。値を区切るにはカンマを使用します。ダッシュ (-) を使用して値の範囲を指定したり、値を区切ったりすることはできません。

[間] 条件は、日付フィールドに対してのみ使用します。日付は、MM/DD/YYYY形式で表示します。

- **すべての値を含む**：レコードの条件フィールドに、ルールの条件値が含まれる場合に、ルールが満たされたとみなされます。たとえば、条件値として「qual」を入力した場合、レコードの条件フィールドに、「qualifying」（承認手続き中）または「qualified」（資格あり）など、文字列「qual」を含む値が含まれる場合に、ルールが満たされたとみなされません。

日付フィールドまたは数値フィールドに対しては、[すべての値を含む] 条件を使用できません。

- **正確なフィールド値を含む**：レコードの条件フィールドに、条件フィールド値のすべての文字列が含まれる（それ以外の文字は含まれない）場合に、ルールが満たされたとみなされます。たとえば、条件値として[クローズ済み]を入力した場合、レコードの条件フィールド値が[クローズ済み]の場合はルールが満たされたとみなされ、[クローズ済み/成立]の場合はルールが満たされないとみなされます。

日付フィールドまたは数値フィールドに対しては、[正確なフィールド値を含む] 条件を使用できません。

- **どの値も含まない**：レコードの条件フィールドの中に、ルール条件値に等しくない値が含まれる場合に、レコードが満たされたと見なされます。

日付フィールドまたは数値フィールドに対しては、[どの値も含まない] 条件を使用できません。

- **以下**：レコードの条件フィールドの値が、ルール条件値よりも小さいか等しい場合に、ルールが満たされたと見なされます。

[以下] 条件は数値フィールドと通貨フィールドにのみ使用可能です。

- **以上**：レコードの条件フィールドの値が、ルール条件値よりも大きい場合等しい場合に、ルールが満たされたと見なされます。

[以上] 条件は数値フィールドと通貨フィールドにのみ使用可能です。

ルール条件に関しては、次の点に注意してください。

- 条件がないルールは常に成功します。
- ルールは順番に評価され、あるルール条件が満たされると評価が終了します。

たとえば、評価されるルールが10個あり、ルール6の条件が満たされると、ルール7、8、9、および10は無視されます（つまり、これらのルールは評価されません）。同様に、ルール6に条件がない場合、ルール6は成功し、ルール7、8、9、および10は無視されます。

割当ルールの設定手順については、「[割当ルールの設定](#)」を参照してください。

割当ルールの設定

作業前の準備：

- 割当ルールを設定するには、[データルールおよび割当] 権限を含む役割が割り当てられている必要があります。
- 割当ルールの作成に関する詳細については、「[割当ルールについて](#)『1282ページ』」を参照してください。

割当ルールグループの例

ルールグループはルールから成り、ルールは条件から成ります。ルールグループのコンポーネントを次の図に示します。

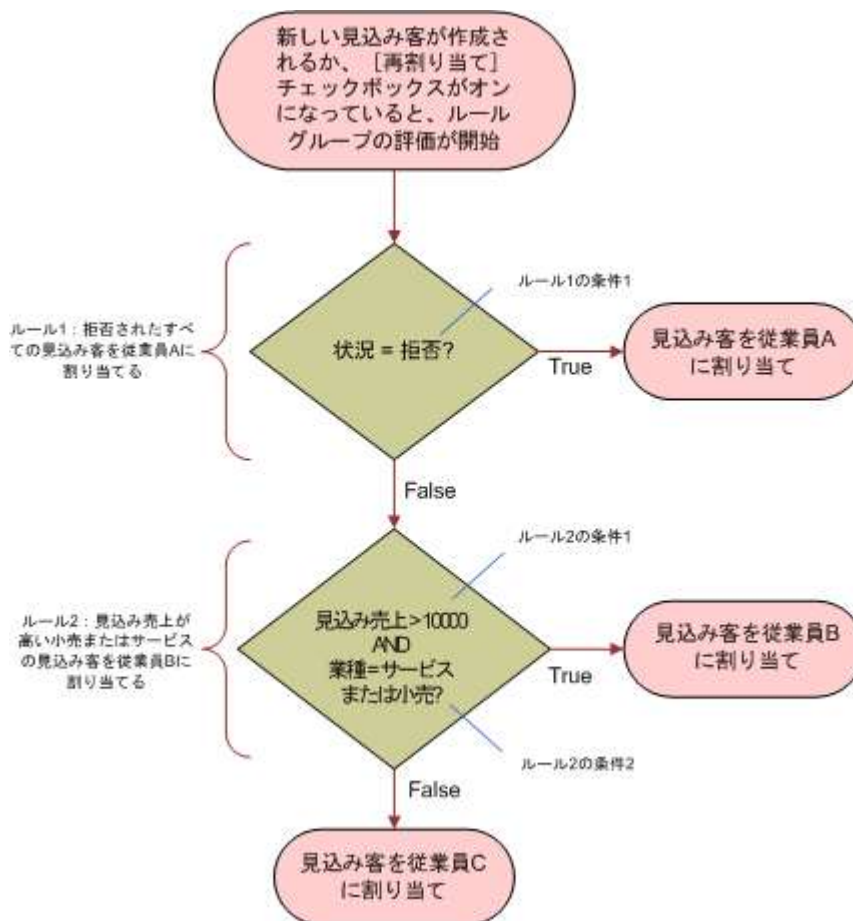


Figure 6: 見込み客割当ルールグループの評価方法

注：[見込み客詳細] ページの [拒否] ボタンを正しく機能させるには、ルールグループの最初のルールで、拒否された見込み客を割り当てる必要があります。

割当ルールグループを設定するには

- 1 任意のページの右上隅にある [管理] グローバルリンクをクリックします。
- 2 [ビジネスプロセス管理] セクションで、[データルール&割当] リンクをクリックします。
- 3 [割当ルール] セクションで、該当するレコードタイプのリンクをクリックします。
現在までに企業について定義されているすべてのルールグループのリストが表示されます。
- 4 新しいルールグループを作成します。
 - a [新規ルールグループ] ボタンをクリックします。
 - b [作成/編集] ページで、必要な情報をフィールドに入力します。

フィールド	説明
ルールグループ名	30 文字までの一意の名前。
有効なルールグループ	一度に1つのルールグループだけを有効にできます。新しいルールグループを有効にすると、それまで有効になっていたルールグループが無効になります。
未割当所有者	いずれかのルールによって割り当てられていないレコードを継承する従業員。 例：図1の従業員C。
返信先電子メール	このフィールドは、見込み客およびサービスリクエストルールグループでのみ表示されます。電子メールアドレスは、見込み客とサービスリクエストの所有者に送信される割当て電子メール通知の [差出人] フィールドに表示されます。 注：電子メール通知は、取引先および商談レコードについては送信されません。
未割当取引先テリトリー	いずれかのルールによって割り当てられていないレコードを継承するテリトリー。 このフィールドは取引先ルールグループにのみ表示されます。
未割当商談テリトリー	いずれかのルールによって割り当てられていないレコードを継承するテリトリー。 このフィールドは商談ルールグループにのみ表示されます。

- c レコードを保存します。
これで、ルールグループにルールを追加する準備として、新しいルールグループの名前が保存されました。

- 5 ルールをルールグループに追加します。

a [ルールグループ詳細] ページの [ルール] タイトルバーで [新規] をクリックします。

b [作成/編集] ページで、必要な情報をフィールドに入力します。

次の表の「例」のカラムには、図1のルール2のフィールドに入力する情報を示しています。

フィールド	説明	例
ルール名	固有の名前。	見込み売上が高い小売またはサービスの見込み客を割り当てます。
順序	ルールを評価する順序。あるルール条件が満たされると、レコードが割り当てられ、後続のルールは無視されます。	1
所有者に割当	ルール条件が満たされると、レコードがこのユーザーに割り当てられます。 取引先および商談のグループ割当の場合、ユーザーはレコードを共有するグループのメンバーである必要があります。	従業員B
テリトリーに割当	ルール条件が満たされると、レコードがこのテリトリーに割り当てられます。 このフィールドは取引先および商談ルールにのみ表示されます。	北東部地域
関連する担当者を含める	ルール条件が満たされた場合、取引先にリンクされた担当者は、指定された取引先所有者およびテリトリーに割り当てられます。 このフィールドは取引先ルールにのみ表示されます。	なし
関連する商談を含める	ルール条件が満たされた場合、取引先にリンクされた商談は、指定された取引先所有者およびテリトリーに割り当てられます。 このフィールドは取引先ルールにのみ表示されます。	なし
チーム割当を含む	ルール条件が満たされると、チームメンバーが取引先に割り当てられます。 このフィールドは取引先および商談ルールにのみ表示されます。	なし

c レコードを保存します。

これでルールが割り当てられたので、このルールに条件を追加できます。

6 (オプション) 取引先と商談の場合、リンクされたレコードおよびユーザーに対するアクセスを次のように更新します。

- a** [ルールグループ詳細] ページで、リンクされているレコードおよびユーザーのアクセスを更新するルールの [名前] リンクをクリックします。
- b** [ルール詳細] ページで、[チーム割当] タイトルバーの [ユーザーを追加] または [ユーザーを編集] をクリックします。
- c** [ルックアップ] アイコンをクリックし、ユーザーを選択します。
- d** 取引先、担当者、および商談に対するアクセスレベルを割り当てます。
- e** 変更を保存します。

7 ルール条件をルールに追加します。

- a** [ルール詳細] ページの [ルール条件] タイトルバーで、[新規] をクリックします。
- b** [作成/編集] ページで、必要な情報をフィールドに入力します。

次の表の「例」のカラムには、図1のルール2のフィールドに入力する情報を示しています。 .

フィールド	説明	例
フィールド	評価するフィールドの名前。 注： フィールドのラベルが変更された場合、新しいフィールド名が表示されます。	見込売上
条件	[すべての値を含む]、[正確なフィールド値を含む]、および [どの値も含まない] 条件は、日付フィールドまたは数値フィールドには使用できません。 [以上] または [以下] 条件は、数値フィールドおよび通貨フィールドでのみ使用できます。 [間] 演算子は、日付フィールドでのみ使用できます。	以上
値	値を区切るにはカンマを使用します。一致条件に使用されるアドレスなどの値にカンマが含まれる場合は、その値を引用符で囲みます。 条件が [間] の場合は、最小値と最大値をカンマで区切って入力します。	10000

- c** 次の該当する操作を行います。
 - ルールにさらに条件を加えたい場合は、[ルール条件の保存&新規条件] をクリックして、手順**b**に戻ります。
 - b.**
1つのルールに対して複数の条件が定義されている場合には、レコードは、すべての条件を満たす必要があります。
 - ルールのすべての条件を入力したら、[保存] をクリックします。

8 [ルール詳細] ページの [ルール] タイトルバーで、[ルールグループ詳細に戻る] をクリックします。

9 [ルールグループ詳細] ページで、次の該当する操作を行います。

- ルールグループにさらにルールを追加する場合には、ステップ 5に戻ります。
- ルールグループのすべてのルールを入力した後、[ルールグループリストに戻る] をクリックして終了します。

ヒント： ルールは [ルールグループ] に表示される順序で実行されるので、正しい順序で表示されていることを確認してください。1つのルールが満たされると、以降のルールは無視されます。

編集するには、ルールグループを有効または無効にします。

- 1 任意のページの右上隅にある [管理] グローバルリンクをクリックします。
- 2 [ビジネスプロセス管理] セクションで、[データルール&割当] リンクをクリックします。
- 3 [割当ルール] セクションで、編集する割当ルールのタイプのリンクをクリックします。
現在までに企業について定義されている、指定タイプのすべてのルールグループのリストが表示されます。
- 4 更新する [ルールグループ] リンクをクリックします。
- 5 [ルールグループ詳細] ページで、[編集] をクリックします。
- 6 フィールドを更新し、レコードを保存します。

変更は、Oracle

Server時間の深夜（デフォルト）に有効になるか、または、割当ルールグループを更新するように設定されている時刻に有効になります。

注意： ルールグループに [活動中] のマークを付ける場合、最後にルールをリリースしたときに [活動中] とマークが付けられていたルールグループは、そのルールを再度リリースするまでは活動中になります。ルールを再度リリースすると、直前に [活動中] とマークが付けられたルールグループが [活動中] になります。ルールをリリースするまではすでに活動中のルールグループを削除しないでください。

割当ルールを編集するには

- 1 [ルールグループ詳細] ページで、変更するルールの [編集] リンクをクリックします。
- 2 フィールドを更新します。
注： [順序] フィールドを編集すると、ルールを評価する順序を変更できます。変更するルールに対し、そのルールよりも先に評価されるルールよりも大きく、後に評価されるルールよりも小さい数値を入力します。
たとえば、1番から3番までの順番が付けられた3つのルールがあり、現在1番のルールを現在2番のルールよりも後に評価するよう順序を変えるには、1番のルールを2.1（または2よりも大きく、3よりも低い任意の値）に変更します。
- 3 レコードを保存します。

見込み客変換の管理

社内のユーザーは、見込み客レコードを取引先、担当者、または商談のレコードに変換できます。企業がOracle CRM On Demand Partner Relationship Management

Editionを使用するように設定されている場合は、見込み客レコードを取引交渉登録レコードに変換することもできます。

見込み客レコードを変換するとき、次のいずれかの作業を行うことができます。

- 見込み客レコードに自動的にリンクされる新しい取引先、担当者、商談、または取引交渉登録のレコードを作成します。
- 見込み客レコードを既存の取引先および担当者レコードにリンクします。ユーザーは、見込み客を変換するときに、見込み客にリンクするレコードを選択します。

ページの見込み客変更レイアウトを作成し、これらのレイアウトをユーザー役割に割り当てることで、[見込み客を変換] ページでユーザーが使用できるオプションを決定できます。

見込み客の変換中、一部の値はデフォルトで新しいレコードに継承されます。ただし、カスタムフィールドなどの追加フィールドのマッピングによって、継承される情報の量を増やすことができます。

見込み客を変換するには、ユーザーが、レコードタイプへの適切なアクセス権と役割内の適切な権限を持っている必要があります。

ユーザーは、見込み客を拒否するときに、[見込み客を拒否] ページの[拒否コード] フィールドで拒否コードを選択する必要があります。[拒否コード] フィールドのいくつかの値はデフォルトで提供されますが、これらの値を変更、またはリストに値を追加できます。[拒否コード] ピックリストの詳細は、「[見込み客の拒否コード](#)『1294ページ』」を参照してください。

関連トピック

見込み客変換管理の詳細は、次のトピックを参照してください。

- [見込み客変換の設定のプロセス](#)『1291ページ』
- [見込み客変換中の追加フィールドのマッピング](#)『1292ページ』
- [見込み客変換レイアウトの作成](#)『1293ページ』

見込み客変換の設定のプロセス

ユーザーおよびレコードタイプの見込み客変換および拒否設定を設定するには、次のタスクを実行します。

- 1 見込み客変換中に追加フィールドをマップする場合は、新しいマッピングを設定します。
フィールドのマッピングの詳細は、「[見込み客変換中の追加フィールドのマッピング](#)『1292ページ』」を参照してください。
- 2 [見込み客を変換] ページのレイアウトをカスタマイズする場合は、次の手順に従います。
 - a 新しいレイアウトを作成します。
レイアウトの作成の詳細は、「[見込み客変更レイアウトの作成](#)『1293ページ』の"[見込み客変換レイアウトの作成](#)"参照」を参照してください。
 - b 新しいレイアウトを適切な役割に追加します。
役割の追加の詳細は、「[役割の追加](#)『1199ページ』」を参照してください。

- 3 ユーザーが、レコードタイプへの適切なアクセス権と役割内の適切な権限を持っていることを確認します。

見込み客の変換に必要な設定の詳細は、「[見込み客を変換するためのアクセスプロファイルおよび役割の設定『174ページ』](#)」を参照してください。

- 4 [拒否コード] ピックリストの値を編集する場合は、フィールド値を編集します。

フィールド値の編集の詳細は、「[フィールドの作成と編集『1067ページ』](#)」を参照してください。[拒否コード] ピックリストの詳細は、「[見込み客の拒否コード『1294ページ』](#)」を参照してください。

見込み客変換中の追加フィールドのマッピング

社内のユーザーは、見込み客レコードを取引先、担当者、または商談のレコードに変換できます。企業がOracle CRM On Demand Partner Relationship Management Editionを使用するように設定されている場合は、見込み客レコードを取引交渉登録レコードに変換することもできます。

ユーザーが見込み客を取引先、担当者、商談、または取引交渉登録のレコードに変換する場合、デフォルトでは、一部の値が新しいレコードに移行されます。ただし、カスタムフィールドを含む追加のフィールドをマップすることにより、移行する情報量を増やすことができます。

注：見込み客変換の際に、**Webリンクフィールド**をマップしないでください。**Webリンクフィールド**には、データではなく、ユーザーがアクションを実行するためにクリックできるリンクのスクリプトが含まれています。**Webリンクフィールド**の内容は、見込み客の変換時に新しいレコードに移行できません。

ユーザーが見込み客レコードを変換すると、マップされたフィールドの値が次のように移行されます。

- ユーザーが新しい取引先、担当者、商談、または取引交渉登録のレコードを作成すると、見込み客レコードのマップされたフィールドの値は、新しいレコードの指定のフィールドに移行されます。
- ユーザーが見込み客レコードを、見込み客の変換時に選択した既存の取引先、担当者、商談、または取引交渉登録のレコードにリンクすると、値を指定済みの既存のレコード内のフィールドは変更されません。空のフィールドは、マップされた見込み客フィールドの値で更新されます。

カスタマイズされたピックリストのフィールドおよび値について

見込み客レコードのピックリストのフィールドを、取引先レコード、担当者レコード、商談レコード、取引交渉登録レコードのテキストフィールド（長いまたは短い）や、同一の値を持つピックリストのフィールドにマップできます。

作業前の準備：次の手順を実行するには、[データルールおよび割当] 権限を含む役割が割り当てられている必要があります。

見込み客レコードを変換するときに追加フィールドをマップするには

- 1 任意のページの右上隅にある [管理] グローバルリンクをクリックします。
- 2 [ビジネスプロセス管理] セクションで、[データルール & 割当] をクリックします。
- 3 [見込み客変更管理] セクションで、[見込み客変更マッピング] をクリックします。
- 4 [見込み客変更マッピング] ページで、マップするフィールドを選択します。
- 5 マッピングをデフォルトの設定に戻すには、タイトルバーの [初期値] ボタンをクリックします。

6 「保存」をクリックします。

見込み客変換レイアウトの作成

「見込み客を変換」ページのカスタマイズしたレイアウトを作成し、レイアウトをユーザー役割に割り当てることで、ユーザーが見込み客を変換するときに使用できるオプションを指定できます。

注：見込み客を取引先、担当者、商談または取引交渉登録に変換するには、ユーザーのアクセスプロファイルおよび役割にも適切な設定が必要です。見込み客の変換に必要な設定の詳細は、「[見込み客を変換するためのアクセスプロファイルおよび役割の設定『174ページ』](#)」を参照してください。

次の表に、「見込み客を変換」ページで使用可能にできるオプションを示します。

レコードタイプ	オプション
取引先	取引先に変更しない 既存取引先を使用する 新規取引先を自動作成
担当者	既存担当者を使用する 新規担当者を自動作成
商談	商談に変更しない 新規商談を自動作成
取引交渉登録	取引交渉登録を作成しない 取引交渉登録の自動作成 注： 「取引交渉登録」オプションは、企業が Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition を使用するように設定されている場合のみ該当します。

標準レイアウトが用意されています。標準レイアウトには、取引先、担当者、および商談のオプションはすべて含まれていますが、取引交渉登録のオプションは含まれていません。標準レイアウトをコピーしてコピーを編集できますが、標準レイアウトを編集または削除することはできません。

レコードタイプに対して使用可能にするオプションに応じて、「見込み客を変換」ページのレコードタイプセクションは次のような影響を受けます。

- いずれかのオプションをレコードタイプに対して使用可能にしない場合、「見込み客を変換」ページには、そのレコードタイプのセクションが含まれません。
- 「取引先」レコードタイプに対して「取引先に変更しない」オプションのみを使用可能にした場合、「取引先」セクションはページに表示されません。
- 「商談」レコードタイプに対して「商談に変更しない」オプションのみを使用可能にした場合、「商談」セクションはページに表示されません。
- （Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Editionを使用する場合のみ）「取引交渉登録」レコードタイプに対して「取引交渉登録を作成しない」オプションのみを使用可能にした場合、「取引交渉登録」セクションはページに表示されません。

作業前の準備：ここで説明する手順を実行するには、[データルールおよび割当] 権限を含む役割が割り当てられている必要があります。

見込み客変換レイアウトを作成するには

- 1 任意のページの右上隅にある [管理] グローバルリンクをクリックします。
 - 2 [ビジネスプロセス管理] セクションで、[データルール & 割当] をクリックします。
 - 3 [見込み客変更管理] セクションで、[見込み客変更レイアウト] をクリックします。
 - 4 [見込み客変更レイアウトリスト] ページで、[新規レイアウト] をクリックします。
 - 5 ステップ1の [レイアウト名] で、次の操作を行います。
 - a レイアウトの名前を入力します。
 - b (オプション) レイアウトの説明を入力します。
 - c このレイアウトをすべてのユーザーのデフォルトにする場合は、[デフォルト見込み客変更レイアウト] チェックボックスをオンにします。
- 注：**デフォルトでは、Oracle CRM On Demandで提供される標準見込み客変更レイアウトは、別のレイアウトがデフォルトとしてマークされていないかぎり、会社のデフォルトの見込み客変更レイアウトとして機能します。別のレイアウトを作成し、新しいレイアウトの [デフォルトレイアウト] チェックボックスをオンにした場合、標準見込み客変更レイアウトはデフォルトではなくなります。したがって、標準見込み客変更レイアウトは、[デフォルトレイアウト] チェックボックスが他のレイアウトに対してオンになっていない場合にのみ、会社のデフォルトレイアウトになります。ただし、標準見込み客変更レイアウトの [デフォルトレイアウト] チェックボックスは、デフォルトとして機能している場合にも、常にオフのままになります。
- 6 ステップ2の [アクションの選択] では、[見込み客変更レコードタイプ] セクションでアクションを選択するレコードタイプ ([取引先]、[担当者]、[商談] または [取引交渉登録]) をハイライト表示し、矢印をクリックして、ページに表示するアクションを [見込み客変更使用可能アクション] セクションから [見込み客変更選択済みアクション] に移動します。各レコードタイプについて、このステップを繰り返します。
 - 7 ステップ3の [確認] では、選択内容を確認し、必要に応じてステップ2 [アクションの選択] に戻って選択内容を変更します。
 - 8 [終了] をクリックして変更を保存します。

見込み客の拒否コード

ユーザーが見込み客を拒否する場合は、[見込み客を拒否] ページの [拒否コード] フィールドで拒否コードを選択する必要があります。ユーザーは、[拒否理由] フィールドに拒否の理由の説明テキストを入力することもできます。ユーザーが [拒否コード] フィールドで [その他] 値を入力した場合は、[拒否理由] フィールドが必須フィールドになり、ユーザーは見込み客が拒否された理由の説明を入力する必要があります。それ以外の場合、[拒否理由] フィールドはオプションです。

[拒否コード] フィールドのいくつかの値はデフォルトで指定されますが、これらの値を変更またはリストに値を追加できます。デフォルト値は次のとおりです。

- サードパーティ担当者
- 再連絡しない
- 副本
- 担当者との接触に失敗しました
- 不適切な担当者
- 不十分なデータ
- 無効な電話番号
- ビジネス商談なし
- 進行中の商談
- その他
- 最近連絡 (30 日未満)
- データ入力/システムエラー
- すでに製品を所有
- ターゲット基準に合致しません

ピックリスト値の編集については、「[フィールドの作成と編集](#)『1067ページ』」を参照してください。

注： [その他] 値の名前を変更した場合でも、ユーザーが名前変更した値を [見込み客を拒否] ページで選択したときに、 [拒否理由] フィールドは必須フィールドになります。

売上予想定義の設定

Oracle CRM On

Demandにおける売上予想は、定義された設定に従って自動的に生成されます。売上予想は、週ごとまたは月ごとに自動的に生成されます。生成された各売上予想はアーカイブに保存され、参照と分析用の履歴レコードになります。

すべての売上予想は、その四半期の売上と見込み売上に関する情報のスナップショットです。売上予想により、セールス要員とマネージャは、商談の現在の状況に従って、目標額、実際の確定売上、および予想売上に対する四半期のセールス実績を追跡することができます。

売上予想の参加者は役割によって選択されます。企業のレポート構造と、売上予想の参加者として選択する役割は、複数の参加者が1人のトップレベルのユーザーにロールアップされるように設定する必要があります。通常、このトップレベルのユーザーは企業の副社長または最高経営責任者（CEO）です。

Oracle CRM On

Demandによって売上予想が生成されると、従業員に売上予想が作成されたことを知らせる警告が各参加者の [ホームページ]

[個人]) に2日間表示されます。警告を表示する期間を延長するには、その警告の [失効日] フィールドを更新します。警告については、「[全社レベルの警告の公開](#)『1043ページ』」を参照してください。

売上予想タイプの決定

企業は、商談、製品、取引先、または担当者のいずれかに基づいて売上予想を行うことができます。売上予想には次の4タイプがあります。

- 商談製品
- 商談売上
- 取引先売上
- 担当者売上

企業は、売上予想の生成に対して設定された特定の売上予想日に基づいて、複数の売上予想タイプを生成できます。企業の売上予想の設定を選択するときは、企業全体で使用する売上予想タイプを決定します。

注：セールス要員が実行するアクションは、売上予想タイプによって特定されます。セールス要員が商談レコード、取引先レコード、担当者レコードの作成を開始する前に、売上予想のタイプを通知する必要があります。

商談製品売上予想

商談製品売上予想では、商談にリンクされている製品について報告します。商談製品売上予想の予想額は、すべての製品の〔数量〕、〔売上〕、および〔予想売上〕フィールドから計算されます。これらの製品は、売上予想の参加者が所有し、売上予想期間中に売上が認識される予定の製品です。製品の売上は、1回で報告するか、複数の期間にわたって報告できます。

商談製品売上予想では、セールス要員が製品を商談レコードにリンクする必要があります。また、セールス要員は、売上予想に含める製品を指定するために、数量、購入価格、開始日、およびクローズ日を入力する必要があります。

商談製品レコードを売上予想に含めるには、その商談製品売上レコードが次の条件を満たしている必要があります。

- 売上予想期間内にクローズ日がある
- 売上予想の参加者によって所有されている

企業の予想売上にレコード値を含めるには、他にも情報を追加する必要があります。詳細は、「[商談と売上予想について](#)」を参照してください。

製品に基づいて売上を1回のみまたは繰り返し予想する場合は、商談製品売上予想を設定します。

商談売上予想

商談売上予想では、商談レコードに記載されている売上について報告します。売上予想額は、次の条件を満たすすべての商談レコードの〔売上〕フィールドと〔予想売上〕フィールドの値から計算されます。

- 売上予想期間内に商談のクローズ日がある
- 次のいずれかの条件を満たしている場合：
 - 商談が売上予想の参加者によって所有されている
 - 売上予想の参加者が商談チームのメンバーで、商談売上のシェアが0%より大きい（つまり、〔商談チーム〕ページの〔分割 %〕フィールドの値が0より大きい）

注：商談の売上をチームメンバー間で共有する場合は、企業プロフィールで〔商談売上分割の有効化〕チェックボックスをオンにする必要があります。

商談売上予想の場合、セールス要員は、商談の〔売上〕フィールドと〔クローズ日〕に入力し、売上予想に含める商談を指定する必要があります。リンクされた製品は売上予想で考慮されません。

企業の予想売上にレコード値を含めるには、他にも情報を追加する必要があります。詳細は、「[商談と売上予想について](#)『220ページ』」を参照してください。

個々の製品の売上額にかかわらず、商談売上の合計額を予想する場合は、商談売上予想を設定します。

取引先売上予想と担当者売上予想

取引先売上予想と担当者売上予想は、取引先レコードまたは担当者レコードにリンクした売上レコードに記載されている売上に対して報告されます。売上予想額は、売上予想に含める条件を満たしているレコードの「売上」フィールドと「予想売上」フィールドの値から計算されます。売上予想に含めるには、取引先売上レコードまたは担当者売上レコードが次の条件を満たしている必要があります。

- レコードが売上予想の参加者によって所有されている
- レコードの状態が「オープン」、[保留中]、または「クローズ」である
- レコードに対して「売上予想」フィールドがオンになっている
- レコードを商談にリンクできない
- レコードに、売上予想期間中に認識される予定の売上がある

取引先または担当者の売上は、一度に報告するか、または時間経過とともに報告するように設定できます。取引先売上予想と担当者売上予想を行うには、売上を取引先レコードと担当者レコードにリンクする必要があります。売上予想に含める製品を指定するために、売上レコードの「開始日」、「クローズ日」、「状態」、および「売上予想」の各フィールドを更新する必要があります。

企業の予想売上にレコード値を含めるには、他にも情報を追加する必要があります。詳細は、「[取引先ごとの売上の追跡『198ページ』](#)」および「[担当者ごとの売上の追跡『212ページ』](#)」を参照してください。

売上を一度だけまたは繰り返し予想する場合は、取引先売上予想または担当者売上予想を設定します。

売上予想期間の選択

売上予想を設定することで、最大で4四半期分の売上予測値を表示できます。拡張売上予想機能を使用すると、現四半期および以降の3つの四半期の予想をそれぞれ表示できます。

デフォルトでは、売上予想期間が1四半期（現四半期のみが売上予想に含まれる）に設定されます。複数の四半期を含めるように期間を変更すると、売上予想には現四半期と以降の四半期が含まれます。たとえば、2四半期分の期間を選択すると、売上予想には現四半期と次の四半期が含まれます。

売上予想役割の指定

売上予想定義の一部として含める役割を選択します。売上予想定義に役割を追加すると、その役割を割り当てられたすべてのユーザーが売上予想参加者として指定されます。

売上予想のユーザー設定

企業の売上予想に含めるユーザーを正しく設定します。このためには、ユーザーレコードが次の条件を満たしている必要があります。

- レコードの「役割」フィールドに有効な値が入っている
- レコードの「上司」フィールドに有効な値が入っている
- ユーザーの状態が「有効」に設定されている（無効なユーザーの売上予想を許可するオプションを選択している場合を除く）

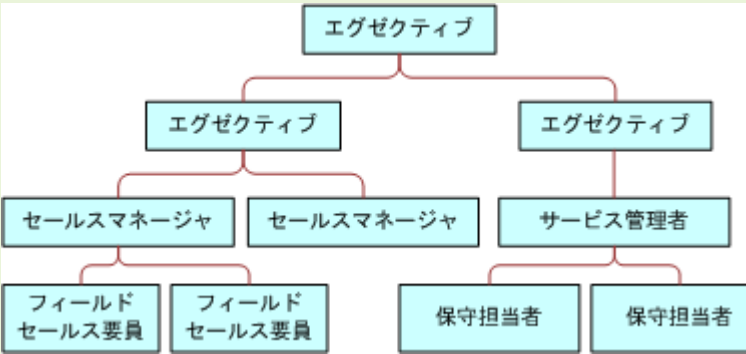
注意：正しく設定されていないユーザーが売上予想に含まれている場合は、売上予想全体が失敗します。

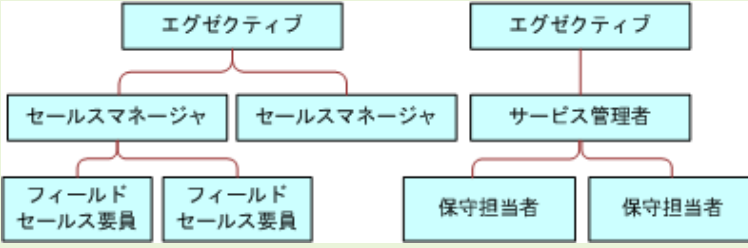
レポート構造と売上予想の役割の例

売上予想を生成するには、企業のレポート構造を正しく設定する必要があります。売上予想階層は、[ユーザー管理] 管理ページの [上司] ユーザー階層に基づいています。1人のトップレベルのユーザーを除く売上予想の全参加者は、個別の売上予想がすべて企業全体の売上予想にロールアップされるように、売上予想の別の参加者に報告する必要があります。売上予想の複数の参加者に [上司] フィールドが定義されていない場合、または売上予想の参加者として部下がいるマネージャの状態が [無効] の場合、売上予想は失敗します。

注： レポート構造の問題が原因で売上予想の生成に失敗すると、プライマリ担当者（[企業プロフィール] で指定）がカスタマーサポートから電子メール通知を受け取ります。レポート構造を修正し、売上予想を更新すると、通常の売上予想日ではない場合でも、その晩に売上予想が自動的に生成されます。

売上予想の生成で機能する、また機能しないレポート構造と売上予想の役割の組み合わせを次の表に示します。

レポート構造	売上予想が機能するか/しないか	理由
	機能する役割の組み合わせ： ■ エグゼクティブ ■ セールスマネージャ ■ フィールドセールス要員	参加者が1人のトップレベルの参加者にロールアップされる。
	機能しない役割の組み合わせ： ■ セールスマネージャ ■ フィールドセールス要員	参加者が1人の参加者にロールアップされない。参加者は2人のセールスマネージャにロールアップされる。
	機能しない役割の組み合わせ： ■ エグゼクティブ ■ フィールドセールス要員	フィールドセールス要員が、参加者ではないセールスマネージャにロールアップされる。

レポート構造	売上予想が機能するか/しないか	理由
	機能する役割の組み合わせ： ■ エグゼクティブ ■ セールスマネージャ ■ フィールドセールス要員	参加者が1人の参加者にロールアップされる。
	機能しない役割の組み合わせ： ■ エグゼクティブ ■ セールスマネージャ ■ フィールドセールス要員	2人の参加者がだれにも報告しない。売上予想の1人の参加者（構造のトップレベルの参加者）だけは、だれにも報告しないことを許可される。

売上予想に無効なユーザーを含める

売上予想には、有効なユーザーとともに無効なユーザーも含めることができます。売上予想定義を設定するときは、無効なユーザーを売上予想に含めるかどうかを指定します。

マネージャが自分の部下の売上予想を提出することを許可する

売上予想定義を設定するときは、マネージャが自分の売上予想を提出する際に、自分の部下の売上予想を自動的に提出できるかどうかを指定します。

売上予想とカスタム会計カレンダー

カスタム会計カレンダーを使用する場合は、売上予想の生成に企業のカスタム会計カレンダー定義が使用されます。したがって、売上予想期間の月とカスタム会計カレンダーの月は一致します。

企業の管理者は、Oracle CRM On

Demandで売上予想を作成する年ごとにカスタム会計カレンダーレコードを作成する必要があります。選択した売上予想期間をサポートするのに必要な数の会計カレンダーが作成されていない場合は、売上予想マスターを生成したり、売上予想を作成することはできません。

注：会計カレンダーの数が不十分なために売上予想の生成に失敗すると、プライマリ担当者（[企業プロフィール]で指定）がカスタマーサポートから電子メール通知を受け取ります。売上予想定義をサポートする会計カレンダーレコードを作成し、売上予想定義を更新すると、通常の売上予想日ではない場合でも、その晩に売上予想が自動的に生成されます。

次の手順では、売上予想定義の設定方法について説明します。

売上予想定義を設定するには

- 1 任意のページの右上隅にある [管理] グローバルリンクをクリックします。
- 2 [ビジネスプロセス管理] セクションで、[データルール&割当] リンクをクリックします。
- 3 [売上予想管理] セクションで、[売上予想定義] をクリックします。
- 4 [売上予想定義] ページで、[更新] をクリックします。
- 5 ステップ1の [売上予想タイプの選択] で、生成する各売上予想タイプの [有効] チェックボックスをオンにします。
企業は、商談製品、商談売上、取引先売上、および担当者売上に基づいて販売売上高を予想できます。
- 6 ステップ2の [売上予想頻度の選択] で、次の手順を実行します。
 - a [売上予想期間] フィールドで、売上予想期間を選択します。
注： 企業に対して選択した会計カレンダーの設定によって、各四半期の長さが決まります。売上予想期間の開始日と終了日は、企業プロフィールに設定されている会計カレンダーの開始日と会計カレンダータイプに基づいて計算されます。会計カレンダータイプが [カスタム会計カレンダー] の場合、開始日と終了日は企業の管理者が定義した会計カレンダーに基づきます。
 - b [売上予想スナップショットの単位] フィールドで、売上予想スナップショットを作成する頻度を指定します。
売上予想は毎週または毎月生成できます。
注： [月] を選択すると、企業に対して選択した会計カレンダータイプによって、月の長さが決まります。
 - c [売上予想スナップショット実行曜日] フィールドで、売上予想スナップショットを作成する月の日付または曜日を選択します。
売上予想は、ホスト施設のタイムゾーンで選択した日の開始時（午前0時1分）に生成されます。Oracle CRM On Demandでは、売上予想の生成頻度が毎月で、現在の月に、売上予想の生成日として選択した日がない場合は、その月の最終日に売上予想を生成するようにスナップショットが調整されます。たとえば、[売上予想スナップショット実行曜日] が30日に設定され、現在の月が2月の場合は、Oracle CRM On Demandでは、28日に売上予想を生成するように売上予想スナップショットが調整されます。
- 7 ステップ3の [売上予想ロールの選択] で、次の手順を実行します。
 - a 売上予想に参加するユーザーの役割を [売上予想役割] エリアに追加します。矢印をクリックして、企業の役割を [売上予想役割] リストに移動します。
 - b 無効なユーザーの売上予想を許可するには、[無効なユーザーの売上予想を許可] チェックボックスをオンにします。
 - c マネージャが自分の部下の売上予想を自動的に提出するのを許可するには、[マネージャ送信時のチームに対する売上予想の自動送信] チェックボックスをオンにします。
- 8 [終了] をクリックします。
- 9 [売上予想定義] ページで、売上予想スナップショットの頻度、売上予想スナップショット実行曜日、次の売上予想マスター日、および売上予想マスター参加者のリストをレビューして売上予想の詳細を確認します。

注意：売上予想定義を設定した後に、ユーザーレコードまたは会計カレンダーを変更した場合は、売上予想定義の設定を更新する必要があります。詳細については、「[売上予想定義の更新『1301ページ』](#)」を参照してください。

売上予想定義の更新

企業の売上予想定義を更新することで、売上予想の頻度の変更や役割の追加または変更を行えます。また、ユーザーレコードに特定の変更が実施された場合または会計カレンダーが変更された場合は、変更内容が反映されるように売上予想定義を更新する必要があります。

次の変更が行われた場合は、売上予想定義を更新する必要があります。

- 売上予想参加者のユーザーレコードの [上司] フィールドの名前が変更された場合。

この場合は、次のように売上予想定義を更新する必要があります。

- 新しいマネージャに割り当てた役割が、現行の売上予想定義に含まれていない場合は、売上予想定義に役割を追加する必要があります。
- 新しいマネージャに割り当てた役割が、現行の売上予想定義に含まれている場合は、新しいレポート構造が今後の売上予想に反映されるように売上予想定義を更新する必要があります。

注：売上予想参加者階層には、最上位レベル以外のすべての参加者のマネージャが含まれている必要があります。

- 売上予想階層の参加者であるユーザーが非アクティブ化された場合。

従業員が退社するときは、そのユーザーの状態を [無効] に変更する必要があります。無効になった従業員が売上予想階層のマネージャである場合は、その従業員に報告する売上予想参加者のユーザーレコードも更新する必要があります。

この場合は、次のように売上予想定義を更新する必要があります。

- 新しいマネージャに割り当てた役割が、現行の売上予想定義に含まれていない場合は、売上予想定義に役割を追加する必要があります。
- 新しいマネージャに割り当てた役割が、現行の売上予想定義に含まれている場合は、新しいレポート構造が今後の売上予想に反映されるように売上予想定義を更新する必要があります。

注：売上予想定義で、無効になったユーザーの売上予想が許可されている場合は、売上予想参加者が無効にされたときに売上予想定義を更新する必要はありません。

- 売上予想定義に含まれている役割に対してユーザーが追加または削除された場合。

この場合は、変更内容が反映されるように売上予想定義の更新のみを実行する必要があります。

- 会計カレンダーに変更が加えられた場合。

この場合は、変更内容が反映されるように売上予想定義の更新のみを実行する必要があります。

注：会計カレンダーに変更が加えられた場合は、企業で使用している会計カレンダーのタイプ（標準またはカスタム）に関係なく、売上予想定義を更新する必要があります。

注：ここで説明されている変更が **Oracle CRM On**

Demandで行われた場合は、売上予想定義が更新されるまで、生成される売上予想には変更が反映されません。

次の手順では、売上予想定義の更新方法について説明します。

売上予想定義を更新するには

- 1 任意のページの右上隅にある「管理」グローバルリンクをクリックします。
- 2 「ビジネスプロセス管理」セクションで、「データルール&割当」リンクをクリックします。
- 3 「売上予想管理」セクションで、「売上予想定義」をクリックします。
- 4 「売上予想定義」ページで、「更新」をクリックします。
- 5 「ステップ 1: 売上予想タイプの選択」で、必要に応じて変更を加えます。
- 6 「ステップ 2: 売上予想頻度の選択」をクリックします。
- 7 「ステップ 2: 売上予想頻度の選択」で、必要に応じて変更を加えます。
- 8 「ステップ 3: 売上予想ロールの選択」をクリックします。
- 9 「ステップ 3: 売上予想ロールの選択」で、必要に応じて変更を加えます。
- 10 「終了」をクリックします。

売上予想定義が自動的に更新され、更新された売上予想参加者リストなどの定義の概要が、「売上予想定義」ページに表示されます。

セールスプロセス、カテゴリー、およびコーチの設定

セールス方法をカスタマイズして、セールス環境の要件や複雑さを反映させることができます。これによりセールス要員は、さまざまなセールスステージで取引のガイドとしてセールス方法を利用できます。

企業の販売プロセスまたはビジネス習慣を反映するように、セールスステージ情報を調整できます。商談の作成および更新時、従業員はその商談の進行状況を表すセールスステージを選択します。各セールスステージはパーセンテージにリンクされています。この情報は、パイプライン、予想売上、確定売上の計算を含むレポートと売上予想にも使用されます。

セールスステージのカスタマイズの一環として、次の操作を行えます。

- セールスステージの名前の変更
- セールスステージの追加および削除
- セールスステージの順序の変更
- セールスステージに関連付けられた確度のパーセンテージの変更

セールスプロセスについて

セールスステージ全体でセールスプロセスを1つだけ使用するようなセールス環境もあれば、プロセスごとに別々のセールスステージを使用するような、より複雑なセールス環境もあります。たとえば、社内のセールス要員とフィールドセールス要員は、それぞれ別々のセールスプロセスに従う可能性があります。

セールス要員が従うセールスプロセスは、商談タイプによっても変わることがあります。たとえば、機器を販売するセールス要員の場合、セールスステージ数が増え、セールスプロセスが比較的長くなります。これに対して、サービス契約を販売するセールス要員の場合、セールスステージ数が少なくなり、セールスプロセスが短くなります。

セールス方法をさらに整理するには、一連のセールスステージをセールスプロセスとして定義し、各プロセスを次のいずれかにリンクできます。

- 商談タイプ
- ユーザーの役割

これにより、異なる商談タイプまたは異なるユーザー役割についてセールスプロセス（および各プロセスを持つセールスステージ）をカスタマイズできます。

例：セールス要員が新しい商談を作成します。商談に関する情報を入力するときに、[商談タイプ] オプションから [サービス] を選択します。これにより、アプリケーションではその商談タイプに適切なセールスプロセスが表示されます。

注：商談タイプに基づくセールスプロセスは、ユーザーの役割に基づくデフォルトのセールスプロセスより優先されます。つまり、従業員が商談を作成すると、その役割のデフォルトのセールスプロセスがその商談に割り当てられます。その後、従業員が、セールスプロセスが割り当てられている商談タイプを選択すると、その商談のセールスプロセスが、選択した商談タイプに基づいて推進されます。

セールスステージカテゴリについて

異なるセールスプロセスにわたって特定のセールスステージにリンクできる、ステージ1、2または3のようなセールスステージカテゴリも設定できます。異なるプロセスからの情報を集約する必要がある場合、セールスステージカテゴリに対してレポートを実行し、すべての商談タイプまたは役割にわたってパイプラインの正確なビューを提供できます。

セールスプロセスコーチについて

セールスプロセスコーチを使用して、各セールスステージに必要な情報を正確に入力するための指示をチームに与えることができます。セールスプロセスコーチは、ドキュメント、テンプレート、および競合先情報のような有用な情報だけでなく、従業員が従う特定の手順も提供します。また、セールスサイクルにおける商談の進行状況に基づいた情報の収集を強化できます。さらに、商談レコードの保存時に、特定のタスクが自動的に作成されるように指定できます。これらのタスクは従業員のタスクリストに表示されます。

セールスプロセスコーチの一環として、次の操作を行えます。

- 従業員が [コーチ] ボタンを使用してアクセスする各セールスステージの情報の追加
- 入力すべきフィールドなど各セールスステージの要件の設定（これらの要件は、新しいステージで商談を保存する前の確認事項として使用されます）
- 従業員がさまざまなセールスステージにリンクされた商談を保存するときに生成される自動化タスクの設定

システムを導入した後にいずれかのセールスステージを変更すると、それまでのすべてのレコードは、手動で更新されるまでは割り当てられたセールスステージを維持します。

注：[確度 (%)] フィールドのデフォルトのピックリスト値を変更するには、商談の項目設定ページからそのフィールドを編集する必要があります（「[ピックリスト値の変更](#) 『1080ページ』」を参照）。

セールス方法を設定する場合は、次の一般的なプロセスに従います。

- 1 セールスステージカテゴリを設定します（セールスプロセスが複数ある場合）。
- 2 セールスプロセス（複数可）を設定します。
- 3 各セールスプロセスのセールスステージを設定します。

4 セールスステージに対してコーチ機能を設定します。

作業前の準備:

- 次の手順を実行するには、[セールスステージ定義] 権限を含む役割が割り当てられている必要があります。
- [商談タイプ] フィールドに基づいてセールスプロセスを割り当てる場合、ピックリスト値が使用する値であることを確認します。デフォルトの商談タイプ値は、[更新] および [新規ビジネス] です。ピックリスト値をカスタマイズする方法については、「[ピックリスト値の変更『1080ページ』](#)」を参照してください。

さらに、[商談タイプ] フィールドと一緒に使用する役割ごとにページレイアウトに表示されることを確認します。手順については、「[役割のページレイアウトのカスタマイズ『1082ページ』](#)の"[静的ページレイアウトのカスタマイズ](#)"参照」を参照してください。

セールスステージカテゴリーを設定するには (オプション)

- 1 任意のページの右上隅にある [管理] グローバルリンクをクリックします。
- 2 [ビジネスプロセス管理] セクションで、[データルール&割当] リンクをクリックします。
- 3 [セールス方法] セクションで、[セールスカテゴリー] リンクをクリックします。
- 4 [翻訳言語] リストから企業のプライマリ言語を選択します。
- 5 [セールスステージカテゴリー] ページで、[新規] をクリックして新規セールスステージカテゴリーを作成するか、編集するセールスステージカテゴリーのレコードレベルメニューから [編集] を選択します。
- 6 [セールスステージカテゴリーを編集] ページまたは [新規セールスステージカテゴリー] ページで、必要な情報を入力します。

フィールド	説明
ステージカテゴリー	セールスステージカテゴリーの名前。
順序	セールスステージカテゴリーがOracle CRM On Demand Answersに表示される順序。

フィールド	説明
翻訳	<p>(オプション) 更新した (既存の) 名前を、企業で有効にした他の言語に翻訳する必要があることを示すには、[翻訳] チェックボックスをオンにします。</p> <p>新しいセールスステージカテゴリ名を追加すると、[翻訳] チェックボックスが読み取り専用になります。追加した新しい名前は、他の有効な言語で自動的に表示されます (括弧なしの青いテキスト)。</p> <p>セールスステージカテゴリの名前を更新したときに [翻訳] チェックボックスをオンにした場合、翻訳された名前を手動で入力するまで、更新された名前は他の有効な言語のピックリストに表示されます (括弧で囲まれた青いテキストで)。青いテキストは、翻訳する必要がある用語を追跡する場合に役立ちます。</p> <p>[翻訳] チェックボックスをオンにしない場合、更新された名前は他の言語では表示されず、他の言語はこのページで加えた変更の影響を受けません。</p>

- 7 レコードを保存します。
- 8 新しいセールスステージカテゴリの翻訳を手動で入力するには、次の操作を行います。
 - a [翻訳言語] リストから言語を選択します。
 - b セールスステージカテゴリの [編集] リンクをクリックします。
 - c 翻訳した名前を [ステージカテゴリ] フィールドに入力し、[保存] をクリックします。

セールスプロセスを設定するには

- 1 任意のページの右上隅にある [管理] グローバルリンクをクリックします。
- 2 [ビジネスプロセス管理] セクションで、[データルール&割当] リンクをクリックします。
- 3 [セールス方法] セクションで、[セールスプロセス] リンクをクリックします。
- 4 [翻訳言語] リストから企業のプライマリ言語を選択します。
- 5 [セールスプロセスリスト] ページで、[新規] をクリックして新規セールスプロセスを作成するか、編集するセールスプロセスのレコードレベルメニューから [編集] を選択します。
- 6 [セールスプロセスの編集] ページで、必要な情報を入力します。

フィールド	説明
デフォルトのセールスプロセス	企業のデフォルトのセールスプロセス。ユーザー役割またはレコードの商談タイプに他のセールスプロセスが割り当てられていない場合、このセールスプロセスが使用されます。
翻訳	(オプション) 更新した (既存の) 名前を、企業で有効にした他の言語に翻訳する必要があることを示すには、[翻訳] チェックボックスをオンにします。

7 [保存] をクリックします。

8 セールスプロセスを [商談タイプ] フィールド値にリンクするには

a [セールスプロセスリスト] ページで、リンクするセールスプロセス名をクリックします。

b [関連商談タイプ] タイトルバーの [追加] をクリックします。

c [商談タイプ] を選択し、[保存] をクリックします。

注： 各商談タイプにリンクすることができるセールスプロセスは**1**つだけです。リンク後、商談タイプ値はピックリストから削除され、他のセールスプロセスで選択できないようになります。これで、複数のセールスプロセスが**1**つの商談タイプにリンクされることがなくなります。

選択した値に対応する [商談タイプ] フィールドのあるレコードを従業員が持つ場合、従業員にはこのセールスプロセスのセールスステージが表示されます。

9 新しいセールスプロセスの翻訳を手動で入力するには、次の操作を行います。

a [セールスプロセスリスト] ページに戻ります。

b [翻訳言語] リストから言語を選択します。

c セールスプロセスの [編集] リンクをクリックします。

d 翻訳した名前を [セールスプロセス] フィールドに入力し、[保存] をクリックします。

10 セールスプロセスをデフォルトとして使用するようを選択するには

a [セールスプロセスリスト] ページで、デフォルトとして設定するセールスプロセスの [セールスプロセス名] リンクをクリックします。

b [編集] をクリックします。

c [デフォルトのセールスプロセス] チェックボックスをオンにします。

d レコードを保存します。

注： このセールスプロセスは、他にリンクされたセールスプロセスがないレコードまたは役割について表示されます。

セールスプロセスのセールスステージを設定するには

1 任意のページの右上隅にある [管理] グローバルリンクをクリックします。

2 [ビジネスプロセス管理] セクションで、[データルール&割当] リンクをクリックします。

3 [セールス方法] セクションで、[セールスプロセス] リンクをクリックします。

4 [セールスプロセスリスト] ページで、[セールスプロセス名] リンクをクリックします。

5 セールスステージを設定するには

- a [セールスステージ] タイトルバーで、[新規] をクリックして新規セールスステージを作成するか、編集するセールスステージのレコードレベルメニューから[編集]を選択します。
- b [セールスステージ編集] ページで、必要な情報を入力します。

フィールド	説明
デフォルト確度	指定したクローズ日に指定した売上で取引がクローズする確率を表すパーセンテージ。デフォルトでは、商談のセールスステージに基づいて自動的に確度が調整されます。この値は手動で変更できます。 重要： [クローズ済み/成立] と [クローズ済み/失敗] を除き、0%または100%の確度を持つ他のセールスステージは設定しないでください。Oracle CRM On Demand アプリケーションによって内部的に使用されるピックリストを変更すると、標準機能に好ましくない影響が出る可能性があります。
順序	セールスステージがピックリストに表示される順序。セールスステージを追加したら、それ以降のすべてのセールスステージの順序値を変更する必要があります。このように、商談ページの [セールスステージ] ドロップダウンリストに、正しい順序で情報を確実に並べることができます。
翻訳	(オプション) 更新した (既存の) 名前を、企業で有効にした他の言語に翻訳する必要があることを示すには、[翻訳] チェックボックスをオンにします。
ステージカテゴリー	このセールスステージが該当するセールスステージカテゴリーの名前。

6 レコードを保存します。

7 新しいセールスステージの翻訳を手動で入力するには、次の操作を行います。

- a [セールスプロセス詳細] ページの [セールスステージ] セクションで、[リストを全表示] をクリックします。
- b [セールスステージ] ページの [翻訳言語] フィールドで、言語を選択します。
- c セールスステージの [編集] リンクをクリックします。
- d 翻訳した名前を [セールスステージ名] フィールドに入力し、[保存] をクリックします。

8 レコードを保存します。

セールスステージに対してコーチ機能を設定するには

- 1 任意のページの右上隅にある [管理] グローバルリンクをクリックします。
- 2 [ビジネスプロセス管理] セクションで、[データルール&割当] リンクをクリックします。
- 3 [セールス方法] セクションで、[セールスプロセス] リンクをクリックします。
- 4 [翻訳言語] リストから企業のプライマリ言語を選択します。

企業のプライマリ言語を選択しないと「翻訳」チェックボックスは表示されず、ここに追加した翻訳していない用語は表示されません。

- 5 [セールスステージリスト] ページで、コーチ情報の対象として設定するセールスステージのリンク（[セールスステージ] カラム内）をクリックします。
- 6 フィールドをこのセールスステージに対して必須にするために、次の操作を行います。
 - a [その他の必須項目] タイトルバーの[新規] をクリックします。
 - b [その他の必須項目を編集] ページで、リストからフィールドを選択します。
 - c 画面上に表示されるデフォルト値を入力するためのヒントを確認し、その後、デフォルト（オプション）として設定する値を入力します。

デフォルト値を入力すると、そのフィールドが空白の場合にだけ、デフォルト値はレコードに追加されます。たとえば、レコードに売上値が既に保存されている場合、ここで売上のデフォルト値を指定しても、レコードに既に保存されている売上額は上書きされません。
 - d レコードを保存します。
- 7 ステージにおける目標や重要ステップなど、従業員が確認するセールスステージのガイドラインを追加するには、次の操作を行います。
 - a [プロセスコーチステップ] タイトルバーで、[新規] をクリックします。
 - b [プロセスコーチステップ編集] ページで、この情報の表示順序を示す数字を入力します。

従業員が商談レコードから[コーチ] ボタンをクリックすると、従業員は最初の10個のサブステップを見ることができます。10個を超えるサブステップを追加した場合、従業員は[リストを全表示] リンクをクリックすることによってリスト全体を見ることができます。
 - c 翻訳対象の情報をマークするには、[翻訳] チェックボックスをオンにします。
 - d レコードを保存します。

このセールスステージにリンクされた商談レコードについて、従業員が自身の商談レコードから[コーチ] ボタンをクリックすると、この情報がその従業員の[セールスプロセスコーチ] ページに表示されます。
- 8 従業員がセールスステージに適したリソースにアクセスするために使用する添付資料またはURLを追加するには、次の操作を行います。
 - a [便利なリソース] タイトルバーで、[添付資料を追加] または[URLを追加] をクリックします。
 - b [添付資料編集] または[URL編集] ページで、情報を入力します。
 - c レコードを保存します。

従業員が自身の商談レコードから[コーチ] ボタンをクリックすると、このセールスステージにリンクされた添付資料またはURLのリストがその従業員のセールスプロセスコーチページに表示されます。
- 9 従業員がセールスステージを更新すると自動的に生成されるタスクを定義するには、次の操作を行います。

a [自動化タスク] タイトルバーの [新規] をクリックします。

b [自動化タスク編集] ページで、情報を入力します。

ここで設定する情報は各タスクのテンプレートとして使用されます。新しく生成されたタスクはこの商談にリンクされるので、そのタスクは該当する活動リストだけでなく [商談詳細] ページにも表示されます。

注： [締切日] フィールドに数字を入力して、タスクの作成後から締め切りまでの日数を指定する必要があります。たとえば、タスクが12月6日に作成され、締切日としてここで「10」と入力した場合、12月16日に締め切りになるタスクとして、そのタスクは従業員のタスクリストに表示されます。

所有者の場合、次の動作が適用されます。

- このタスクは、選択した役割が割り当てられているユーザーごとに生成されます。
- どのユーザーも取引先チームの役割を果たしていない場合、このタスクは商談所有者に割り当てられます。

c レコードを保存します。

企業の業種リストのカスタマイズ

業種リストは、取引先レコードのピックリストのフィールドです。取引先の事業内容を追跡するために使用されます。リストに業種を追加したり、リストから業種を削除したり、現在リストに表示されている業種名を変更したりできます。これにより、社内で使い慣れた命名規則に従って、業種ピックリストを調整できます。

注： リストに追加できる業種の数に制限はありません。

企業の業種リストをカスタマイズするには

1 任意のページの右上隅にある [管理] グローバルリンクをクリックします。

2 [ビジネスプロセス管理] セクションで、[データルール&割当] リンクをクリックします。

3 [業界定義] セクションで、[業界定義] リンクをクリックします。

4 [翻訳言語] ドロップダウンリストから企業のプライマリ言語を選択します。

企業のプライマリ言語を選択しないと [翻訳] チェックボックスは表示されず、ここに追加した翻訳していない用語は表示されません。

5 [業界編集] ページで、情報を入力します。

注： 業種のSICコードは、[業界編集] ページに表示されます。SIC（標準産業分類）システムは、すべての事業を、その製品またはサービスのタイプによって分類する一連の数値コードです。事業規模や所有のタイプとは関係なく、同じ活動を行う事業には同じSICコードが割り当てられます。SICコードは、データの収集、表形式化、分析、および統計分析による比較を容易にする目的で開発されました。

6 新しい業種の翻訳を手動で入力するには、次の操作を行います。

a [翻訳言語] ドロップダウンリストから言語を選択します。

b 翻訳した名前を [表示名] フィールドに入力し、[保存] をクリックします。

- 7 レコードを保存します。

データ管理ツール

[管理ホームページ] の [データ管理ツール] セクションでは、次のタスクを実行できます。

- 企業のデータのインポートとエクスポート。詳細については、「[インポートツールとエクスポートツール](#)」『1310ページ』を参照してください。
- 一括削除リクエストの表示。詳細については、「[一括削除キューページ](#)」『1495ページ』を参照してください。
- バッチ割当ブックリクエストの表示。詳細については、「[バッチ割当ブックキューページ](#)」『1496ページ』を参照してください。
- 統合イベントキューの作成と管理。詳細については、「[統合イベントについて](#)」『1496ページ』を参照してください。

インポートツールとエクスポートツール

[インポートツールとエクスポートツール] ページでは、Oracle CRM On Demandでのインポート機能とエクスポート機能を拡張できる次のユーティリティを使用できます。

- **インポートアシスタント**：詳細は、「[インポートアシスタント](#)」『1479ページ』を参照してください。
- **Oracle Data Loader On Demand**：詳細は、「[Oracle Data Loader On Demandクライアントユーティリティ](#)」『1489ページ』を参照してください。
- **Oracle Migration Tool On Demand**：詳細は、「[Oracle Migration Tool On Demandクライアントユーティリティ](#)」『1494ページ』を参照してください。
- **Oracle Web Services**：詳細は、「[Web サービスの統合](#)」『1489ページ』の"[Webサービスの統合](#)"参照』を参照してください。

適切なインポート方法を選択する方法の詳細は、My Oracle Supportの1089184.1（記事ID）を参照してください。

インポートプロセスは次の手順で構成されます。

- [データのインポートの準備](#) 『1353ページ』
- [データのインポート](#) 『1479ページ』
- [インポート結果の確認](#) 『1484ページ』

また、Oracle CRM On

DemandからCSVファイルにデータをエクスポートできます。エクスポートに関する情報については、次の該当するトピックをクリックしてください。

- [データのエクスポート](#) 『1486ページ』
- [エクスポート結果の確認](#) 『1488ページ』

作業前の準備：

- データをインポートするには、[管理インポート] 権限または [マーケティングリストをインポート] 権限を含む役割が割り当てられている必要があります。[管理インポート] 権限では、すべてのレコードタイプをインポートできます。これに対し、[マーケティングリストをインポート] 権限では、取引先、担当者、および見込み客しかインポートできません。
- ユーザーが最大2000人の担当者をインポートする場合は、ユーザーの役割に対して [個人インポート] 権限を有効にする必要があります。この [個人インポート] 権限によって、ユーザーのデータインポートをより詳細に制御できます。役割の詳細は、「[役割の追加](#) [1199ページ]」を参照してください。
- この節全体と、レコードのインポートに関する「使い方」のレッスンを確認します。これらのレッスンでは、インポートを実行するための追加情報（ガイドラインなど）が提供されています。

注意：インポートされたレコードを元に戻したり、レコードを大量に削除したりはできません。したがって、後でデータを消去することにならないように、5から10のレコードから成るファイルを使用して、インポート手順の予行練習を行ってください。大量のレコードをインポートする場合は、データのインポートのトレーニングセッションに参加するか、カスタマーサポートにご相談ください。これらのリソースについては[Oracle CRM On Demand](#)の各ページの上部にある [トレーニングおよびサポート] リンクをクリックしてください。

- データをエクスポートするには、[エクスポートを管理] 権限を含む役割が割り当てられている必要があります。

カンマ区切り値（CSV）ファイルからデータをインポートして、[Oracle CRM On Demand](#)にレコードを自動的に作成できます。各CSVファイルのサイズは、20MB未満である必要があります。ファイルサイズを小さくするには、レコードを複数のファイルに分割するか、またはインポートしないカラムを削除してデータを小さくします。『[Oracle Data Loader On Demand Guide](#)』でサンプルCSVファイルを確認できます。

次の表では、データをインポートすることで作成できるレコードのタイプ、およびインポートプロセスの各実行でインポートできるレコード数について説明します。

レコードタイプ	最大レコード数 (インポートごと)
取引先	30000
担当チーム	50000
アポイント	30000
アポイント担当者	50000
アポイントユーザー	50000
資産	80000
担当者 (管理)	30000
担当者チーム	50000
キャンペーン	50000
キャンペーン受取人	50000
取引交渉登録	30000
見込み客	30000
メモ	50000

レコードタイプ	最大レコード数 (インポートごと)
商談	30000
商談製品	80000
製品	80000
製品カテゴリー	30000
プロパティ	30000
解決策	50000
サービスリクエスト	30000
タスク	30000
タスク担当者	50000
タスクユーザー	50000
ユーザー	500
車両担当者	50000

実装している業界固有のソリューションに応じて、次のレコードをインポート可能にできます。

レコードタイプ	最大レコード数 (インポートごと)
割当	30000
申込書類	30000
ビジネス計画	30000
請求	30000
担当者役割	50000
担当者の都道府県免許	30000
補償内容	30000
カスタムオブジェクト	30000
損傷	30000
自動車ディーラー	80000
取引交渉登録	30000
金融口座	30000
金融口座名義人	30000
金融口座保有状況	30000

レコードタイプ	最大レコード数 (インポートごと)
財務計画	30000
金融製品	30000
金融トランザクション	30000
在庫監査レポート	30000
在庫期間	30000
関連パーティ	30000
保険不動産	30000
MDFリクエスト	30000
メッセージプラン	30000
メッセージプラン項目	30000
メッセージプラン項目関係	30000
メッセージ応答	30000
目標	30000
パートナー	30000
計画取引先	30000
計画担当者	30000
計画商談	30000
保険証券	30000
保険契約者	30000
ポートフォリオ	30000
価格リスト	30000
価格リスト明細項目	30000
サンプル免責条項	30000
サンプル在庫	30000
サンプルロット	30000
サンプルトランザクション	30000
署名	30000
特別価格製品	30000

レコードタイプ	最大レコード数 (インポートごと)
特別価格リクエスト	30000
トランザクション項目	30000
車両	80000

国と住所のマッピングについて

ここで示す表では、次のことを示しています。

■ Oracle CRM On Demandの「国」フィールドのピックリスト値

Oracle CRM On

Demandの「国」フィールドのピックリスト値は編集できません。ファイルのインポート時にすべてのデータを取り込むには、取り込むデータが、句読点や大文字小文字を含めて、自身の国で許容可能な名前と正確に一致することを確認してください。正確に一致しないデータはインポートされません。

注：「国」フィールドのピックリスト値には30文字までという制限があるので、その制限を超える名前はピックリスト内で切り捨てられます。

■ 国ごとの住所のマッピング

データのインポート時、**Oracle CRM On**

Demandが使用する9つの住所フィールドそれぞれについて、カラムを設定する必要があります。次の表では、各国の住所フィールドを**Oracle CRM On**

Demand内の該当するフィールドにマップする方法について説明します。正確にマップすることにより、アプリケーションの正確なフィールドに、ファイル内のすべてのデータを確実に取り込むことができます。

国（編集不可の値）	フィールド数	住所1	Address2	Address3	市	郡	米国の州	郵便番号	都道府県	私書箱/ 並べ替え
アメリカ	8	番地/ 通り	住所2	住所3	市	郡	米国の州	郵便番号		
アフガニスタン	6	住所1	住所2		市			郵便番号	都道府県	
アルバニア	6	住所1	住所2		市			郵便番号	都道府県	
アルジェリア	5	番地/ 通り	住所2		市			郵便番号		
アメリカンサモア	6	住所1	住所2		市			郵便番号	都道府県	

国（編集不可の値）	フィールド数	住所1	Address2	Address3	市	郡	米国の州	郵便番号	都道府県	私書箱/ 並べ替えコード
アンドラ	5	番地/ 通り	住所2		市			郵便番号		
アンゴラ	4	通り/ 番地	住所2		市					
アングイラ	6	住所1	住所2		市			郵便番号	都道府県	
アンティグアとバー ビュダ島	4				市				島	私書箱
アルゼンチン	5	番地/ 通り	住所2		市			郵便番号	都道府県	
アルメニア	5	通り/ 番地	住所2		市			郵便番号		
アルバ	5	番地/ 通り	住所2	フロア	市					
アセンション島	5	住所1	住所2		市			郵便番号	都道府県	
オーストラリア	6	番地/ 通り	住所2		市			郵便番号	都道府県	
オーストリア	5	通り/ 番地	住所2		市			郵便番号		
アゼルバイジャン	5	通り/ 番地	住所2		市			郵便番号		
バハマ	6	住所1	住所2		市			Island Code (島コード)	島	
バーレン	5	番地/ 通り	住所2		市			郵便番号		
バングラデシュ	5	通り/ 番地	住所2		市			郵便番号		
アルバドス	6	住所1	住所2		市			郵便番号	都道府県	
ベラルーシ	6	通り/ 番地	住所2		市			郵便番号		並べ替えコード
ベルギー	6	通り/ 番地	住所2		市			郵便番号		並べ替えコード
ベリーズ	5	番地/ 通り	住所2	フロア	市					

国（編集不可の値）	フィールド数	住所1	Address2	Address3	市	郡	米国の州	郵便番号	都道府県	私書箱/ 並べ替えコード
		通り								
ベニン	4				市			Boite Postale (アフリカで の郵便番号)		並べ替えコード
バーミューダ	5	番地/通り	住所2		市			郵便番号		
ブータン	6	住所1	住所2		市			郵便番号	都道府県	
ボリビア	4	通り/ 番地	住所2		市					
ボスニアとヘルツェ ゴヴィナ	5	通り/ 番地	住所2		市			郵便番号		
ボツワナ	3				市					私書箱
ブーベ島	6	住所1	住所2		市			郵便番号	都道府県	
ブラジル	7	通り/ 番地	住所2	フロア	市			郵便番号	都道府県	
英領インド洋地域	6	住所1	住所2		市			郵便番号	都道府県	
ブルネイダルサラーム 国	5	番地/ 通り	住所2		市			郵便番号		
ブルガリア	5	通り/ 番地	住所2		市			郵便番号		
ブルキナファソ	4				市			Boite Postale (アフリカで の郵便番号)		並べ替えコード
ブルンジ	3				市					私書箱
カンボジア	6	住所1	住所2		市			郵便番号	都道府県	
カメルーン	3				市					私書箱
カナダ	6	番地/ 通り	住所2		市			郵便番号	都道府県	
カーボベルデ	4	通り/ 番地	住所2		市					
ケイマン諸島	6	住所1	住所2		市			郵便番号	都道府県	

国（編集不可の値）	フィールド数	住所1	Address2	Address3	市	郡	米国の州	郵便番号	都道府県	私書箱/ 並べ替えコード
中央アフリカ共和国	3				市					私書箱
チャド	3				市					私書箱
チャネル諸島	5	住所1	住所2		市			郵便番号	都道府県	
チリ	6	通り/ 番地	住所2	フロア	市			郵便番号	都道府県	
中国	5	番地/ 通り	住所2		市			郵便番号		
クリスマス島	6	住所1	住所2		市			郵便番号	都道府県	
ココス（キーリング） 諸島	6	住所1	住所2		市			郵便番号	都道府県	
コロンビア	7	通り/ 番地	住所2	フロア	市				都道府県	並べ替えコード
コモロ	3				市					私書箱
コンゴ	3	通り/ 番地			市					
コンゴ共和国	4				市			Boite Postale (アフリカで の郵便番号)		並べ替えコード
クック諸島	6	住所1	住所2		市			郵便番号	都道府県	
コスタリカ	6	通り/ 番地	住所2	フロア	市			郵便番号		
クロアチア	4	通り/ 番地	住所2		市			郵便番号		
キューバ	4	通り/ 番地			市			Codiga Postal (スペインで の郵便番号)		
クラサオ島	5	住所1	住所2		市			郵便番号	都道府県	
キプロス	5	番地/ 通り	住所2		市			郵便番号		
チェコ共和国	6	通り/ 番地	住所2		市			郵便番号		並べ替えコード

国（編集不可の値）	フィールド数	住所1	Address2	Address3	市	郡	米国の州	郵便番号	都道府県	私書箱/ 並べ替えコード
デンマーク	6	通り/ 番地	住所2		市			郵便番号		並べ替えコード
ジブチ	3				市					私書箱
ドミニカ	6	住所1	住所2		市			郵便番号	都道府県	
ドミニカ共和国	5	番地/ 通り	住所2		市			郵便番号		
東ティモール	5	通り/ 番地	住所2		市			郵便番号		
エクアドル	5	住所1		フロア	市			郵便番号	都道府県	
エジプト	6	住所1		地区	市			郵便番号	都道府県	
エルサルバドル	5	通り/ 番地			市			郵便番号	都道府県	
赤道ギニア	3				市					私書箱
エリトリア	3	通り/ 番地			市					
エストニア	5	通り/ 番地	住所2		市			郵便番号		
エチオピア	3				市					私書箱
フォークランド諸島 (マルビナス)	3	通り/ 番地			市					
フェロー諸島	6	住所1	住所2		市			郵便番号	都道府県	
フィジー	5	番地/ 通り	住所2	フロア	市					
フィンランド	6	通り/ 番地	住所2		市			郵便番号		並べ替えコード
フランス	5	番地/ 通り	住所2		市			郵便番号		
フランス領ギアナ	5	番地/ 通り	住所2		市			郵便番号		
フランス領ポリネシア	5	番地/ 通り	住所2		市			郵便番号		
フランス南部領土	5	番地/ 通り	住所2		市			郵便番号		

国（編集不可の値）	フィールド数	住所1	Address2	Address3	市	郡	米国の州	郵便番号	都道府県	私書箱/ 並べ替えコード
		通り								
ガボン	3				市					私書箱
ガンビア	3	通り/ 番地			市					
ジョージア	5	番地/ 通り	住所2		市			郵便番号		
ドイツ	5	通り/ 番地	住所2		市			郵便番号		
ガーナ	3				市					私書箱
ジブラルタル	3	通り/ 番地			市					
ギリシャ	5	通り/ 番地	住所2		市			郵便番号		
グリーンランド	5	通り/ 番地	住所2		市			郵便番号		
グレナダ	6	住所1	住所2		市			郵便番号	都道府県	
グアドループ	6	住所1	住所2		市			郵便番号	都道府県	
グアム	6	住所1	住所2		市			郵便番号	都道府県	
グアテマラ	4	通り/ 番地			市			Codiga Postal (スペインで の郵便番号)		
ギニア	3				市					私書箱
ギニアビサウ	4	通り/ 番地			市			Codiga Postal (スペインで の郵便番号)		
ガイアナ	6	住所1	住所2		市			郵便番号	都道府県	
ハイチ	6	通り/ 番地	住所2		市			郵便番号		並べ替えコード
ハード島およびマク ドナルド諸島	6	住所1	住所2		市			郵便番号	都道府県	

国（編集不可の値）	フィールド数	住所1	Address2	Address3	市	郡	米国の州	郵便番号	都道府県	私書箱/ 並べ替えコード
ローマ法王庁（バチカン市国）	6	通り/ 番地	住所2		市			郵便番号		並べ替えコード
ホンジュラス	7	通り/ 番地	住所2	フロア	市			郵便番号	都道府県	
香港	7	番地/ 通り	住所2	地区	市				テリトリーの一部	住所 4
ハンガリー	5	通り/ 番地	住所2		市			郵便番号		
アイスランド	5	通り/ 番地	住所2		市			郵便番号		
インド	5	番地/ 通り	住所2		市			郵便番号		
インドネシア	5	通り/ 番地	住所2		市			郵便番号		
イラン（イスラム共和国）	5	番地/ 通り	住所2		市			郵便番号		
イラク	6	住所1	住所2		市			郵便番号	都道府県	
アイルランド	6	番地/ 通り	住所2	住所3	市					郡
イスラエル	5	番地/ 通り	住所2		市			郵便番号		
イタリア	6	通り/ 番地	住所2		市			郵便番号	都道府県	
コートジボワール	4				市			Boite Postale (アフリカでの郵便番号)		並べ替えコード
ジャマイカ	6	番地/ 通り	住所2		市				Parish (アメリカの群)	並べ替えコード
日本	6	丁目	区		市/ 郡			郵便番号	都道府県	
ヨルダン	5	番地/ 通り	住所2		市			郵便番号		
カザフスタン	4	住所1			市			郵便番号		

国（編集不可の値）	フィールド数	住所1	Address2	Address3	市	郡	米国の州	郵便番号	都道府県	私書箱/ 並べ替えコード
ケニア	4				市			郵便番号		私書箱
キリバス	4	住所1			市				島	
韓国	6	住所1	住所2		市			郵便番号	都道府県	
コソボ	6	Street/Number (町/番地)	住所2	地区	市			郵便番号		
朝鮮民主主義人民共和国	6	住所1	住所2		市			郵便番号	都道府県	
クウェート	5	通り/ 番地	住所2		市			郵便番号		
キリギスタン	6	通り/ 番地	住所2		市			郵便番号		並べ替えコード
ラオス人民民主共和国	5	町/番地	2		市			郵便番号	都道府県	
ラトビア	5	通り/ 番地			市			郵便番号		並べ替えコード
レバノン	6	住所1	住所2		市			郵便番号	都道府県	
レソト	3				市					私書箱
リベリア	6	通り/ 番地	住所2		市			郵便番号		並べ替えコード
リビアアラブ国	6	住所1	住所2		市			郵便番号	都道府県	
リヒテンシュタイン	5	通り/ 番地	住所2		市			郵便番号		
リトアニア	4	通り/ 番地			市			Codigo Postal (現地での郵便番号)		
ルクセンブルグ	5	番地/ 通り	住所2		市			郵便番号		
マカオ	6	住所1	住所2		市			郵便番号	都道府県	
マケドニア（旧ユーゴスラビア）	6	通り/ 番地	住所2		市			郵便番号		並べ替えコード

国（編集不可の値）	フィールド数	住所1	Address2	Address3	市	郡	米国の州	郵便番号	都道府県	私書箱/ 並べ替えコード
マダガスカル	5	通り/ 番地	住所2		市			郵便番号		
マラウイ	3				市					私書箱
マレーシア	5	番地/ 通り	住所2		市			郵便番号		
モルディヴ	5	番地/ 通り	住所2		市			郵便番号		
マリ	5	番地/ 通り	住所2	フロア	市					
マルタ	6	番地/ 通り	住所2		市			郵便番号	島	
マーシャル諸島	6	番地/ 通り	住所2		市			郵便番号	都道府県	
マルチニク	5	番地/ 通り	住所2		市			郵便番号		
モーリタニア	3				市					私書箱
モーリシャス	3	通り/ 番地			市					
マヨット	5	番地/ 通り	住所2		市			郵便番号		
メキシコ	8	通り/ 番地	住所2	フロア	市			郵便番号	都道府県	Colonia/ n (アメリカ)
ミクロネシア	6	住所1	住所2		市			郵便番号	都道府県	
モルダヴィア共和国	5	通り/ 番地	住所2		市			郵便番号		
モナコ	5	番地/ 通り	住所2		市			郵便番号		
モンゴル	5	通り/ 番地	住所2		市			郵便番号		
モンテネグロ	5	住所1	Address2		市			郵便番号	都道府県	
モンセラト	6	住所1	住所2		市			郵便番号	都道府県	

国（編集不可の値）	フィールド数	住所1	Address2	Address3	市	郡	米国の州	郵便番号	都道府県	私書箱/ 並べ替えコ
モロッコ	5	番地/ 通り	住所2		市			郵便番号		
モザンビーク	4	通り/ 番地			市			Codigo Postal (現地での 郵便番号)		
ミャンマー	5	住所1			市			郵便番号		地域区分
ナミビア	3				市					私書箱
ナウル	3			地区						私書箱
ネパール	5	通り/ 番地	住所2		市			郵便番号		
オランダ	5	通り/ 番地	住所2		市			郵便番号		
オランダ領アンティ ル諸島	5	住所1	住所2		市				島	
ニューカレドニア	5	番地/ 通り	住所2		市			郵便番号		
ニュージーランド	5	番地/ 通り	住所2		市			郵便番号		
ニカラグア	5	通り/ 番地	住所2		市			郵便番号		
ニジェール	3				市					私書箱
ナイジェリア	6	住所1	住所2		市			郵便番号	都道府県	
ニウエ	3				市					私書箱
ノーフォーク島	6	番地/ 通り	住所2		市			郵便番号	都道府県	
北マリアナ諸島	6	番地/ 通り	住所2		市			郵便番号	都道府県	
ノルウェイ	6	通り/ 番地	住所2		市			郵便番号		並べ替えコ
オマーン	4							郵便番号	地域	私書箱
パキスタン	6	番地/ 通り	住所2	住所3	市			郵便番号		

国（編集不可の値）	フィールド数	住所1	Address2	Address3	市	郡	米国の州	郵便番号	都道府県	私書箱/ 並べ替えコード
パラウ	6	番地/ 通り	住所2		市			郵便番号	都道府県	
パレスチナ自治政府	6	住所1	住所2		市			郵便番号	都道府県	
パナマ	5	住所1			市				都道府県	並べ替えコード
パプアニューギニア	3				市				都道府県	
パラグアイ	4	通り/ 番地	住所2		市					
ペルー	5	通り/ 番地	住所2		市					並べ替えコード
フィリピン	7	通り/ 番地	住所2	地区	市			郵便番号	都道府県	
ピトケアン	1									
ポーランド	4	通り/ 番地			市			Codigo Postal (現地での 郵便番号)		
ポルトガル	6	通り/ 番地	住所2	フロア	市			郵便番号		
プエルトリコ	5	住所1			市			郵便番号		URB (市街化地区)
カタール	3				市					私書箱
レユニオン	5	番地/ 通り	住所2		市			郵便番号		
ルーマニア	5	通り/ 番地	住所2		市			郵便番号		
ロシア連邦	6	通り/ 番地	住所2		市			郵便番号		並べ替えコード
ルワンダ	3				市					私書箱
サモア	5	番地/ 通り	住所2		市			郵便番号	都道府県	
サンマリノ	6	通り/ 番地	住所2		市			郵便番号		並べ替えコード
サントメおよびプリ	5	番地/ 通り	住所2	フロア	市					

国（編集不可の値）	フィールド数	住所1	Address2	Address3	市	郡	米国の州	郵便番号	都道府県	私書箱/ 並べ替えコード
ンシペ		通り								
サウジアラビア	5	番地/ 通り	住所2		市			郵便番号		
セネガル	3	通り/ 番地			市					
セルビア	6	住所1	住所2		市			郵便番号	都道府県	
セイシェル	4				市				島	私書箱
シエラレオネ	5	番地/ 通り	住所2	フロア	市					
シンガポール	5	通り/ 番地	住所2		市			郵便番号		
スロバキア	6	通り/ 番地	住所2		市			郵便番号		並べ替えコード
スロベニア	5	通り/ 番地	住所2		市			郵便番号		
ソロモン諸島	5				市			Island Code (島コード)	島	私書箱
ソマリア	6	住所1	住所2		市			郵便番号	都道府県	
南アフリカ	5	番地/ 通り	住所2		市			郵便番号		
南ジョージア島および南サンドイッチ島	6	住所1	住所2		市			郵便番号	都道府県	
スペイン	7	通り/ 番地	住所2	フロア	市			郵便番号	都道府県	
スリランカ	5	番地/ 通り	住所2		市			郵便番号		
セントバーツ	5	番地/ 通り	住所2		市			郵便番号		
セントヘレナ	6	住所1	住所2		市			郵便番号	都道府県	
セントクリストファーおよびネヴィス島	5	住所1	住所2		市				島	
セントルシア	5	番地/ 通り	住所2	フロア	市					

国（編集不可の値）	フィールド数	住所1	Address2	Address3	市	郡	米国の州	郵便番号	都道府県	私書箱/ 並べ替えコード
セントマーチン	5	番地/ 通り	住所2		市			郵便番号		
サンピエールおよび ミクロン	5	番地/ 通り	住所2		市			郵便番号		
セントビンセントグ レナディーン諸島	4	番地/ 通り	住所2	フロア	市					
スーダン	4				市			郵便番号		私書箱
スリナム	3	通り/ 番地			市					
スバルバル諸島お よびヤンマイエン島	6	住所1	住所2		市			郵便番号	都道府県	
スワジランド	4				市			郵便番号		私書箱
スウェーデン	5	通り/ 番地	住所2		市			郵便番号		
スイス	5	通り/ 番地	住所2		市			郵便番号		
シリアアラブ共和国	3	通り/ 番地			市					
台湾	5	番地/ 通り	住所2		市			郵便番号		
タジキスタン	5	通り/ 番地	住所2		市			郵便番号		
タンザニア連合共和 国	3				市					私書箱
タイ	7	住所1	住所2	住所3	市			郵便番号	都道府県	
トーゴ	3				市					私書箱
トケラウ	6	住所1	住所2		市			郵便番号	都道府県	
トンガ	4				市				島	私書箱
トリニダードトバゴ	5	番地/ 通り	住所2	フロア	市					
チュニジア	5	通り/ 番地	住所2		市			郵便番号		

国（編集不可の値）	フィールド数	住所1	Address2	Address3	市	郡	米国の州	郵便番号	都道府県	私書箱/ 並べ替えコード
トルコ	5	通り/ 番地	住所2		市			郵便番号		
トルクメニスタン	4	番地/ 通り			市			郵便番号		
タークスアンドケ コス諸島	6	住所1	住所2		市			郵便番号	都道府県	
トゥヴァル	4				市				島	私書箱
ウガンダ	3				市					私書箱
ウクライナ	5	住所1	住所2		市			郵便番号		
アラブ首長国連邦	3								Emirate (emir の管轄区域)	私書箱
英国	7	番地/ 通り	住所2		市			郵便番号		郡
合衆国周辺離島	6	住所1	住所2		市			郵便番号	都道府県	
ウルグアイ	5	番地/ 通り	住所2		市			郵便番号		
ウズベキスタン	6	住所1	住所2		市			郵便番号	Oblast (ロシアの 州)	
バヌアツ	3				市					私書箱
ベネズエラ	6	通り/ 番地	住所2		市			郵便番号	都道府県	
ベトナム	5	番地/ 通り	住所2		市			郵便番号		
バージン諸島 (英領)	6	住所1	住所2		市			郵便番号	都道府県	
バージン諸島 (米領)	6	番地/ 通り	住所2		市			郵便番号	都道府県	
ワリスツツナ諸島	6	住所1	住所2		市			郵便番号	都道府県	
西サハラ	5	番地/ 通り	住所2		市			郵便番号		

国（編集不可の値）	フィール ルド数	住所1	Address2	Address3	市	郡	米国の州	郵便番号	都道府県	私書箱/ 並べ替えコ
イエメン	3	通り/ 番地			市					
ザンビア	5	番地/ 通り	住所2		市			郵便番号		
ジンバブエ	5	番地/ 通り	住所2	フロア	市					

米国用に使用できる州/領土の略語

次の表では、米国用に使用できるピックリスト値を示します。

略語	正式名
AK	アラスカ
AL	アラバマ
AR	アーカンソー
AZ	アリゾナ
CA	カリフォルニア
CO	コロラド
CT	コネチカット
DC	コロンビア特別区域
DE	デラウェア
FL	フロリダ
GA	ジョージア
HI	ハワイ
IA	アイオワ
ID	アイダホ
IL	イリノイ
IN	インディアナ
KS	カンザス
KY	ケンタッキー

略語	正式名
LA	ルイジアナ
MA	マサチューセッツ
MD	メリーランド
ME	メイン
MI	ミシガン
MN	ミネソタ
MO	ミズーリ
MS	ミシシッピ
MT	モンタナ
NC	ノースカロライナ
ND	ノースダコタ
NE	ネブラスカ
NH	ニューハンプシャー
NJ	ニュージャージー
NM	ニューメキシコ
NV	ネバダ
NY	ニューヨーク
OH	オハイオ
OK	オクラホマ
OR	オレゴン
PA	ペンシルベニア
PR	プエルトリコ
RI	ロードアイランド
SC	サウスカロライナ
SD	サウスダコタ
TN	テネシー
TX	テキサス
UT	ユタ
VA	バージニア

略語	正式名
VT	バーモント
WA	ワシントン
WI	ウィスコンシン
WV	ウエストバージニア
WY	ワイオミング

米国用に使用できるメーリングコード

次の表では、米軍の郵便配達に使用する3つの正式な州コードを示します。

略語	説明
AE（郵便番号：09xxx）	米軍ヨーロッパ（カナダ、中東、アフリカを含む）。
AK（郵便番号：962xx - 966xx）	米軍太平洋。
AA（郵便番号：340xx）	米軍アメリカ（中央アメリカおよび南アメリカを含む）。

カナダ用に使用できる州/領土の略語

次の表では、カナダの州の正式な略語を示します（テキストフィールド）。

略語	正式名
AB	アルバータ
BC	ブリティッシュコロンビア
MB	マニトバ
NB	ニューブランズウィック
NF	ニューファンドランドラブラドル
NS	ノバスコシア
NT	ノースウエスト
NU	ヌナブト
ON	オンタリオ
PE	プリンスエドワードアイランド

略語	正式名
QC	ケベック
SK	サスカチュワン
YT	ユーコン

レコードの重複と外部IDについて

レコードをインポートするときは、重複レコードの処理方法を次の中から選択できます。

- 重複レコードをインポートしない
- 既存のレコードを上書きする

注：タスク、アポイントおよびメモをインポートする場合、この上書きオプションは使用できません。これらのレコードタイプでは、常に新しいレコードが作成されます。

- 重複レコードに対して追加のレコードを作成する（担当者および見込み客のみ）

データのインポート時に既存のレコードを上書きする場合、Oracle CRM On

Demandでは、重複レコードのチェックに使用されるフィールド内の値をチェックして、インポートファイル内のレコードがOracle CRM On

Demandの既存のレコードと重複しているかどうかをチェックします。レコードが重複している場合は、重複レコードのチェックに使用されるフィールドを除いて、Oracle CRM On

Demandの既存のレコードのフィールドが、インポートしたレコードの値に更新されます。

多くのレコードタイプで、[外部

ID] フィールドまたは定義済みフィールドセットを使用して、インポートファイル内のレコードがOracle CRM On

Demandの既存のレコードと重複しているかどうかをチェックできます。重複レコードのチェックに使用されるフィールドとして[外部 ID]を使用する場合は、重複レコードが検出されると、[外部 ID] フィールドを除いて、Oracle CRM On

Demandのレコードの全フィールドが更新されます。同様に、重複レコードのチェックに使用されるフィールドとして定義済みフィールドセットを使用する場合は、重複チェックに使用されるフィールドを除いて、Oracle CRM On

Demandのレコードの全フィールドが更新されます。

たとえば、[取引先] レコードタイプの場合、[外部

ID] フィールド、または[取引先名] フィールドと[所在地] フィールドの組合せを使用して、重複レコードをチェックできます。ファイル内のレコードが重複している場合、Oracle CRM On

Demandの既存のレコードは、インポートファイルのデータで次のように更新されます。

- [外部 ID] フィールドを使用して重複をチェックする場合は、[外部 ID] フィールドを除いて、Oracle CRM On Demandのレコードの全フィールドが更新されます。
- [取引先名] フィールドと[所在地] フィールドを使用して重複レコードをチェックする場合は、[取引先名] フィールドと[所在地] フィールドを除いて、Oracle CRM On Demandのレコードの全フィールドが更新されます。

レコードを更新するには

- 1 インポートCSVファイルに、外部IDコード、またはそのレコードタイプのすべての重複チェックフィールドのカラムを設定します。

- 2 外部IDコードまたは重複チェックフィールドの値が、既存レコードの値と正確に一致していることを確認します。外部IDコードを使用する場合は、それぞれのコードがシステム内で一意でないと正常に更新を実行できません。
- 3 CSVファイルには、少なくともすべての必須のフィールドを含めます。
- 4 インポートアシスタントのステップ1で、[既存のレコードに上書き]を選択します。
- 5 インポートアシスタントの[項目マッピング]ステップで、[外部ID]フィールドまたはすべての重複チェックフィールドをマップすることを確認します。
- 6 インポートアシスタントのステップをすべて実行して、データをインポートします。

インポートアシスタントを使用してレコードを更新する場合は、[項目マッピング]ステップでマップしたフィールドのみが上書きされます。したがって、更新の必要がなく、重複チェックにも必要ないフィールドは、マップする必要がありません。

外部IDがあり、インポートプロセスで外部IDをマップしている場合、アプリケーションは、レコードが重複しているかどうかの確認にこれらのIDを使用します。他のレコードタイプをインポートしている場合は、関連付けがOracle CRM On Demandに継承されるように、これらの外部IDを参照として使用します。

たとえば、**account.csv**ファイルに**account_id**カラムがあり、「外部固有ID」にマップするとします。担当者をインポートする際に、**contacts.csv**ファイルに**contact_id**カラム（担当者に固有のID）および**account_id**カラム（**account.csv**ファイル内のIDへの参照）が含まれる場合は、**contact_id**を「外部固有ID」に、**account_id**を「取引先の外部ID」にマップします。インポートプロセスで、アプリケーションは各担当者レコードの**account_id**フィールドをチェックして、既存の取引先を特定し、その取引先を担当者にリンクします。

外部IDがなく、ファイルの外部IDをアプリケーションの外部IDフィールドにマップしていない場合、アプリケーションは、特定のフィールドを比較することによって、重複を確認します。レコードの重複を確認するために使用するフィールドを次の表に示します。

レコードのタイプ	重複の判断に使用されるフィールド
ユーザー	<div>■ ユーザーID</div> <div>または</div> <div>■ 外部ID（他のソフトウェアシステムによって作成）</div> <div>または</div> <div>■ 行ID（Oracle CRM On Demandの内部ID）</div>
取引先	<div>■ 取引先名および所在地</div> <div>または</div> <div>■ 外部ID（他のソフトウェアシステムによって作成）</div> <div>または</div> <div>■ 行ID（Oracle CRM On Demandの内部ID）</div>
担当チーム	取引先（取引先名または取引先の外部ID）およびユーザー（ユーザーID）

レコードのタイプ	重複の判断に使用されるフィールド
担当者	<ul style="list-style-type: none"> ■ 名前（名）、名前（姓）、勤務先電話番号、および電子メール または ■ 外部ID（他のソフトウェアシステムによって作成） または ■ 行ID（Oracle CRM On Demandの内部ID） <p>注： 担当者がユーザーインターフェイスを使用して作成された場合、Oracle CRM On Demandは重複するレコードをチェックしません。</p>
担当者チーム	担当者（担当者名または担当者の外部ID）およびユーザー（ユーザーID）
製品カテゴリー	<ul style="list-style-type: none"> ■ カテゴリー名 または ■ 外部ID（他のソフトウェアシステムによって作成） または ■ 行ID（Oracle CRM On Demandの内部ID）
製品	<ul style="list-style-type: none"> ■ 製品名 または ■ 外部ID（他のソフトウェアシステムによって作成） または ■ 行ID（Oracle CRM On Demandの内部ID）
商談	<ul style="list-style-type: none"> ■ 商談名および取引先（取引先名または取引先の外部ID） または ■ 外部ID（他のソフトウェアシステムによって作成） または ■ 行ID（Oracle CRM On Demandの内部ID）
商談担当者役割	商談名および担当者氏名
商談製品売上	<p>外部ID（他のソフトウェアシステムによって作成）</p> <p>注： 商談製品売上レコードがユーザーインターフェイスを使用して作成された場合、Oracle CRM On Demandは重複するレコードをチェックしません。</p>

レコードのタイプ	重複の判断に使用されるフィールド
キャンペーン	<ul style="list-style-type: none"> ■ ソースコード または ■ 外部ID（他のソフトウェアシステムによって作成） または ■ 行ID（Oracle CRM On Demandの内部ID）
キャンペーン受取人	<p>キャンペーン（キャンペーンの外部IDまたはキャンペーンID）、担当者（担当者氏名または担当者の外部ID）、ソースコード</p> <p>注：担当者氏名または担当者の外部IDのいずれかを指定する必要がありますが、両方は指定できません。</p>
見込み客	<ul style="list-style-type: none"> ■ 名前（名）、名前（姓）、企業、電話番号、および電子メール または ■ 外部ID（他のソフトウェアシステムによって作成） または ■ 行ID（Oracle CRM On Demandの内部ID） <p>注：見込み客がユーザーインターフェイスを使用して作成された場合、Oracle CRM On Demandは重複するレコードをチェックしません。</p>
サービスリクエスト	<ul style="list-style-type: none"> ■ SR番号 または ■ 外部ID（他のソフトウェアシステムによって作成） または ■ 行ID（Oracle CRM On Demandの内部ID）
解決策	<ul style="list-style-type: none"> ■ タイトル または ■ 外部ID（他のソフトウェアシステムによって作成） または ■ 行ID（Oracle CRM On Demandの内部ID）
タスク	重複のチェックなし（常に新しいレコードを作成）
タスク担当者	タスクの外部ID、担当者（担当者の外部IDまたは担当者氏名）
タスクユーザー	タスクの外部ID、ユーザー（ユーザーのサインインIDまたはユーザーの外部ID）
アポイント	重複のチェックなし（常に新しいレコードを作成）

レコードのタイプ	重複の判断に使用されるフィールド
アポイント担当者	アポイントの外部ID、担当者（担当者の外部IDまたは担当者氏名）
アポイントユーザー	アポイントの外部ID、ユーザー（ユーザーのサインインIDまたはユーザーの外部ID）
メモ	重複のチェックなし（常に新しいレコードを作成）
資産	外部ID（他のソフトウェアシステムによって作成）
カスタムオブジェクト01、02、03	外部ID（他のソフトウェアシステムによって作成） 注：カスタムオブジェクトレコードがユーザーインターフェイスを使用して作成された場合、 Oracle CRM On Demand は重複するレコードをチェックしません。
カスタムオブジェクト04以降（カスタムオブジェクト04以降）	<ul style="list-style-type: none"> ■ 名前 または ■ 外部ID（他のソフトウェアシステムによって作成） または ■ 行ID（Oracle CRM On Demandの内部ID） 注：カスタムオブジェクトレコードがユーザーインターフェイスを使用して作成された場合、 Oracle CRM On Demand は重複するレコードをチェックしません。
ポートフォリオ	<ul style="list-style-type: none"> ■ 口座番号および製品 または ■ 外部ID（他のソフトウェアシステムによって作成） または ■ 行ID（Oracle CRM On Demandの内部ID）
自動車ディーラー	<ul style="list-style-type: none"> ■ 名前 または ■ 外部ID（他のソフトウェアシステムによって作成） または ■ 行ID（Oracle CRM On Demandの内部ID）
車両	<ul style="list-style-type: none"> ■ 車両識別番号 または ■ 外部ID（他のソフトウェアシステムによって作成） または ■ 行ID（Oracle CRM On Demandの内部ID）

レコードのタイプ	重複の判断に使用されるフィールド
車両担当者	車両および担当者
金融口座	<ul style="list-style-type: none"> 金融口座 または 外部ID（他のソフトウェアシステムによって作成） または 行ID（Oracle CRM On Demandの内部ID）
金融口座保有状況	<ul style="list-style-type: none"> Financial Account Holdings Name（金融口座保有状況の名前） または 外部ID（他のソフトウェアシステムによって作成） または 行ID（Oracle CRM On Demandの内部ID）
財務計画	<ul style="list-style-type: none"> 財務計画名 または 外部ID（他のソフトウェアシステムによって作成） または 行ID（Oracle CRM On Demandの内部ID）
金融口座名義人	<ul style="list-style-type: none"> 金融口座名義人名 または 外部ID（他のソフトウェアシステムによって作成） または 行ID（Oracle CRM On Demandの内部ID）
保険不動産	<ul style="list-style-type: none"> タイプ または 外部ID（他のソフトウェアシステムによって作成） または 行ID（Oracle CRM On Demandの内部ID）

レコードのタイプ	重複の判断に使用されるフィールド
金融トランザクション	<ul style="list-style-type: none"> ■ 取引 ID または ■ 外部ID（他のソフトウェアシステムによって作成） または ■ 行ID（Oracle CRM On Demandの内部ID）
金融製品	<ul style="list-style-type: none"> ■ 金融製品名 または ■ 外部ID（他のソフトウェアシステムによって作成） または ■ 行ID（Oracle CRM On Demandの内部ID）
補償内容	<ul style="list-style-type: none"> ■ 補償内容名 または ■ 外部ID（他のソフトウェアシステムによって作成） または ■ 行ID（Oracle CRM On Demandの内部ID）
請求	<ul style="list-style-type: none"> ■ Claim Number（請求番号） または ■ 外部ID（他のソフトウェアシステムによって作成） または ■ 行ID（Oracle CRM On Demandの内部ID）
保険証券	<ul style="list-style-type: none"> ■ 保険証券番号 または ■ 外部ID（他のソフトウェアシステムによって作成） または ■ 行ID（Oracle CRM On Demandの内部ID）
保険契約者	<ul style="list-style-type: none"> ■ Policy Holder Name（保険契約者名） または ■ 外部ID（他のソフトウェアシステムによって作成） または ■ 行ID（Oracle CRM On Demandの内部ID）

レコードのタイプ	重複の判断に使用されるフィールド
関連パーティ	<ul style="list-style-type: none"> ■ 関連パーティ名 または ■ 外部ID（他のソフトウェアシステムによって作成） または ■ 行ID（Oracle CRM On Demandの内部ID）
損傷	<ul style="list-style-type: none"> ■ 損傷名 または ■ 外部ID（他のソフトウェアシステムによって作成） または ■ 行ID（Oracle CRM On Demandの内部ID）
パートナー	<ul style="list-style-type: none"> ■ パートナー名および所在地 または ■ 外部ID（他のソフトウェアシステムによって作成） または ■ 行ID（Oracle CRM On Demandの内部ID）
パートナープログラム	<ul style="list-style-type: none"> ■ パートナープログラム名 または ■ 外部ID（他のソフトウェアシステムによって作成） または ■ 行ID（Oracle CRM On Demandの内部ID）
特別価格リクエスト 注：インポートアシスタントでは、このレコードタイプは「SPリクエスト」と表示されます。	<ul style="list-style-type: none"> ■ リクエスト名 または ■ 外部ID（他のソフトウェアシステムによって作成） または ■ 行ID（Oracle CRM On Demandの内部ID）
申込書類	<ul style="list-style-type: none"> ■ 名前 または ■ 外部ID（他のソフトウェアシステムによって作成） または ■ 行ID（Oracle CRM On Demandの内部ID）

レコードのタイプ	重複の判断に使用されるフィールド
取引交渉登録	<ul style="list-style-type: none"> ■ 名前 または ■ 外部ID（他のソフトウェアシステムによって作成） または ■ 行ID（Oracle CRM On Demandの内部ID）
価格リスト	<ul style="list-style-type: none"> ■ 価格リスト名 または ■ 外部ID（他のソフトウェアシステムによって作成） または ■ 行ID（Oracle CRM On Demandの内部ID）
割当	<ul style="list-style-type: none"> ■ ユーザー詳細 または ■ 外部ID（他のソフトウェアシステムによって作成） または ■ 行ID（Oracle CRM On Demandの内部ID）
ブローカープロフィール	<ul style="list-style-type: none"> ■ ブローカープロフィール名 または ■ 外部ID（他のソフトウェアシステムによって作成） または ■ 行ID（Oracle CRM On Demandの内部ID）
認定	<ul style="list-style-type: none"> ■ 名前 または ■ 外部ID（他のソフトウェアシステムによって作成） または ■ 行ID（Oracle CRM On Demandの内部ID）
試験登録	<ul style="list-style-type: none"> ■ ID または ■ 外部ID（他のソフトウェアシステムによって作成） または ■ 行ID（Oracle CRM On Demandの内部ID）

レコードのタイプ	重複の判断に使用されるフィールド
MDFリクエスト	<ul style="list-style-type: none"> ■ リクエスト名 または ■ 外部ID (他のソフトウェアシステムによって作成) または ■ 行ID (Oracle CRM On Demandの内部ID)
コース	<ul style="list-style-type: none"> ■ 名前 または ■ 外部ID (他のソフトウェアシステムによって作成) または ■ 行ID (Oracle CRM On Demandの内部ID)
試験	<ul style="list-style-type: none"> ■ 名前 または ■ 外部ID (他のソフトウェアシステムによって作成) または ■ 行ID (Oracle CRM On Demandの内部ID)
メッセージプラン項目	<ul style="list-style-type: none"> ■ 名前 または ■ 外部ID (他のソフトウェアシステムによって作成) または ■ 行ID (Oracle CRM On Demandの内部ID)
認定レベル	<ul style="list-style-type: none"> ■ 名前 または ■ 外部ID (他のソフトウェアシステムによって作成) または ■ 行ID (Oracle CRM On Demandの内部ID)
コース登録	<ul style="list-style-type: none"> ■ ID または ■ 外部ID (他のソフトウェアシステムによって作成) または ■ 行ID (Oracle CRM On Demandの内部ID)

レコードのタイプ	重複の判断に使用されるフィールド
サンプル在庫	<ul style="list-style-type: none"> ■ 関係コード または ■ 外部ID（他のソフトウェアシステムによって作成） または ■ 行ID（Oracle CRM On Demandの内部ID）
在庫期間	<ul style="list-style-type: none"> ■ 開始日 または ■ 外部ID（他のソフトウェアシステムによって作成） または ■ 行ID（Oracle CRM On Demandの内部ID）
計画取引先	<ul style="list-style-type: none"> ■ 関係コード または ■ 外部ID（他のソフトウェアシステムによって作成） または ■ 行ID（Oracle CRM On Demandの内部ID）
目標	<ul style="list-style-type: none"> ■ 目標名 または ■ 外部ID（他のソフトウェアシステムによって作成） または ■ 行ID（Oracle CRM On Demandの内部ID）
認定レベルリクエスト	<ul style="list-style-type: none"> ■ ID または ■ 外部ID（他のソフトウェアシステムによって作成） または ■ 行ID（Oracle CRM On Demandの内部ID）
サンプルロット	<ul style="list-style-type: none"> ■ ロット番号 または ■ 外部ID（他のソフトウェアシステムによって作成） または ■ 行ID（Oracle CRM On Demandの内部ID）

レコードのタイプ	重複の判断に使用されるフィールド
トランザクション項目	<ul style="list-style-type: none"> ■ サンプル または ■ 外部ID (他のソフトウェアシステムによって作成) または ■ 行ID (Oracle CRM On Demandの内部ID)
サンプルトランザクション	<ul style="list-style-type: none"> ■ 名前 または ■ 外部ID (他のソフトウェアシステムによって作成) または ■ 行ID (Oracle CRM On Demandの内部ID)
担当者の都道府県免許	<ul style="list-style-type: none"> ■ 免許証番号 または ■ 外部ID (他のソフトウェアシステムによって作成) または ■ 行ID (Oracle CRM On Demandの内部ID)
ビジネス計画	<ul style="list-style-type: none"> ■ 計画名 または ■ 外部ID (他のソフトウェアシステムによって作成) または ■ 行ID (Oracle CRM On Demandの内部ID)
在庫監査レポート	<ul style="list-style-type: none"> ■ レポート日 または ■ 外部ID (他のソフトウェアシステムによって作成) または ■ 行ID (Oracle CRM On Demandの内部ID)

レコードのタイプ	重複の判断に使用されるフィールド
特別価格製品	<ul style="list-style-type: none"> ■ 項目番号 または ■ 外部ID（他のソフトウェアシステムによって作成） または ■ 行ID（Oracle CRM On Demandの内部ID） <p>注：特別価格製品レコードがユーザーインターフェイスを使用して作成された場合、Oracle CRM On Demandは重複するレコードをチェックしません。</p>
計画商談	<ul style="list-style-type: none"> ■ 商談 または ■ 外部ID（他のソフトウェアシステムによって作成） または ■ 行ID（Oracle CRM On Demandの内部ID）
サンプル免責条項	<ul style="list-style-type: none"> ■ 関係コード または ■ 外部ID（他のソフトウェアシステムによって作成） または ■ 行ID（Oracle CRM On Demandの内部ID）
認定リクエスト	<ul style="list-style-type: none"> ■ ID または ■ 外部ID（他のソフトウェアシステムによって作成） または ■ 行ID（Oracle CRM On Demandの内部ID）
メッセージプラン項目関係	<ul style="list-style-type: none"> ■ 名前 または ■ 外部ID（他のソフトウェアシステムによって作成） または ■ 行ID（Oracle CRM On Demandの内部ID）

レコードのタイプ	重複の判断に使用されるフィールド
メッセージプラン	<ul style="list-style-type: none"> ■ 名前 または ■ 外部ID（他のソフトウェアシステムによって作成） または ■ 行ID（Oracle CRM On Demandの内部ID）
計画担当者	<ul style="list-style-type: none"> ■ 担当者氏名 または ■ 外部ID（他のソフトウェアシステムによって作成） または ■ 行ID（Oracle CRM On Demandの内部ID）
価格リスト明細項目	<ul style="list-style-type: none"> ■ LineItem または ■ 外部ID（他のソフトウェアシステムによって作成） または ■ 行ID（Oracle CRM On Demandの内部ID）

注意：ファイルの更新時には、重複を確認するため、外部IDまたは他のフィールドセットのいずれかをマップすることをお勧めします。その両方をマップすると、上書きする必要のない、重複チェックに使用されるフィールドを上書きしてしまうおそれがあります。たとえば、取引先レコードの更新時に、外部ID、取引先名、所在地をマップし、外部IDに基づいて重複が見つかった場合、取引先名と所在地はデータベースの既存の値が上書きされます。外部IDに基づいて重複が見つからなかった場合、取引先名および所在地に基づいて重複チェックが行われ、見つかった場合は、データベースの外部IDが上書きされます。

取引先のインポートおよび外部IDに関するまとめ

取引先のインポート時に、アプリケーション側で重複レコードを処理する方法を指定できます。

- 重複レコードをインポートしない

重複が見つかった場合、重複レコードはインポートされません。

- 既存のレコードに上書き

重複が見つかった場合、既存のレコードは更新されません。複数の重複が見つかった場合、どのレコードも挿入または更新されません。

インポート時の処理方法を選択した後、取引先のインポートで利用可能な2つの外部IDなど、フィールドのマッピングオプションを選択します。

- **外部固有ID**：インポートする現在のレコードの外部IDを参照します。ここで説明しているように外部固有IDは重複チェックに直接関係します。

- **親取引先の外部ID**：現在のレコードの親レコードの外部IDを参照します。

これらの外部IDに関係する動作はそれぞれ独立しています。

外部固有IDのシナリオ

シナリオA - 外部固有IDがマップされていない

取引先名および所在地に基づいて重複チェックが行われます。重複が見つかった場合の動作は、選択した重複チェックオプションによって決まります。

シナリオB - 外部固有IDがマップされている

外部固有IDを使用して重複レコードが検索されます。

- シナリオB1 - 重複した外部IDが1つ見つかった

現在重複が見つかったレコードのほかに取引先名および所在地についても、重複があるかどうかチェックされます。重複が見つかった場合、どのレコードも更新または挿入されません。

重複チェックオプションが「既存のレコードに上書き」に設定されている場合、取引先名および所在地を含め、レコードは更新されます。

重複チェックオプションが「重複レコードをインポートしない」に設定されている場合、どのレコードも更新または挿入されません。

- シナリオB2 - 重複した外部IDが複数見つかった

どのレコードも挿入または更新されません。

- シナリオB3 - 重複した外部IDが見つからない

取引先名および所在地に基づいて重複チェックが行われます。

- シナリオB3a - 重複した取引先名および所在地が見つからないレコードが挿入されます。

- シナリオB3b - 重複した取引先名および所在地が1つ見つかった
重複チェックオプションが「既存のレコードに上書き」に設定されている場合、**外部固有IDを含めて**、レコードは更新されます。重複チェックオプションが「重複レコードをインポートしない」に設定されている場合、レコードは更新されません。

- シナリオB3c - 重複した取引先名および所在地が複数見つかった
どのレコードも挿入または更新されません。

シナリオC - 外部固有IDがマップされていない

取引先名および所在地は重複チェックを行うために使用されます。

- シナリオC1 - 重複した取引先名および所在地が1つ見つかった

重複チェックオプションが「既存のレコードに上書き」に設定されている場合、レコードは更新されます。

重複チェックオプションが「重複レコードをインポートしない」に設定されている場合、どのレコードも更新または挿入されません。

- シナリオC2 - 重複した取引先名および所在地が複数見つかった

どのレコードも挿入または更新されません。

- シナリオC3 - 重複した取引先名および所在地が見つからない

レコードが挿入されます。

親取引先の外部IDのシナリオ

親取引先の外部IDは、関連する親取引先レコードを設定するためだけに使用されます。このIDは重複チェックまたは更新に影響を与えません。

シナリオA - 親取引先の外部IDがマップされている

親取引先の外部IDは、親取引先を特定するためだけに使用されます。

- シナリオA1 - 複数のレコードが親取引先の外部IDに一致した
親取引先は設定されません。
- シナリオA2 - 1つのレコードが親取引先の外部IDに一致した
親取引先が設定されます。
- シナリオA3 - どのレコードも親取引先の外部IDに一致しない
親取引先は設定されません。

シナリオB - 親取引先の外部IDがマップされていない

親取引先の名前および所在地は、親取引先を特定するためだけに使用されます。

- シナリオB1 - 複数のレコードが親取引先の名前および所在地と一致した
親取引先は設定されません。
- シナリオB2 - 1つのレコードが親取引先の名前および所在地と一致した
親取引先が設定されます。
- シナリオB3 - どのレコードも親取引先の名前および所在地と一致しない
親取引先は設定されません。

インポート時のレコードのリンク

レコードをインポートするときに、インポートするレコードをデータベース内の既存のレコードにリンクできます。たとえば、担当者レコード（墨田純）を取引先レコード（墨田自動車修理工場）にリンクすることができます。

インポート時に別のレコードをリンクするには、データベース内にすでにレコードが存在する必要があります。したがって、複数のタイプのレコードをインポートするときは、[インポートツールとエクスポートツール] ページに表示されている順にインポートすることをお勧めします。たとえば、取引先レコードをインポートしてから担当者レコードをインポートします。

インポート時に、次のいずれかの方法でレコードをリンクできます。

- リンクするレコードの名前を指定
- 外部IDコードを指定

どちらの場合も、インポートファイル（CSVファイル）にデータの入った列があることを確認する必要があります。

名前を使用したレコードのリンク

名前を指定してレコードをリンクするには、インポートファイルに、リンクするレコードの名前の列を追加します。たとえば、取引先にリンクする担当者レコードをインポートする場合、次の操作を行います。

- インポートファイルに「取引先名」列を追加
- 担当者レコードごとに適切な取引先名を指定
- インポートアシスタントを使用して担当者レコードの「取引先」フィールドに「取引先名」列をマップ

注：データベース内に存在しない取引先が関連付けられている担当者レコードをインポートする場合は、インポート時に取引先を作成できます。システム生成の取引先レコードは、担当者の住所を、請求および出荷先住所として使用します。この機能を有効にするには、インポートアシスタントのステップ1で、「関連レコードを作成する」オプションを選択します。

外部IDを使用したレコードのリンク

アプリケーション内の各レコードに対して、「外部ID」フィールドに一意の識別コードをインポートできます。それ以降のインポートでは、この「外部ID」フィールドを使用してレコード間のリンクを作成できます。

たとえば、担当者レコードのエクスポートファイル（CSVファイル）は、個々の担当者に関連付けられた取引先を示しています。各取引先は、名前ではなく、「取引先コード」カラムの数値コードで表されます。これらのレコードをインポートするときは、まず取引先レコードをインポートし、CSVファイルの「取引先コード」カラムをアプリケーションの「外部ID」フィールドとマップします。次に、担当者レコードをインポートし、CSVファイルの「取引先コード」カラムをOracle CRM On

Demandの担当者レコードの「取引先外部ID」フィールドとマップします。これにより、担当者レコードと取引先レコードのリンクが作成されます。

データチェックのガイドライン

Oracle CRM On Demandにインポートする前に、CSVファイルのデータをチェックします。

- 1 該当するデータのフィールドタイプに関するガイドラインをチェックします。詳細は、「[データインポート時のフィールドタイプのガイドライン](#)」『1348ページ』を参照してください。
- 2 インポートする各レコードタイプに関する固有の情報をチェックします。

[インポートツールとエクスポートツール] ページのドロップダウンリストに、レコードをインポートする推奨順序が表示されます。リストに表示されるレコードタイプは、実装している業界固有のソリューションによって異なりますが、このリストに表示されている順序でレコードタイプをインポートする必要があります。

注：データチェックのガイドラインでは、米国およびカナダ版のOracle CRM On Demandでの例を使用しています。その他の国向けのOracle CRM On

Demandでは、有効な値のデフォルトのリストが変更されていることがあるため、このトピックの情報とは異なる場合があります。たとえば、有効な州の値は、米国およびカナダ版以外のOracle CRM On Demandでは異なります。さらに、有効な値はサポートされている言語によっても異なる場合があります。

エクスポートCSVファイルのフィールド順序は、Oracle CRM On

Demandによって決定され、いつでも変更できます。したがって、エクスポートCSVファイルのフィールドが特定の順序になることを期待しないでください。iTAGまたはフィールド名の値を変更しても、エクスポートファイルのフィールドの順序には影響しません。フィールドの順序をさらに制御する場合は、Oracle Webサービスの使用を検討してください。

データインポート時のフィールドタイプのガイドライン

インポートするデータが、該当するフィールドタイプの仕様を満たしていることを確認します。このトピックで説明するフィールドタイプは次のとおりです。

- テキスト
- ピックリスト
- 数値
- 整数
- 通貨
- 率
- チェックボックス
- 電子メール
- 電話
- 日時
- 日付

テキスト

Oracle CRM On

Demandの各テキストフィールドには最大長が設定されています。最大長を超える文字はインポートされません。このような状況が発生すると、インポート結果の電子メールメッセージが警告として送信されます。

ヒント： インポートするデータの長さを最大長と比較します（ファイルをスプレッドシートアプリケーションで開き、スプレッドシート機能の1つを使用して、カラムの最大長の値を確認します）。データが最大長を超える場合は、データをカスタムフィールドにインポートし、データを2つの個別のフィールドに分割するか、目的の長さに収まるように一部のデータを省略することをお勧めします。

ピックリスト

ピックリストフィールドを使用すると、そのフィールドの値のリストから値を選択できます。インポートプロセスでは、CSVファイルからアプリケーションに新しいピックリスト値を追加するか、追加しないかを指定できます。

注： ユーザーの言語設定が企業レベルの言語設定と同じである場合は、常にピックリスト値のオプションが表示されます。ユーザーの言語が企業の言語設定と異なる場合は、このオプションは表示されません。たとえば、企業の言語がフランス語の場合、言語をフランス語に設定しているユーザーにはこのオプションが表示されますが、同じ企業のユーザーでも英語に設定しているユーザーには表示されません。

追加しないことを選択すると、アプリケーションの値に厳密に一致するピックリスト値だけがインポートされます（値では大文字小文字が区別されます）。このような状況が発生すると、インポート結果の電子メールメッセージが警告として送信されます。

企業の管理者は、いくつかの特定のフィールドを除き、フィールドのピックリスト値を変更できます（例外については、インポートするレコードタイプのガイドラインを参照してください）。

注：データのインポート時に新しいピックリスト値を追加するオプションを選択する場合、これらの新しいピックリスト値は24時間レポートに表示されないことがあります。そのため、その時間はフィルターとして新しいピックリスト値を使用できない場合があります。

ファイルのデータをアプリケーションの有効な値と比較するには

- 1 スプレッドシートアプリケーションでファイルを開きます。

ヒント： ファイルをMicrosoft

Excelで開くと、オートフィルタ機能を使用して、ファイルの特定のカラムに表示される値を確認できます。

- 2 Oracle CRM On Demandの有効な値とファイルの値とを比較します。そのためには、次の該当する操作を行います。

- 管理者の場合は、アプリケーションの「管理」グローバルリンクをクリックし、値を比較するフィールドが含まれる「フィールドセットアップ」ページを表示します。
- Oracle CRM On Demandで、適切なタブをクリックしてレコードを選択します。「編集」ページで、確認したいフィールドのドロップダウンリストをクリックし、値をデータと比較します。

ヒント： インポートデータを、既存の値に一致する値を持つものだけに制限する場合は、インポートしたすべてのデータが既存の値と一致することを確認します。一致しているかどうかを確認する場合は、大文字小文字が問題になります。有効な値に一致するようにインポートファイルのデータを変更することも、ピックリスト値をアプリケーションに追加することもできます（「[ピックリスト値の変更](#)」を参照）。『1080ページの"[ピックリスト値の変更](#)"参照』

数値

インポートデータとして、-2,147,483,648から

2,147,483,647の範囲の任意の数値が有効です。インポートデータのカンマも、小数点の後の桁も無視されます（丸められません）。たとえば、次のすべての有効な値はアプリケーションでは1,234と表示されます。

1234

1,234

1234.9

インポート時に、予期しない文字を持つ値が見つかった場合、または値が許容範囲を超えている場合は、フィールドのデータはインポートされません。このような状況が発生すると、インポート結果の電子メールメッセージが警告として送信されます。

インポートする形式にかかわらず、数値フィールドはアプリケーションの共通の形式で表示されます（1,234など）。

整数

整数は-2147483648から2147483647までの任意の数値です。

通貨

インポートデータは最大15桁の有効な数値です。インポートデータのカンマは無視されます。小数点の後の数字は小数点以下第2位の最近似値に丸められます。インポートデータの前には、\$またはその他の通貨文字が付きます。負の数値も有効です。

インポート時に、予期しない文字が含まれた値が見つかった場合、または値の桁数が多すぎる場合は、フィールドのデータはインポートされません。このような状況が発生すると、インポート結果の電子メールメッセージが警告として送信されます。

インポートする形式にかかわらず、通貨フィールドは、アプリケーションの共通の形式で表示されます（\$1,000,000.00など）。

率

インポートデータは最大15桁の有効な数値です。インポートデータのカンマは無視されます。小数点の後の数字は小数点以下第2位の最近似値に丸められます。負の数値も有効です。インポートデータは、前または後に%文字を付けることができ、数字と%の間に任意数のスペースを挿入できます。たとえば、次のすべての有効な値はアプリケーションでは1,234.36%と表示されます。

1234.36

1,234.36

1234.35678

1234.36%

1,234.36 %

インポート時に、予期しない文字を持つ値が見つかった場合、または値が許容範囲を超えている場合は、フィールドのデータはインポートされません。このような状況が発生すると、インポート結果の電子メールメッセージが警告として送信されます。

インポートする形式にかかわらず、率フィールドは、アプリケーションの共通の形式で表示されます（1,234.36%など（カンマで桁が区切られ、後ろに%符号が付く））。

チェックボックス

チェックボックスの設定はオンとオフの2つだけです。次の表では、データをインポートするときに使用できる値を示しています。これらの値は大文字小文字が区別されないため、アプリケーションは「true」や「t」なども認識します。

チェックボックスがオン	チェックボックスがオフ (選択されていない)
1	0
Y	N
はい	いいえ
T	F
True	False
確認済み	未確認

インポートデータが他の値の場合は、アプリケーションのチェックボックスフィールドはオフの設定になります。このような状況が発生しても、インポート結果の電子メールメッセージは警告として送信されません。

異なる言語環境下でインポートする場合は、表内の値の翻訳を使用する必要があります。ただし、表内の上から2行に示した値（Y、N、1、0）は、言語設定にかかわらず、アプリケーションによって認識されます。

ヒント： オンの設定になることが予想されるにもかかわらず、インポート時にオンの設定が認識されない値を確認します。これらの値は、インポートする前にYに変換してください。

インポートプロセスで、インポートするレコードタイプのチェックボックスフィールドがインポートファイルのフィールドにマップされていない場合は、インポートする各レコードについてその値がオフに設定されます。

電子メール

インポートデータが任意の形式と一致しない場合、フィールドのデータはインポートされません。次の基準は無効とみなされます。

- 電子メールデータの最後または先頭に記号 (@) またはピリオド (.) を使用できません。両方の記号の前後には英数字が必要です。たとえば、次の値は有効ではありません。
 - a@.
 - @a.
 - @.a
 - a@a.
 - a@.a
 - @a.a
- 空文字列
- 長すぎる文字列
- @の前に文字がない (@rightequip.comなど)
- @がない (isamplerightequip.com)
- ピリオド (.) がない (isample@rightequipcomなど)
- ドメインがない (isample@など)
- comなどのドメインのサフィックスがない (isample@rightequipなど)
- @が複数ある (isample@@rightequip.comなど)
- ピリオド (.) が連続している (isample@rightequip..comなど)
- 文字列の間に空白がある (isa mple@rightequipなど)
- 電子メールアドレスのローカルパートに、次に該当しない文字がある
 - 大文字と小文字の文字 (大小は区別される)
 - 0から9の数字
 - ! # \$ % & ' * + - / = ? ^ _ ` { | } ~ .
- 特殊文字 # \$ % & ' * + - / = ? ^ _ ` { | } ~ () が電子メールアドレスのドメイン名に含まれている

形式が誤っているためにフィールドのデータがインポートされなかった場合は、インポート結果の電子メールメッセージが警告として送信されます。

電話

電話番号データの入力に適用される同じ形式ルールが、電話番号データのインポートにも適用されます。認識される電話番号形式のデータはアプリケーションで一貫性のある形式に変換されます。

テキストフィールドに適用されるフィールドの長さのルールが、電話番号フィールドにも適用されます。特に、インポートデータがアプリケーションのフィールドの最大長を超える場合、超えた文字はインポートされません。このような状況が発生すると、インポート結果の電子メールメッセージが警告として送信されます。

日時

インポートデータには、複数の異なる日時表現を含めることができます。インポートプロセスの一環として、**CSV**ファイルで使用する形式を選択します。

インポートする形式にかかわらず、日時フィールドは、アプリケーションの共通の形式で表示されます (**01/19/1964 12:15** PMなど)。

データの表示に使用される形式は、[個人詳細] ページに表示されるユーザーのロケールの設定によって決まります。

日時の値は、インポートを実行しているユーザーがアプリケーションの [個人詳細] ページで指定したタイムゾーンに対して適切であると見なされます。ただし、日時をインポートした後は、異なるタイムゾーンからデータを表示しているユーザーに対しては、そのユーザーのタイムゾーンに対して調整された日時が表示されます。

ヒント： インポートを実行しているユーザーのタイムゾーンが、インポートデータファイルの日時のタイムゾーンと一致していることを確認してください。たとえば、インポートデータで指定された日時が太平洋標準時に関連している場合に、東部標準時ゾーンのユーザーがそのデータをインポートすると、すべての時刻は**3時間遅れ**で表示されます。この問題を解決するには、時刻が正しくインポートされるように、インポート時にタイムゾーンを一時的に太平洋標準時に設定します。インポートを開始する前に、インポートファイルの日時のタイムゾーンを必ず確認してください。ほとんどの場合は、**CSV**データファイルの日時はグリニッジ標準時 (GMT) 形式なので、インポートの前にこの点を必ず確認してください。

■ [日時] フィールドタイプの日付について

インポートアシスタントを実行する場合は、インポートデータの日付で月 (MM) を先にするのか、日 (DD) を先にするのかを指定する必要があります。月を先にするように指定すると、次の形式がサポートされます。

MM/DD/YY
MM/DD/YYYY
MM/DD (年のデフォルトは現在の年)

日を先にするように指定すると、次の形式がサポートされます。

DD/MM/YY
DD/MM/YYYY
DD/MM (年のデフォルトは現在の年)

インポートデータの形式をYYYY-MM-DDと指定することもできます。

これらのどの形式でも、日付または月が**1桁**の場合は、**MM**と**DD**の先頭に**0**を挿入できます。ただし、**0**は必須ではありません。

注： 現時点では、**DD-MON-YY**または**DD-MON-YYYY**形式の日付はサポートされていません。

■ [日時] フィールドタイプの時刻について

インポートデータでは時刻を指定できます。日付とともに時刻を指定するには、日付の後にスペースを挿入し、その後に時刻を指定します。日付とともに時刻を指定しない場合は、時刻は**00:00:00** (深夜) に設定されます。次の時刻形式がサポートされています。

HH24:MI:SS
HH:MI:SS AM
(HH24は24時間制の時刻を表します。HHが12時間制の場合は、AMはAMまたはPMを表します)

MI またはSS は省略できます。省略した場合は、インポート時に**00** に設定されます。値が**1桁**の場合は、HH、MI、およびSS の先頭に**0** を挿入できます。ただし、**0** は必須ではありません。

注： インポート中に選択する日時形式オプションにかかわらず、インポートプロセスでは**24時間制**の時刻を使用します。たとえば、デフォルトのカナダ形式 (**hh:mm:ss**)

AM/PM) を選択し、ファイルが**15:00:00**という時刻を示している場合、データは**3:00:00 PM**として適切にインポートされます。

日付

アプリケーションの日付タイプフィールドを使用すると、日付の入力と表示だけが可能になり、時刻は指定できません。これらのフィールドの**1**つにインポートする場合は、有効なインポートデータ形式は日時タイプのフィールドと同じになります。ただし、インポートデータで時刻を指定しないでください。時刻を指定しても、インポート時に無視されます。

インポートする形式にかかわらず、日付フィールドは、アプリケーションの共通の形式で表示されます (**12/18/2003**など)。

必須のフィールドについて

フィールドが（デフォルトで、または管理者によって）必須と指定されている場合は、その必須のフィールドを**CSV**ファイルのカラムにマップしないと、レコード全体が拒否されます。このような状況が発生すると、インポート結果の電子メールメッセージが警告として送信されます。

ヒント： インポートしているレコードタイプのフィールドを確認して、必須のフィールドを調べます。インポートデータに、これらのすべてのフィールドの有効な値が含まれることを確認してください。

読み取り専用フィールドについて

インポート中、読み取り専用フィールドは次のような動作をします。

- 読み取り専用フィールドにピックリストがある場合、そのフィールドとインポートするフィールドとの間でピックリスト値が正確に一致している必要があります。
- フィールドに読み取り専用でアクセスしている場合、そのフィールドにデータをインポートすることはできません。

データのインポートの準備

Oracle CRM On

Demandへのデータのインポートを開始する前に、使用するインポート方法を決定する必要があります。適切なインポート方法を選択する方法の詳細は、「[インポートツールとエクスポートツール](#)」『1310ページ』を参照してください。たとえば、**Oracle Data Loader On**

Demandユーティリティでは、特定のレコードタイプのみがサポートされています。詳細は、『**Oracle Data Loader On Demand Guide**』を参照してください。また、インポートを実行する前に、『**Before You Import Data**』に目を通すことをお勧めします。

すべてのファイルデータが確実にインポートされるように、場合によっては、**CSV**ファイルのデータを編集したり、**Oracle CRM On**

Demandをカスタマイズしたりする必要があります。この操作が必要かどうかを確認するには、インポートを開始する前に次の手順を実行します。

- インポートするレコードのタイプを決定します。

見込み客、取引先、担当者、およびメモなどの異なるレコードタイプをインポートすることができます。同時にインポートできるレコードタイプは**1**つだけです。また、推奨のインポート手順に従う必要があります。

たとえば、1つのファイルに担当者のリストが含まれ、別のファイルに取引先が含まれる場合は、最初取引先をインポートし、次に担当者をインポートして、これらのレコードタイプ間に設定された関係を保持します。

この手順の順序は、[インポートツールとエクスポートツール] ページのユーザーインターフェイス自体に表示されます。

- ファイルのデータを調べて、次の内容を確認します。

- 大文字小文字、略語、綴りに一貫性があること

テキスト値は、CSVファイルに表示されるとおりにインポートされます。したがって、大文字小文字に違いがあると、不要な追加のレコードが作成されることがあります。たとえば、取引先名にABC、abc、A.B、C.の値を指定すると、いずれも新しいレコードが作成されます。

さらに、取引先名と場所が同じ場合は、2つの取引先レコードは同一と見なされるので、追加のレコードが作成されないように、住所の綴り、大文字小文字、略語を一致させる必要があります。たとえば、次のすべてのレコードは同一と見なされ**ません**。

ABC, 111 10th Avenue

ABC, 111 10th Ave.

ABC, 111 10th Ave

ABC, 111 Tenth Avenue

- 許容される最大長を超えないこと
- 該当するフィールドの形式の要件に従っていること

詳細については、「[データチェックのガイドライン](#) [1347ページ]」を参照してください。

- アプリケーション側でインポートするレコードタイプの必須のフィールドを確認します。

CSVファイルのデータをすべての必須フィールドにマップする必要があります。マップしないと、レコードは拒否されます。必須フィールドを確認するには、インポートするレコードタイプの編集ページを参照してください。必須のフィールドは赤色のテキストで表示されます。

- アプリケーションのデフォルトのフィールドにマップされないデータをインポートする場合は、アプリケーションにフィールドを追加します。

インポートプロセスでは、ファイル内のすべてのフィールドをアプリケーションの既存のフィールドにマップして、そのデータを取得する必要があります。[アプリケーションをカスタマイズ] 権限を含む役割が割り当てられている場合は、新しい（カスタム）フィールドをOracle CRM On Demandで作成し、既存のフィールドにマップできます。手順については、「[フィールドの作成と編集](#) [1067ページ]」を参照してください。

- 必要に応じてピックリスト値を設定します。

インポートプロセスでは、アプリケーションの既存のピックリスト値に一致しないCSVファイルのピックリスト値をアプリケーションで処理する方法を指定できます。

- 新しい値としてアプリケーションに追加する

注：アプリケーションのピックリスト値の変更を確認するには、サインアウトして、再びサインインする必要があります。

- 追加しない（一致する値だけを取得し、他の値は空白にしておく）

アプリケーションに存在するピックリスト値を使用して、その値に一致するデータだけをインポートする場合は、綴りと大文字小文字（値では大文字小文字が区別される）を含めて、ピックリスト値が厳密に一致していることを確認します。

一部のピックリスト値は変更できないため、この動作に従わないものもあります。「[データチェックのガイドライン『1347ページ』](#)」を参照し、インポートするレコードタイプのガイドラインを確認してください。

- 正しい時刻形式を選択します。

HH:MM:SS

AMの形式を選択すると、CSVファイル内でデータがAMまたはPMであるかどうかを示されます。AM/PMの時刻形式を選択しても、データにAMまたはPMが含まれない場合、フィールドは次のように処理されます。

- HHフィールドが8以上で12以下の場合、これらのフィールドはAMとみなされます。
- HHフィールドが7以下と13以上の場合、これらのフィールドはPMとみなされます。たとえば、7:00:00は7:00 PMと処理され、9:00:00は9:00 AMと処理されます。

関連トピック

関連する情報については、次のトピックを参照してください。

- [ピックリスト値の変更『1080ページ』](#)
- [インポートツールとエクスポートツール『1310ページ』](#)

データのインポート準備の詳細は、My Oracle Supportの565278.1（記事ID）を参照してください。

取引先フィールド：インポートの準備

次の表では、取引先をOracle CRM On

Demandにインポートする前のレコードの設定について具体的な情報を示しています。この情報は「[データインポート時のフィールドタイプのガイドライン『1348ページ』](#)」のガイドラインを補足します。インポートを実行する前に、次のインポート情報を確認する必要があります。

注：この表のデフォルトフィールドの列には、各フィールドの最初の（デフォルトの）名前のみを示しています。企業がOracle CRM On

Demandで変更した名前は含まれていません。したがって、データをインポートしようとしたときに特定のフィールドが表示されない場合は、企業の管理者に問い合わせ、そのフィールドの新しい名前を確認してください。

デフォルトの取引先フィールド名	データタイプ	最大長	コメント
取引先通貨	ピックリスト	15	このピックリストを編集することはできません。したがって、インポートする値は有効な値と正確に一致する必要があります。
取引先名	テキスト	100	このフィールドはデフォルトでは必須です。したがって、インポートする前に、すべてのレコードのこのフィールドに値が入力されていることを確認してください。
取引先タイプ	ピックリスト	30	有効なデフォルト値は「競合会社」、「顧客」、「パートナー」、「見込み顧客」です。
年間売上	通貨	15	なし

デフォルトの取引先 フィールド名	データタイプ	最大長	コメント
請求先住所2、3	テキスト	それぞれ100	なし
請求先住所1	テキスト	200	国ごとの住所フィールドのマッピングについては、「 国と住所のマッピングについて『1314ページ』 」を参照してください。
請求先住所-市	テキスト	50	なし
請求先住所-国	ピックリスト	30	有効なデフォルト値は世界中のすべての国の名前です。米国の有効な値は「アメリカ」です。このアプリケーションでは、このフィールドの有効な値を変更できません。インポートする前に、インポートデータがこのフィールドの有効な値と一致していることを確認してください（「 国と住所のマッピングについて『1314ページ』 」を参照）。
Billing PO Box/Sorting Code (請求先私書箱/並べ替えコード)	テキスト	30	ファイルに米国以外の住所が含まれる場合は、[Colonia/Section (アメリカの地区)]、[CEDEX Code (CEDEXコード)]、[住所4]、[URB (市街化地域)]、および[Township (カナダの郡区)]の住所項目をこのフィールドにマップします（ 国と住所のマッピングについて『1314ページ』 を参照）。
Billing Province (請求先都道府県)	テキスト	50	ファイルに米国以外の住所が含まれる場合は、[MEX State (MEXの州)]、[BRA State (BRAの州)]、[Parish (アメリカの郡)]、[Part Of Territory (アメリカの準州)]、[島]、[都道府県]、[地域]、[Emirate (emirの管轄区域)]、および[Oblast (ロシアの州)]の住所項目（または米国の州に相当するその他の項目）をこのフィールドにマップします（「 国と住所のマッピングについて『1314ページ』 」を参照）。
Billing US State (請求先US State (USの州))	ピックリスト	2	米国のすべての州では、有効なデフォルト値は標準の2文字の略語です（すべて大文字）。このアプリケーションでは、このフィールドの有効な値を変更できません。インポートする前に、インポートデータがこのフィールドの有効な値と一致していることを確認してください。
Billing Zip/Post Code (請求先郵便番号)	テキスト	30	なし
訪問頻度	ピックリスト	30	Oracle CRM On Demand Life Sciences Editionの場合のみ存在します。このピックリストは変更できます。

デフォルトの取引先 フィールド名	データタイプ	最大長	コメント
説明	テキスト	16,350	インポートファイルの「説明」フィールドが16,350文字を超える場合は、16,252文字に切り捨てられ、残りの文字はリンク先のメモ（各メモは最大16,350文字）に追加されます。
外部固有ID	テキスト	30	なし
名前のふりがな	テキスト	100	ふりがなは漢字に付けます（日本語のみ）。
病院識別番号	テキスト		医療施設番号。Oracle CRM On Demand Life Sciences Editionの場合のみ存在します。
業種	ピックリスト	50	このアプリケーションでは、このフィールドの有効な値を変更できません。インポートする前に、インポートデータがこのフィールドの有効な値と一致していることを確認してください。他の方法として、企業のOracle CRM On Demand管理者が、カスタム「取引先」フィールドを作成し、有効な値を設定することで、その値をインポートデータに含めることができます。この場合は、このフィールドではなく、カスタムフィールドにデータをインポートできます。 有効なデフォルト値は「自動車」、[エネルギー業界]、[金融サービス]、[ハイテク業界]、[製造]、[その他]、[製薬業]、[小売]、[サービス]、[通信業] です。
影響タイプ	テキスト	30	Oracle CRM On Demand Life Sciences Editionの場合のみ存在します。このピックリストは変更できます。
統合ID	テキスト	30	なし
最終訪問日	UTC日時	7	Oracle CRM On Demand Life Sciences Editionの場合のみ存在します。
場所	テキスト	50	ほとんどの場合、このフィールドを使用してレコードが重複しているかどうかを判断します。詳細については、「 レコードの重複と外部IDについて 」『1331ページ』を参照してください。 たとえば、取引先XYZの本社と支社を識別するために、アプリケーションは、取引先の名前と所在地の両方をチェックして、レコードが重複しているかどうかを判断します。
代表FAX番号	電話	40	なし
代表電話番号	電話	40	なし

デフォルトの取引先 フィールド名	データタイプ	最大長	コメント
マーケットポテンシャル	ピックリスト	30	Oracle CRM On Demand Life Sciences Editionの場合のみ存在します。このピックリストは変更できます。
市場セグメント	テキスト	30	Oracle CRM On Demand Life Sciences Editionの場合のみ存在します。このテキストは変更できます。
マーケットシェア	数値	22	Oracle CRM On Demand Life Sciences Editionの場合のみ存在します。
変更者	なし	なし	現時点では、インポート時にこのフィールドの値を設定することはできません。この値は、アプリケーションによって自動的に設定されます。
従業員数	整数	なし	なし
医師数	番地	なし	Oracle CRM On Demand Life Sciences Editionの場合のみ存在します。
所有者	電子メール	50	<p>ファイルデータは、既存のOracle CRM On DemandユーザーのサインオンユーザーIDに一致する必要があります。このフィールドの有効な値がレコードに含まれていない場合（値がない場合も含む）、その値は、インポートを実行しているユーザーのサインオンユーザーIDに設定されます。</p> <p>インポートアシスタントの実行時に、このフィールドが有効なインポートファイルフィールドにマップされない場合、[所有者]は、インポートされたすべてのレコードのインポートを実行しているユーザーのサインオンユーザーIDに設定されます。</p>
所有者の外部ID	テキスト	30	なし
親取引先	テキスト	100	有効な取引先名になっている必要があります。
親取引先の外部ID	テキスト	30	なし
親取引先部署	テキスト	50	なし
パートナー	チェックボックス	なし	この取引先がパートナーであるかどうかを示します。
優先順位	ピックリスト	30	有効なデフォルト値は [低]、[中]、[高] です。
株式会社	チェックボックス	なし	株式会社である（株式非公開会社ではない）場合は、このフィールドをオンに設定します。

デフォルトの取引先 フィールド名	データタイプ	最大長	コメント
取引先を再割当	チェックボックス	なし	取引先を再度割り当てる必要があることを示します。インポートした場合、企業の管理者またはマネージャが再割り当て機能を設定すると、この取引先レコードに対して自動割り当て規則が適用されます。
参照	チェックボックス	なし	見込み顧客に割り当て可能な参照にこの取引先が相当する場合は、このフィールドをオンに設定する必要があります。
リファレンス開始日	日付	なし	なし
地域	ピックリスト	25	有効なデフォルト値は [東]、[西]、[中央部] です。
ルート	ピックリスト	30	Oracle CRM On Demand Life Sciences Editionの場合のみ存在します。このピックリストは変更できます。
出荷先住所1	テキスト	200	国ごとの住所フィールドのマッピングについては、「 国と住所のマッピングについて 」を参照してください。『1314ページ』
出荷先住所2、3	テキスト	それぞれ100	国ごとの住所フィールドのマッピングについては、「 国と住所のマッピングについて 」を参照してください。『1314ページ』
出荷先市	テキスト	50	なし
出荷先国	ピックリスト	30	有効なデフォルト値は世界中のすべての国の名前です。米国の有効な値は [アメリカ] です。このアプリケーションでは、このフィールドの有効な値を変更できません。インポートする前に、インポートデータがこのフィールドの有効な値と一致していることを確認してください（「 国と住所のマッピングについて 」を参照）。『1314ページ』
Shipping PO Box/Sorting Code (出荷先私書箱/並べ替えコード)	テキスト	30	ファイルに米国以外の住所が含まれる場合は、[Colonia/Section (アメリカの地区)]、[CEDEX Code (CEDEXコード)]、[住所4]、[URB (市街化地域)]、および [Township (カナダの郡区)] の住所項目をこのフィールドにマップします（ 国と住所のマッピングについて 」を参照）。『1314ページ』
Shipping Province (出荷先都道府県)	テキスト	50	ファイルに米国以外の住所が含まれる場合は、[MEX State (MEXの州)]、[BRA State (BRAの州)]、[Parish (アメリカの郡)]、[Part Of Territory (アメリカの準州)]、[島]、[都道府県]、[地域]、[Emirate (emirの管轄区域)]、および [Oblast (ロシアの州)] の住所項目（または米国の州に相当するその他の項目）をこのフ

デフォルトの取引先 フィールド名	データタイプ	最大長	コメント
			フィールドにマップします（「 国と住所のマッピングについて 」『1314ページ』を参照）。
Shipping US State （出荷先US State（USの州））	ピックリスト	2	米国のすべての州では、有効なデフォルト値は標準の2文字の略語です（すべて大文字）。このアプリケーションでは、このフィールドの有効な値を変更できません。インポートする前に、インポートデータがこのフィールドの有効な値と一致していることを確認してください。
Shipping Zip/Post Code （出荷先郵便番号）	テキスト	30	なし
ソースキャンペーン	ピックリスト	30	その取引先を生成したキャンペーン。
状態	ピックリスト	30	Oracle CRM On Demand Life Sciences Editionの場合のみ存在します。このピックリストは変更できます。
テリトリー	テキスト	255	なし
URL	テキスト	100	このフィールドのインポートされたデータに対して形式のチェック（長さのチェックを除く）は行われません。
年度累計売上	数値	22	Oracle CRM On Demand Life Sciences Editionの場合のみ存在します。

取引先チームフィールド：インポートの準備

次の表では、取引先チームをOracle CRM On Demandにインポートする前のCSVファイルの設定について具体的な情報を示しています。この情報は「[データインポート時のフィールドタイプのガイドライン](#)」『1348ページ』のガイドラインを補足します。インポートを実行する前に、次のインポート情報を確認する必要があります。

注：この表のデフォルトフィールドの列には、各フィールドの最初の（デフォルトの）名前のみを示しています。企業がOracle CRM On Demandで変更した名前は含まれていません。したがって、データをインポートしようとしたときに特定のフィールドが表示されない場合は、企業の管理者に問い合わせ、そのフィールドの新しい名前を確認してください。

デフォルトの取引先チームフィールド名	フィールドのタイプ	最大長	コメント
取引先アクセス	ピックリスト	15	有効なデフォルト値は、[完全]、[読み取り専用]、[

			編集]、[所有者] です。 このピックリストを編集することはできません。したがって、インポートする値は有効な値と正確に一致している必要があります。
取引先部署	テキスト	50	なし
取引先名	テキスト	100	なし
担当者アクセス	ピックリスト	15	有効なデフォルト値は、[読み取り専用]、[編集]、[完全]、[アクセスなし] です。 このピックリストを編集することはできません。したがって、インポートする値は有効な値と正確に一致している必要があります。
商談アクセス	ピックリスト	15	有効なデフォルト値は、[読み取り専用]、[編集]、[完全]、[アクセスなし] です。 このピックリストを編集することはできません。したがって、インポートする値は有効な値と正確に一致している必要があります。
チームの役割	テキスト	20	有効なデフォルト値は、[所有者]、[エグゼクティブスポンサー]、[コンサルタント]、[パートナー]、[その他] です。
ユーザーID	テキスト	50	なし
取引先の外部ID	テキスト	30	なし
ユーザーの外部ID	テキスト	30	なし

認定のフィールド：インポートの準備

次の表では、認定データをOracle CRM On

Demandにインポートする前のCSVファイルの設定について具体的な情報を示しています。この情報は「[データインポート時のフィールドタイプのガイドライン](#)」『1348ページ

』」のガイドラインを補足します。インポートを実行する前に、次のインポート情報を確認する必要があります。

注：この表のデフォルトフィールドの列には、各フィールドの最初の（デフォルトの）名前のみを示しています。企業がOracle CRM On

Demandで変更した名前は含まれていません。したがって、データをインポートしようとしたときに特定のフィールドが表示されない場合は、企業の管理者に問い合わせ、そのフィールドの新しい名前を確認してください。

デフォルトの認定フィールド名	フィールドのタイプ	最大長	説明
認定料金	通貨	22	なし。
認定ID	テキスト	50	認定の内部識別子は一意にすることをお勧めします。
使用可能期間開始	日付	7	なし。

使用可能期間終了	日付	7	なし。
会社名	テキスト	50	なし。
担当者	ピックリスト	15	このフィールドは、 Oracle CRM On Demand に認定担当者がすでに存在している場合に使用します。
説明	テキスト	250	なし。
電子メール	テキスト	40	認定担当者の電子メールアドレス。
名前 (名)	テキスト	50	このフィールドは、 Oracle CRM On Demand に担当者が存在しない場合にのみ使用して、認定担当者の名前 (名) を入力します。
名前 (姓)	テキスト	50	このフィールドは、 Oracle CRM On Demand に担当者が存在しない場合にのみ使用して、認定担当者の名前 (姓) を入力します。
名前	テキスト	50	認定名は一意にすることをお勧めします。
目標	ピックリスト	50	なし。
所有者	ピックリスト	15	なし。
支払オプション	ピックリスト	30	デフォルトの有効値は、[小切手]、[クレジットカード]、[現金]、[利益資金] です。
電話	電話	50	認定担当者の電話番号。
プライマリ製品	ピックリスト	15	なし。
プライマリ製品カテゴリー	ピックリスト	15	なし。
更新可能	チェックボックス	1	なし。
状態	ピックリスト	30	デフォルトの有効値は、[ドラフト]、[計画済み]、[利用可能]、[旧式]、[無効] です。
タイプ	ピックリスト	30	デフォルトの有効値は、[セールス]、[テクニカル]、[サービス]、[インストラクション]、[アップグレード]、[デザイン]、[セキュリティ] です。
有効 (月)	数値	22	なし。
Web サイト	テキスト	100	追加の認定情報が格納されているページのURL。

関連トピック

関連する情報については、次のトピックを参照してください。

- [データインポート時のフィールドタイプのガイドライン](#) 『1348ページ』
- [データのインポート](#) 『1479ページ』
- [認定のフィールド](#) 『437ページ』

認定リクエストのフィールド：インポートの準備

次の表では、コース認定のリクエストデータをOracle CRM On

Demandにインポートする前のCSVファイルの設定について具体的な情報を示しています。この情報は「[データインポート時のフィールドタイプのガイドライン](#) 『1348ページ』」のガイドラインを補足します。インポートを実行する前に、次のインポート情報を確認する必要があります。

注：この表のデフォルトフィールドの列には、各フィールドの最初の（デフォルトの）名前のみを示しています。企業がOracle CRM On

Demandで変更した名前は含まれていません。したがって、データをインポートしようとしたときに特定のフィールドが表示されない場合は、企業の管理者に問い合わせ、そのフィールドの新しい名前を確認してください。

デフォルトの認定リクエストフィールド名	フィールドのタイプ	最大長	コメント
認定日	日付	7	なし
認定名	ピックリスト	15	なし
認定番号	テキスト	50	通常、認定番号は一意です。
認定状況	ピックリスト	30	デフォルトの有効値は、[リクエスト済み]、[認可]、[拒否] です。
説明	テキスト	250	なし
失効日	日付	7	なし
目標	ピックリスト	15	なし
所有者	ピックリスト	15	なし
パートナー名	ピックリスト	15	なし
プラン	ピックリスト	15	なし
更新可能	チェックボックス	1	なし
リクエスト日	日付	7	このフィールドには、デフォルトではレコード作成日が表示されますが、レコード作成日以降に変更することもできます。

関連トピック

関連する情報については、次のトピックを参照してください。

- [データインポート時のフィールドタイプのガイドライン](#) 『1348ページ』
- [データのインポート](#) 『1479ページ』

割当のフィールド：インポートの準備

次の表では、割当をOracle CRM On Demandにインポートする前のCSVファイルの設定について具体的な情報を示しています。この情報は「[データインポート時のフィールドタイプのガイドライン](#) 『1348ページ』」のガイドラインを補足します。インポートを実行する前に、次のインポート情報を確認する必要があります。

注：この表のデフォルトフィールドの列には、各フィールドの最初の（デフォルトの）名前のみを示しています。企業がOracle CRM On Demandで変更した名前は含まれていません。したがって、データをインポートしようとしたときに特定のフィールドが表示されない場合は、企業の管理者に問い合わせ、そのフィールドの新しい名前を確認してください。

デフォルトの割当 フィールド名	データタイプ	最大長	コメント
割当タイプ	テキスト	30	なし
割当数量	数値	22	営業員が管理者から割り当てられた製品の数量。
終了日	日時	7	製品の払出が可能な最終日。
最大数量	数値	22	営業員が一定期間に顧客に納入できる製品の数量。
ソートキー	数値	22	リスト内の製品の表示順序。
サンプル	テキスト	15	割当に関連付けられている製品名。
開始日	日時	7	流通を開始する日。
サンプリングの停止フラグ	ブール	1	このフィールドがオンの場合、今後は製品を払出できません。

関連トピック

関連する情報については、次のトピックを参照してください。

- [データインポート時のフィールドタイプのガイドライン](#) 『1348ページ』
- [データのインポート](#) 『1479ページ』

申込書類のフィールド：インポートの準備

次の表では、申込書類レコードをOracle CRM On Demandにインポートする前のCSVファイルの設定について具体的な情報を示しています。この情報は「[データインポート](#)

時のフィールドタイプのガイドライン 『1348ページ』

』」のガイドラインを補足します。インポートを実行する前に、次のインポート情報を確認する必要があります。

注：この表のデフォルトフィールドの列には、各フィールドの最初の（デフォルトの）名前のみを示しています。企業がOracle CRM On

Demandで変更した名前は含まれていません。したがって、データをインポートしようとしたときに特定のフィールドが表示されない場合は、企業の管理者に問い合わせ、そのフィールドの新しい名前を確認してください。

デフォルトの申込書類フィールド名	データタイプ	最大長	説明
住所 住所 1	可変長文字列	200	申請を行う企業の住所（番地）。
住所 住所 2	可変長文字列	100	なし
住所 住所 3	可変長文字列	100	なし
住所 市区郡	可変長文字列	50	なし
住所 国	可変長文字列	30	なし
住所 私書箱/並べ替えコード	可変長文字列	200	なし
住所 都道府県	可変長文字列	50	なし
住所 米国の州	可変長文字列	10	なし
住所 郵便番号	可変長文字列	30	なし
年間売上	数値	22	企業の年間売上の合計。
承認状態	可変長文字列	30	申込書類の現在の承認状態。
承認日	日付	7	申込書類が承認された日時。
キャンペーン	可変長文字列	15	パートナーの申込を勧誘するキャンペーンの名前。
携帯電話番号	可変長文字列	40	提出者の携帯電話番号。
現在の承認者	可変長文字列	15	現在の承認者の名前。
電子メールアドレス	可変長文字列	100	提出者の電子メールアドレス。
既存のパートナーシップ	可変長文字列		既存のパートナーシップのリスト。
予想パートナーシップ給付金	可変長文字列	500	パートナーシップの予想利益のリスト。
名前 (名)	可変長文字列	50	提出者の名前（名）。
業種	可変長文字列	50	企業が他社と競合している業種。
肩書	可変長文字列	75	提出者の肩書。
名前 (姓)	可変長文字列	50	提出者の名前（姓）。

デフォルトの申込書類フィールド名	データタイプ	最大長	説明
場所	可変長文字列	50	企業の所在地。
代表 FAX 番号	可変長文字列	40	企業の代表FAX番号。
代表電話番号	可変長文字列	40	会社の代表電話番号。
名前	可変長文字列	50	会社の名前。
従業員数	数値	22	企業の従業員の合計数。
所有者	可変長文字列	15	レコードの所有者。
パートナー	可変長文字列	15	この申込書類に関連付けられているパートナー。
パートナープログラム	可変長文字列	15	申込書類に関連付けられているパートナープログラムの名前。
パートナータイプ	可変長文字列	30	申込書類を提出しているパートナーのタイプ。
プログラムレベル	可変長文字列	30	申込書類に関連付けられているパートナープログラムのレベル。
拒否理由	可変長文字列	30	申込が拒否された理由。
ソース	可変長文字列	30	申込の情報源。例：Webサイト、ダイレクトメール、電子メール。
送信状況	可変長文字列	30	提出の状態。例：未提出、提出済、リコール済など。
送信日	日付	7	申込書類の提出日時。
Web サイト	可変長文字列	100	会社のURLアドレス。
勤務先 FAX 番号	可変長文字列	40	提出者の勤務先FAX番号。
勤務先電話番号	可変長文字列	40	提出者の勤務先電話番号。

関連トピック

関連する情報については、次のトピックを参照してください。

- [データインポート時のフィールドタイプのガイドライン](#) 『1348ページ』
- [データのインポート](#) 『1479ページ』

アポイント担当者フィールド：インポートの準備

次の表では、担当者とアポイントとのリンクをOracle CRM On Demandにインポートする前のCSVファイルの設定について具体的な情報を示しています。この情報は「[データインポート](#)

時のフィールドタイプのガイドライン 『1348ページ』

』」のガイドラインを補足します。インポートを実行する前に、次のインポート情報を確認する必要があります。

注：この表のデフォルトフィールドの列には、各フィールドの最初の（デフォルトの）名前のみを示しています。企業がOracle CRM On

Demandで変更した名前は含まれていません。したがって、データをインポートしようとしたときに特定のフィールドが表示されない場合は、企業の管理者に問い合わせ、そのフィールドの新しい名前を確認してください。

デフォルトのアポイント担当者フィールド名	データタイプ	最大長	コメント
担当者名	テキスト	255	なし
担当者の外部ID	テキスト	30	なし
アポイントの外部ID	テキスト	30	なし

関連トピック

関連する情報については、次のトピックを参照してください。

■ [データインポート時のフィールドタイプのガイドライン 『1348ページ』](#)

■ [データのインポート 『1479ページ』](#)

アポイントユーザーフィールド：インポートの準備

次の表では、ユーザーとアポイントとのリンクをOracle CRM On

Demandにインポートする前のCSVファイルの設定について具体的な情報を示しています。この情報は「[データインポート時のフィールドタイプのガイドライン 『1348ページ』](#)」のガイドラインを補足します。インポートを実行する前に、次のインポート情報を確認する必要があります。

注：この表のデフォルトフィールドの列には、各フィールドの最初の（デフォルトの）名前のみを示しています。企業がOracle CRM On

Demandで変更した名前は含まれていません。したがって、データをインポートしようとしたときに特定のフィールドが表示されない場合は、企業の管理者に問い合わせ、そのフィールドの新しい名前を確認してください。

デフォルトのアポイントユーザーフィールド名	データタイプ	最大長	コメント
ユーザーID	テキスト	30	なし
アポイントの外部ID	テキスト	30	なし
ユーザーの外部ID	テキスト	30	なし

デフォルトのアポイント ユーザーフィールド名	データタイプ	最大長	コメント

関連トピック

関連する情報については、次のトピックを参照してください。

■ [データインポート時のフィールドタイプのガイドライン](#) 『1348ページ』

■ [データのインポート](#) 『1479ページ』

アポイント、タスク、および電話連絡フィールド：インポートの準備

次の表では、アポイントおよびタスクをOracle CRM On

Demandにインポートする前のCSVファイルの設定について具体的な情報を示しています。この情報は「[データインポート時のフィールドタイプのガイドライン](#)」のガイドラインを補足します。インポートを実行する前に、次のインポート情報を確認する必要があります。

』」のガイドラインを補足します。インポートを実行する前に、次のインポート情報を確認する必要があります。

注：この表のデフォルトフィールドの列には、各フィールドの最初の（デフォルトの）名前のみを示しています。企業がOracle CRM On

Demandで変更した名前は含まれていません。したがって、データをインポートしようとしたときに特定のフィールドが表示されない場合は、企業の管理者に問い合わせ、そのフィールドの新しい名前を確認してください。

正しい時刻形式を選択します。HH:MM:SS

AMの形式を選択すると、CSVファイル内でデータがAMまたはPMであるかどうかを示されます。AM/PMの時刻形式を選択しても、データにAMまたはPMが含まれない場合、フィールドは次のように処理されます。HHフィールドが8以上で12以下の場合、これらのフィールドはAMとみなされます。HHフィールドが7以下と13以上の場合、これらのフィールドはPMとみなされます。たとえば7:00:00は7:00 PMと処理され、9:00:00は9:00 AMと処理されます。

デフォルトアポイント、タスクおよび電話連絡 フィールド名	データタイプ	最大長	コメント
取引先	テキスト	100	なし
取引先の外部ID	テキスト	30	なし
取引先部署	テキスト	50	なし
活動	テキスト	100	なし
活動通貨	ピックリスト	15	このピックリストを編集することはできません。したがって、インポートする値は有効な値と正確に一致している必要があります。
キャンペーン	テキスト	50	なし
キャンペーンの外部ID	テキスト	30	なし

デフォルトアポイント、タスクおよび電話連絡 フィールド名	データタイプ	最大長	コメント
担当者	テキスト	255	なし
担当者の外部ID	テキスト	30	なし
説明	テキスト	16,350	インポートファイルの「説明」フィールドが16,350文字を超える場合は、16,252文字に切り捨てられ、残りの文字はリンク先のメモ（各メモは最大16,350文字）に追加されます。
締切日	日付	7	タスクの場合、これはデフォルトの必須フィールドです。
終了時刻	日時	7	アポイントの場合、これはデフォルトの必須フィールドです。
外部固有ID	テキスト	30	なし
資金リクエスト	ピックリスト	30	Oracle CRM On Demand High Tech EditionおよびOracle CRM On Demand Partner Relationship Management Editionの場合のみ存在します。読み取り専用です。
統合ID	テキスト	30	なし
見込み客	テキスト	255	なし
見込み客の外部ID	テキスト	30	なし
場所	テキスト	100	アポイントの場合のみ存在します。
医学教育イベント	ピックリスト	50	Oracle CRM On Demand Life Sciences Editionの場合のみ存在します。
商談	テキスト	100	なし
商談の外部ID	テキスト	30	なし
所有者	電子メール	50	<p>ファイルデータは、既存のOracle CRM On DemandユーザーのサインオンユーザーIDに一致している必要があります。このフィールドの有効な値がレコードに含まれていない場合（値がない場合も含む）、その値は、インポートを実行しているユーザーのサインオンユーザーIDに設定されます。</p> <p>インポートアシスタントの実行時に、このフィールドが有効なインポートファイルフィールドにマップされない場合、「所有者」は、インポートされたすべてのレコードのインポートを実行しているユーザーのサ</p>

デフォルトアポイント、タスクおよび電話連絡 フィールド名	データタイプ	最大長	コメント
			インオンユーザーIDに設定されます。
所有者の外部ID	テキスト	30	なし
優先順位	ピックリスト	30	タスクの場合、これはデフォルトの必須フィールドです。有効なデフォルト値は [1-高]、[2-中]、[3-低] です。
個人	チェックボックス	なし	なし
サービスリクエスト	テキスト	64	なし
サービスリクエストの外部ID	テキスト	30	なし
開始時刻	日時	7	アポイントの場合、これはデフォルトの必須フィールドです。
状態	ピックリスト	30	タスクの場合、有効なデフォルト値は [完了]、[延期]、[進行中]、[他のユーザーを待っています]、[開始前] です。
主題	テキスト	100	タスクおよびアポイントの場合、これはデフォルトの必須フィールドです。
タスク通貨	テキスト	15	このピックリストを編集することはできません。したがって、インポートする値は有効な値と正確に一致している必要があります。
タイプ	ピックリスト	30	タスクおよびアポイントについて、有効なデフォルト値は [電話連絡]、[フォローアップ]、[デモ]、[電子メール]、[イベント]、[FAX]、[ミーティング]、[その他]、[個人]、[プレゼンテーション]、[予定] です。

関連トピック

関連する情報については、次のトピックを参照してください。

- [活動フィールド 『150ページ』](#)
- [データインポート時のフィールドタイプのガイドライン 『1348ページ』](#)
- [データのインポート 『1479ページ』](#)

資産フィールド：インポートの準備

次の表では、資産をOracle CRM On

Demandにインポートする前のCSVファイルの設定について具体的な情報を示しています。この情報は「[データインポート時のフィールドタイプのガイドライン](#)」『1348ページ

』」のガイドラインを補足します。インポートを実行する前に、次のインポート情報を確認する必要があります。

注：この表のデフォルトフィールドの列には、各フィールドの最初の（デフォルトの）名前のみを示しています。企業がOracle CRM On

Demandで変更した名前は含まれていません。したがって、データをインポートしようとしたときに特定のフィールドが表示されない場合は、企業の管理者に問い合わせて、そのフィールドの新しい名前を確認してください。

デフォルトの資産フィールド名	データタイプ	最大長	コメント
取引先	テキスト	100	なし
取引先の外部ID	テキスト	30	なし
資産通貨	ピックリスト	20	このピックリストを編集することはできません。したがって、インポートする値は有効な値と正確に一致している必要があります。
担当者	テキスト	30	なし
顧客担当者	テキスト	255	なし
説明	テキスト	250	なし
失効日	日付	7	なし
外部固有ID	テキスト	30	なし
インストール日	日付	7	なし
統合ID	テキスト	30	なし
日付を通知	日付	7	Oracle CRM On Demand High Tech Editionの場合のみ存在します。
運用状況	テキスト	30	なし
製品外部ID	テキスト	30	なし
製品名	テキスト	100	デフォルトでは、必須フィールド。
購入日	日付	7	なし
購入価格	通貨	15	なし
数量	数値	15	なし

デフォルトの資産フィールド名	データタイプ	最大長	コメント
シリアル番号	テキスト	100	なし
出荷日	日付	7	なし
保証	テキスト	30	なし

関連トピック

関連する情報については、次のトピックを参照してください。

- [資産の追跡](#) 『196ページ』
- [データインポート時のフィールドタイプのガイドライン](#) 『1348ページ』
- [データのインポート](#) 『1479ページ』

ブローカープロファイルのフィールド：インポートの準備

次の表では、ブローカープロファイルデータをOracle CRM On Demandにインポートする前のCSVファイルの設定について具体的な情報を示しています。この情報は「[データインポート時のフィールドタイプのガイドライン](#)」のガイドラインを補足します。インポートを実行する前に、次のインポート情報を確認する必要があります。

注：この表のデフォルトフィールドの列には、各フィールドの最初の（デフォルトの）名前のみを示しています。企業がOracle CRM On Demandで変更した名前は含まれていません。したがって、データをインポートしようとしたときに特定のフィールドが表示されない場合は、企業の管理者に問い合わせ、そのフィールドの新しい名前を確認してください。

デフォルトのブローカープロファイルフィールド名	フィールドのタイプ	最大長	コメント
ブローカープロファイル名	テキスト	40	ブローカープロファイルの名前。
ブローカープロファイル年度	ピックリスト	30	ブローカープロファイルが有効な年度。
企業の過去および将来の成長率	テキスト	250	企業のブローカーの過去および将来の成長率の説明。
企業概要	テキスト	250	ブローカーに関する追加情報を提供します。
作成	テキスト	30	そのブローカープロファイルを作成したユーザーの名前と作成日が、Oracle CRM On Demandによって生成されます。
FAX 番号	電話	35	ブローカーのFAX番号。
変更	テキスト	30	そのブローカープロファイルを最後に更新したユーザーの名前と作成日が、Oracle CRM On Demandによって生成されます。

パートナー	ピックリスト	30	ブローカーの名前。
電話番号	電話	35	ブローカーの電話番号。
住所	テキスト	50	ブローカーのプライマリ住所。
サブチャネル	ピックリスト	30	ブローカーの補償内容。デフォルトの有効値は、[グローバル]、[ローカル]、[全国]、[地域]、[ホールセラー] です。
セグメンテーション	ピックリスト	30	ブローカーのセグメンテーション。デフォルトの有効値は、[商用]、[成長]、[小売] です。
テリトリー/ 地域構造	テキスト	250	ブローカーのテリトリーまたは地域の構造。
Web サイト	テキスト	100	追加のブローカープロフィール情報が格納されているページのURL。

関連トピック

関連する情報については、次のトピックを参照してください。

- [データインポート時のフィールドタイプのガイドライン『1348ページ』](#)
- [データのインポート『1479ページ』](#)
- [ブローカープロフィールのフィールド『602ページ』](#)

ビジネス計画のフィールド：インポートの準備

次の表では、ビジネス計画のフィールドをOracle CRM On

Demandにインポートする前のCSVファイルの設定について具体的な情報を示しています。この情報は「[データインポート時のフィールドタイプのガイドライン『1348ページ』](#)」のガイドラインを補足します。インポートを実行する前に、次のインポート情報を確認する必要があります。

注：この表のデフォルトフィールドの列には、各フィールドの最初の（デフォルトの）名前のみを示しています。企業がOracle CRM On

Demandで変更した名前は含まれていません。したがって、データをインポートしようとしたときに特定のフィールドが表示されない場合は、企業の管理者に問い合わせ、そのフィールドの新しい名前を確認してください。

デフォルトのビジネス計画 フィールド名	データタイプ	最大長	コメント
取引先の外部ID	テキスト	30	なし
通貨	ピックリスト	20	なし
説明	メモ	250	なし
Exchange Date（為替交換日）	日付	7	なし
メモ	テキスト	250	なし

デフォルトのビジネス計画フィールド名	データタイプ	最大長	コメント
商談	テキスト	250	なし
親プラン名	テキスト	15	ビジネス計画オブジェクトIDを保持する参照フィールド。
期間	テキスト	15	期間オブジェクトIDを保持する参照フィールド。
計画売上	通貨	22	なし
製品名	テキスト	15	製品オブジェクトIDを保持する参照フィールド。
状態	ピックリスト	30	なし
強み	テキスト	250	なし
脅威	テキスト	250	なし
タイプ	ピックリスト	30	なし
弱み	テキスト	250	なし

関連トピック

関連する情報については、次のトピックを参照してください。

■ [データインポート時のフィールドタイプのガイドライン](#) 『1348ページ』

■ [データのインポート](#) 『1479ページ』

キャンペーンフィールド：インポートの準備

次の表では、キャンペーンをOracle CRM On Demandにインポートする前のCSVファイルの設定について具体的な情報を示しています。この情報は「[データインポート時のフィールドタイプのガイドライン](#) 『1348ページ』」のガイドラインを補足します。インポートを実行する前に、次のインポート情報を確認する必要があります。

注：この表のデフォルトフィールドの列には、各フィールドの最初の（デフォルトの）名前のみを示しています。企業がOracle CRM On

Demandで変更した名前は含まれていません。したがって、データをインポートしようとしたときに特定のフィールドが表示されない場合は、企業の管理者に問い合わせ、そのフィールドの新しい名前を確認してください。

デフォルトのキャンペーンフィールド名	データタイプ	最大長	コメント
実費用	通貨	15	なし
参加者	テキスト	2000	なし
予算計上済みコスト	通貨	15	なし

デフォルトのキャンペーン フィールド名	データタイプ	最大長	コメント
キャンペーン通貨	ピックリスト	15	なし
キャンペーン電子メール	テキスト	50	なし
キャンペーン名	テキスト	50	デフォルトでは、必須フィールド。
キャンペーン電話番号	電話	40	なし
キャンペーンタイプ	ピックリスト	30	有効なデフォルト値は [広告]、[ダイレクトメール]、[電子メール]、[イベント-セミナー]、[イベント-トレードショー]、[イベント-その他]、[リスト-購入]、[リスト-レンタル]、[照会-従業員]、[照会-外部]、[Webサイト]、[その他] です。
説明	テキスト	16,350	インポートファイルの [説明] フィールドが 16,350文字を超える場合は、16,252文字に切り捨てられ、残りの文字はリンク先のメモ（各メモは最大 16,350文字）に追加されます。
終了日	日付	7	なし
外部固有ID	テキスト	30	なし
目標見込み客数	整数	なし	なし
目標	テキスト	2000	なし
オファー	テキスト	255	なし
所有者	電子メール	50	<p>ファイルデータは、既存のOracle CRM On DemandユーザーのサインオンユーザーIDに一致している必要があります。このフィールドの有効な値がレコードに含まれていない場合（値がない場合も含む）、その値は、インポートを実行しているユーザーのサインオンユーザーIDに設定されます。</p> <p>インポートアシスタントの実行時に、このフィールドが有効なインポートファイルフィールドにマップされない場合、[所有者] は、インポートされたすべてのレコードのインポートを実行しているユーザーのサインオンユーザーIDに設定されます。</p>
所有者の外部ID	テキスト	30	なし
売上目標	通貨	15	なし

デフォルトのキャンペーン フィールド名	データタイプ	最大長	コメント
ソースコード	テキスト	30	デフォルトでは、必須フィールド。
開始日	日付	7	なし
状態	ピックリスト	30	有効なデフォルト値は [計画済み]、[有効]、[完了] です。

関連トピック

関連する情報については、次のトピックを参照してください。

- [キャンペーンフィールド：インポートの準備](#) 『1374ページ』
- [データインポート時のフィールドタイプのガイドライン](#) 『1348ページ』
- [データのインポート](#) 『1479ページ』

キャンペーン受取人フィールド：インポートの準備

次の表では、キャンペーン受取人をOracle CRM On

Demandにインポートする前のCSVファイルの設定について具体的な情報を示しています。この情報は「[データインポート時のフィールドタイプのガイドライン](#) 『1348ページ』」のガイドラインを補足します。インポートを実行する前に、次のインポート情報を確認する必要があります。

注：この表のデフォルトフィールドの列には、各フィールドの最初の（デフォルトの）名前のみを示しています。企業がOracle CRM On

Demandで変更した名前は含まれていません。したがって、データをインポートしようとしたときに特定のフィールドが表示されない場合は、企業の管理者に問い合わせ、そのフィールドの新しい名前を確認してください。キャンペーン受取人フィールドをインポートするには、少なくとも [担当者の外部 ID] と [キャンペーン] の情報が必要です。

デフォルトの製品カテゴリーフィールド名	データタイプ	最大長
配送状況	テキスト	30
応答状況	テキスト	30
キャンペーン名	テキスト	100
担当者名	テキスト	255
キャンペーンの外部ID	テキスト	30
担当者の外部ID	テキスト	30
説明	テキスト	250

認定レベルのフィールド：インポートの準備

次の表では、認定レベルデータをOracle CRM On

Demandにインポートする前のCSVファイルの設定について具体的な情報を示しています。この情報は「[データインポート時のフィールドタイプのガイドライン](#)」『1348ページ』のガイドラインを補足します。インポートを実行する前に、次のインポート情報を確認する必要があります。

注：この表のデフォルトフィールドの列には、各フィールドの最初の（デフォルトの）名前のみを示しています。企業がOracle CRM On

Demandで変更した名前は含まれていません。したがって、データをインポートしようとしたときに特定のフィールドが表示されない場合は、企業の管理者に問い合わせ、そのフィールドの新しい名前を確認してください。

デフォルトの認定レベルフィールド名	フィールドのタイプ	最大長	コメント
使用可能期間開始	日付	7	なし
使用可能期間終了	日付	7	なし
認定レベル料金	通貨	22	なし
認定レベルID	テキスト	50	認定レベルの内部識別子は一意にすることをお勧めします。
会社名	テキスト	50	なし
担当者	ピックリスト	15	このフィールドは、Oracle CRM On Demandに認定レベル担当者がすでに存在している場合に使用します。
説明	テキスト	250	なし
電子メール	テキスト	50	認定レベル担当者の電子メールアドレス。
名前（名）	テキスト	50	このフィールドは、Oracle CRM On Demandに担当者が存在しない場合にのみ使用して、認定レベル担当者の名前（名）を入力します。
名前（姓）	テキスト	50	このフィールドは、Oracle CRM On Demandに担当者が存在しない場合にのみ使用して、認定レベル担当者の名前（姓）を入力します。
名前	テキスト	50	認定レベルの名前。
目標	ピックリスト	15	なし
所有者	ピックリスト	30	なし
支払オプション	ピックリスト	30	デフォルトの有効値は、[小切手]、[クレジットカード]、[現金]、[利益資金]です。
電話	電話	40	認定レベル担当者の電話番号。
プライマリ製品	ピックリスト	15	なし
プライマリ製品カテゴリー	ピックリスト	15	なし

更新可能	チェックボックス	1	なし
状態	ピックリスト	30	デフォルトの有効値は、[ドラフト]、[計画済み]、[利用可能]、[旧式]、[無効]です。
タイプ	ピックリスト	30	デフォルトの有効値は、[プリセール]、[ポストセール]、[テクニカル]、[サービス]、[インストレーション]、[アップグレード]、[デザイン]、[セキュリティ]です。
有効 (月)	数値	22	なし
Web サイト	テキスト	100	追加の認定レベル情報が格納されているページのURL。

関連トピック

関連する情報については、次のトピックを参照してください。

- [データインポート時のフィールドタイプのガイドライン『1348ページ』](#)
- [データのインポート『1479ページ』](#)
- [認定レベルのフィールド『428ページ』](#)

認定レベルリクエストのフィールド：インポートの準備

次の表では、認定レベルリクエストデータをOracle CRM On Demandにインポートする前のCSVファイルの設定について具体的な情報を示しています。この情報は「[データインポート時のフィールドタイプのガイドライン『1348ページ』](#)」のガイドラインを補足します。インポートを実行する前に、次のインポート情報を確認する必要があります。

注：この表のデフォルトフィールドの列には、各フィールドの最初の（デフォルトの）名前のみを示しています。企業がOracle CRM On Demandで変更した名前は含まれていません。したがって、データをインポートしようとしたときに特定のフィールドが表示されない場合は、企業の管理者に問い合わせ、そのフィールドの新しい名前を確認してください。

デフォルトの認定レベルリクエストフィールド名	フィールドのタイプ	最大長	コメント
候補名	ピックリスト	15	なし
候補日	日付	7	なし
認定レベル名	ピックリスト	15	なし
認定レベル番号	テキスト	50	通常、認定レベル番号は一意です。
認定レベル状況	ピックリスト	30	デフォルトの有効値は、[リクエスト済み]、[認可]、[拒否]です。
説明	テキスト	250	なし

失効日	日付	7	なし
目標	ピックリスト	15	なし
所有者	ピックリスト	15	なし
プラン	ピックリスト	15	なし
リクエスト日	日付	7	このフィールドには、デフォルトではレコード作成日が表示されますが、レコード作成日以降に変更することもできます。
更新可能	チェックボックス	1	なし

関連トピック

関連する情報については、次のトピックを参照してください。

- [データインポート時のフィールドタイプのガイドライン](#) 『1348ページ』
- [データのインポート](#) 『1479ページ』
- [認定レベルのフィールド](#) 『428ページ』

請求フィールド：インポートの準備

次の表では、請求データをOracle CRM On Demandにインポートする前のCSVファイルの設定について具体的な情報を示しています。この情報は「[データインポート時のフィールドタイプのガイドライン](#) 『1348ページ』」のガイドラインを補足します。インポートを実行する前に、次のインポート情報を確認する必要があります。

注：この表のデフォルトフィールドの列には、各フィールドの最初の（デフォルトの）名前のみを示しています。企業がOracle CRM On Demandで変更した名前は含まれていません。したがって、データをインポートしようとしたときに特定のフィールドが表示されない場合は、企業の管理者に問い合わせ、そのフィールドの新しい名前を確認してください。このトピックは、Oracle CRM On Demand Financial Services Editionの場合のみ存在します。

次の表の情報は、請求データのみ有効です。

請求フィールド名	データタイプ	最大長	コメント
Ability to Work（作業能力）	ピックリスト	30	なし
住所	テキスト	200	なし
Address Line 1（住所行1）	テキスト	100	なし
Address Line 2（住所行2）	テキスト	100	なし
Amount of Liability（負債額）	通貨	22	なし
Amount of Loss（損失額）	通貨	22	なし

請求フィールド名	データタイプ	最大長	コメント
At Fault (過失)	ピックリスト	30	なし
Business Account (ビジネスアカウント)	テキスト	15	このレコードにリンクされた外部保有機関（ビジネスアカウント）。
Business Account: External System ID (ビジネスアカウント：外部システムID)	テキスト	30	なし
Category of Loss (損失のカテゴリ)	ピックリスト	30	なし
市	テキスト	50	なし
Claim Number (請求番号)	テキスト	50	一致するレコードの定義済みフィールド。
Class of Employee (従業員のクラス)	ピックリスト	30	なし
クローズ日	日付	なし	なし
コメント	テキスト	250	なし
Company: External System ID (企業：外部システムID)	テキスト	30	外部固有IDとも呼ばれます。
Conditions (条件)	テキスト	50	なし
担当者	テキスト	15	なし
担当者：外部システムID	テキスト	30	なし
国	テキスト	30	なし
都道府県	テキスト	50	なし
通貨コード	ピックリスト	20	なし
Date of Employer Aware of Claim (雇用者が請求を認識した日付)	日付	なし	なし
Date of Employer Aware of Injury (雇用者が負傷を認識した日付)	日付	なし	なし
Employee Injured Number (従業員負傷者番号)	数値	22	なし
Event Number (イベント番号)	テキスト	50	なし
Exchange Date (為替交換日)	日付	なし	なし

請求フィールド名	データタイプ	最大長	コメント
外部システムID	テキスト	50	なし
External Last Updated (前回の外部更新)	日時	なし	なし
External Source (外部情報源)	テキスト	50	なし
Hospital Name (病院名)	テキスト	50	なし
世帯	テキスト	15	なし
世帯：外部システムID	テキスト	30	なし
Injured During Working Hours (就業中の事故かどうか)	ピックリスト	30	なし
Kind of Loss (損失の種類)	ピックリスト	30	なし
Liability Source (負債の発生源)	ピックリスト	30	なし
Line of Business (ビジネスライン)	ピックリスト	30	なし
Location of Loss (損失の場所)	ピックリスト	30	なし
Loss Code (損失コード)	ピックリスト	30	なし
Loss Date and Time (損失の日時)	日時	なし	なし
Loss Description (損失の説明)	テキスト	16,350	インポートファイルの説明フィールドが16,350文字を超える場合は16,252文字に切り詰められます。
Loss Type (損失タイプ)	ピックリスト	30	なし
Medical Injury Code (医療負傷コード)	ピックリスト	30	なし
所有者	テキスト	15	なし
所有者：外部システムID	テキスト	30	なし
Part of Body Injured (負傷箇所)	ピックリスト	30	なし
People Injured Number (負傷者番号)	数値	22	なし
Place of Injury (負傷場所)	ピックリスト	30	なし
Police Department (警察署)	テキスト	50	なし
Police Report Number (警察調書番号)	テキスト	50	なし

請求フィールド名	データタイプ	最大長	コメント
Policy（保険証券）	テキスト	50	一致するレコードの定義済みフィールド。
Policy: External System ID（保険証券：外部システムID）	テキスト	50	このレコードにリンクされた保険証券の外部固有ID。
郵便番号	テキスト	30	なし
都道府県	テキスト	50	なし
Relationship to Insured（被保険者との関係）	ピックリスト	30	なし
Report Date（報告日）	日付	なし	なし
Report Number（報告書番号）	テキスト	50	なし
Reported by（報告者）	ピックリスト	30	なし
Reporter Contact Info（報告担当者情報）	テキスト	50	なし
State（州）	テキスト	10	なし
状態	ピックリスト	30	なし
Time of Death（死亡時刻）	日時	なし	なし
Type of Injury（負傷の種類）	ピックリスト	30	なし

関連トピック

関連する情報については、次のトピックを参照してください。

■ [データインポート時のフィールドタイプのガイドライン](#) 『1348ページ』

■ [データのインポート](#) 『1479ページ』

担当者フィールド：インポートの準備

取引先と担当者についてインポートする個別のファイルがある場合は、取引先を先にインポートし、次に担当者をインポートします。担当者インポートファイルに、取引先インポートファイルの有効な取引先名が含まれることを確認してください。

担当者インポートファイルしかない場合は、担当者インポートファイルの［取引先名］フィールドの取引先名データに基づいて取引先レコードが作成されます。担当者レコードに住所（2）のデータが含まれる場合は、**Oracle CRM On Demand**で新しい取引先が作成され、出荷先住所として住所（2）が挿入されます。請求先住所は空白のままです。

複数の担当者が同じ取引先に関連付けられている場合は、その取引先の住所フィールドは、その取引先についてインポートされた最初の担当者に関連付けられた［住所（2）］の値に設定されます。最初にインポートされた担当者に［住所（2）］のデータが含まれず、それ以降のレコードに含まれる場合は、取引先の住所フィールドは空白になります。これは、取引先の住所フィールドに値を設定する場合に、最初にインポートされた担当者だけが考慮されるからです。したがって、担当者インポ

ートファイルだけからインポートしている場合は、インポートする前にデータを取引先名で並べ替えてから、異なる各取引先名の最初の担当者に、取引先に使用する住所が含まれることを確認してください。

次の表では、担当者をOracle CRM On

Demandにインポートする前のCSVファイルの設定について具体的な情報を示しています。この情報は「[データインポート時のフィールドタイプのガイドライン](#)」『1348ページ』のガイドラインを補足します。インポートを実行する前に、次のインポート情報を確認する必要があります。

注：この表のデフォルトフィールドの列には、各フィールドの最初の（デフォルトの）名前のみを示しています。企業がOracle CRM On

Demandで変更した名前は含まれていません。したがって、データをインポートしようとしたときに特定のフィールドが表示されない場合は、企業の管理者に問い合わせ、そのフィールドの新しい名前を確認してください。

デフォルトの担当者フィールド名	データタイプ	最大長	説明
取引先	テキスト	100	このフィールドのテキストは、既存の取引先レコードとの一致を調べるために使用されるフィールドの1つです。一致するものが見つからない場合、このテキストは、取引先インポートプロセス中に作成される新しい取引先の取引先名になります。詳細については、「 レコードの重複と外部IDについて 」『1331ページ』を参照してください。
取引先の外部 ID	テキスト	30	なし
取引先部署	テキスト	50	このフィールドのテキストは、既存の取引先レコードとの一致を調べるために使用されるフィールドの1つです。詳細については、「 レコードの重複と外部IDについて 」『1331ページ』を参照してください。
アシスタント名	テキスト	50	なし
アシスタント電話番号	電話	40	なし
コンタクトの最適時刻	ピックリスト	30	デフォルト値は、[昼下がり]、[早朝]、[夜]、[遅い午後]、[午前中]、[土曜日]です。Oracle CRM On Demand Life Sciences Editionの場合のみ存在します。このピックリストは変更できます。
訪問頻度	ピックリスト	30	デフォルト値は、[訪問なし]、[1 - 2回/年]、[3 - 4回/年]、[5回以上/年]です。Oracle CRM On Demand Life Sciences Editionの場合のみ存在します。このピックリストは変更できます。
携帯電話番号	電話	40	なし

デフォルトの担当者フィールド名	データタイプ	最大長	説明
クライアント指定日以降	日付	なし	[担当者タイプ] ドロップダウンメニューで [クライアント] 値が選択されている場合、このフィールドには現在の日付が自動的に挿入されます。
担当者の住所1	テキスト	200	国ごとの住所フィールドのマップ方法については、「 国と住所のマッピングについて『1314ページ』 」を参照してください。
担当者の住所2、3	テキスト	それぞれ100	国ごとの住所フィールドのマップ方法については、「 国と住所のマッピングについて『1314ページ』 」を参照してください。
担当者住所 - 市	テキスト	50	なし
担当者住所 - 国	ピックリスト	30	デフォルト値は世界中のすべての国の名前です。米国の有効な値は [アメリカ] です。このアプリケーションでは、このフィールドの有効な値を変更できません。インポートする前に、インポートデータがこのフィールドの有効な値と一致していることを確認してください（「 国と住所のマッピングについて『1314ページ』 」を参照）。
担当者通貨	ピックリスト	20	このピックリストを編集することはできません。したがって、インポートする値は有効な値と正確に一致する必要があります。
Contact PO Box/Sorting Code (担当者私書箱/並べ替えコード)	テキスト	50	ファイルに米国以外の住所が含まれる場合は、[Colonia/Section (アメリカの地区)]、[CEDEX Code (CEDEXコード)]、[住所4]、[URB (市街化地域)]、および [Township (カナダの郡区)] の住所項目をこのフィールドにマップします（ 国と住所のマッピングについて『1314ページ』 を参照）。
Contact Province (担当者都道府県)	テキスト	50	ファイルに米国以外の住所が含まれる場合は、[MEX State (MEXの州)]、[BRA State (BRAの州)]、[Parish (アメリカの郡)]、[Part Of Territory (アメリカの準州)]、[島]、[都道府県]、[地域]、[Emirate (emirの管轄区域)]、および [Oblast (ロシアの州)] の住所項目（または米国の州に相当するその他の項目）をこのフィールドにマップします（「 国と住所のマッピングについて『1314ページ』 」を参照）。

デフォルトの担当者フィールド名	データタイプ	最大長	説明
担当者タイプ	ピックリスト	30	有効なデフォルト値は「見込み顧客」、「顧客」、「パートナー」、「競合会社」です。
Contact US State (担当者米国の州)	ピックリスト	2	米国のすべての州では、有効なデフォルト値は標準の2文字の略語です（すべて大文字）。このアプリケーションでは、このフィールドの有効な値を変更できません。インポートする前に、インポートデータがこのフィールドの有効な値と一致していることを確認してください。
担当者住所 - 郵便番号	テキスト	30	なし
信用評点	数値	22	Oracle CRM On Demand Financial Services Editionの場合のみ存在します。
通貨	ピックリスト	15	このピックリストを編集することはできません。したがって、インポートする値は有効な値と正確に一致している必要があります。
現在の投資比率	ピックリスト	30	デフォルト値は、「積極的」、「中度」、「保守的」です。Oracle CRM On Demand Financial Services Editionの場合のみ存在します。このピックリストは変更できます。
顧客ID	テキスト	11	Oracle CRM On Demand Financial Services Editionの場合のみ存在します。
生年月日	日付	7	Oracle CRM On Demand Financial Services Editionの場合のみ存在します。
学位	ピックリスト	30	デフォルト値は、「PHD」、「医者」、「歯科医官」、「経営学修士」、「登録されていた看護婦」、「R.T.」、「薬剤師」、「科学のマスター」、「歯科医」、「LPN」、「公衆衛生のマスター」です。Oracle CRM On Demand Life Sciences Editionの場合のみ存在します。このピックリストは変更できます。
部門	テキスト	75	なし
説明	テキスト	16,350	インポートファイルの「説明」フィールドが16,350文字を超える場合は、16,252文字に切り捨てられ、残りの文字はリンク先のメモ（各メモは最大16,350文字）に追加されます。
電子メール	テキスト	100	なし

デフォルトの担当者フィールド名	データタイプ	最大長	説明
経験レベル	ピックリスト	30	デフォルト値は、[なし]、[制限済み]、[良い]、[広範囲な]です。 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition の場合のみ存在します。このピックリストは変更できます。
外部固有ID	テキスト	30	なし
名前 (名)	テキスト	50	このフィールドはデフォルトでは必須です。インポートする前に、すべてのレコードのこのフィールドに値が入力されていることを確認してください。
名前 (名) のふりがな	テキスト	50	ふりがなは漢字に付けます（日本語のみ）。
名前 (姓) のふりがな	テキスト	50	ふりがなは漢字に付けます（日本語のみ）。
性別	ピックリスト	1	デフォルト値は [女]、[男] です。このピックリストは変更できます。 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition の場合のみ存在します。
自宅電話番号	電話	40	なし
家屋価格	通貨	15	Oracle CRM On Demand Financial Services Edition の場合のみ存在します。
統合 ID	テキスト	30	なし
投資計画期間	ピックリスト	30	デフォルト値は、[短期]、[中期]、[長期] です。このピックリストは変更できます。 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition の場合のみ存在します。
肩書	テキスト	75	なし
最終訪問日	日時		Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition の場合のみ存在します。
名前 (姓)	テキスト	50	このフィールドはデフォルトでは必須です。インポートする前に、すべてのレコードのこのフィールドに値が入力されていることを確認してください。
見込み客情報源	ピックリスト	30	有効なデフォルト値は [広告]、[ダイレクトメール]、[電子メール]、[イベント-セミナー]、[イベント-トレードショー]、[イベント-その他]、[リスト-購入]、[リスト-レンタル]、[照会-従業員]、[照会-外部]、[Web サイト]、[その他] です。

デフォルトの担当者フィールド名	データタイプ	最大長	説明
ライフイベント	ピックリスト	30	デフォルト値は、[結婚]、[出産]、[退職]、[離婚]、および[その他]です。Oracle CRM On Demand Financial Services Editionの場合のみ存在します。
マネージャ	なし	なし	現時点では、このフィールドにデータをインポートすることはできません。この値はSiebel CRM On Demandの[担当者編集] ページで直接設定するしかありません。
マネージャの外部 ID	テキスト	30	なし
未婚/既婚	ピックリスト	30	デフォルト値は、[単身]、[離婚]、[既婚]、[パートナー]、[別居]、[死別]、[寡夫] です。Oracle CRM On Demand Financial Services Editionの場合のみ存在します。
マーケットポテンシャル	ピックリスト	30	有効なデフォルト値は [高]、[中]、[低] です。Oracle CRM On Demand Life Sciences Editionの場合のみ存在します。
ミドルネーム	テキスト	50	なし
変更者	なし	なし	現時点では、インポート時にこのフィールドの値を設定することはできません。この値は、アプリケーションによって自動的に設定されます。
敬称	ピックリスト	15	有効なデフォルト値は [Miss.]、[Mr.]、[Ms.]、[Dr.] です。
電子メール送信禁止	チェックボックス	なし	なし
目標	ピックリスト	30	デフォルト値は、[資本保持]、[収入]、[収入/成長]、[バランス型]、[成長]、[積極成長率]、[国際的資産分散] です。Oracle CRM On Demand Financial Services Editionの場合のみ存在します。
オプトイン	チェックボックス	なし	Oracle CRM On Demand Life Sciences Editionの場合のみ存在します。
オプトアウト	チェックボックス	なし	Oracle CRM On Demand Life Sciences Editionの場合のみ存在します。
持家/賃貸	ピックリスト	30	デフォルト値は、[所有]、[借家] です。Oracle CRM On Demand Financial Services Editionの場合のみ存在します。

デフォルトの担当者フィールド名	データタイプ	最大長	説明
所有者	電子メール	50	<p>ファイルデータは、既存のOracle CRM On Demandユーザーのサインイン電子メールIDに一致している必要があります。このフィールドの有効な値がレコードに含まれていない場合（値がない場合も含む）、その値は、インポートを実行しているユーザーのサインオン電子メールIDに設定されます。</p> <p>インポートアシスタントの実行時に、このフィールドが有効なインポートファイルフィールドにマップされない場合、[所有者] は、インポートされたすべてのレコードのインポートを実行しているユーザーのサインオン電子メールIDに設定されます。</p>
所有者の外部 ID	テキスト	30	なし
主要目標	ピックリスト	30	<p>デフォルト値は [子供の教育費用として貯金]、[大学資金を貯蓄]、[新築住宅]、[蓄財]、[相続計画]、[資産維持]、[退職] です。Oracle CRM On Demand Financial Services Editionの場合のみ存在します。</p>
個人	チェックボックス	なし	この担当者を取引先所有者だけに表示する場合は、このフィールドをオンに設定する必要があります。
専門職	テキスト	50	なし。
承認日	日時	なし	なし。
リスクプロファイル	ピックリスト	30	<p>デフォルト値は [リスク回避]、[危険を冒す人]、[保守的]、[中度]、および [積極的] です。Oracle CRM On Demand Financial Services Editionの場合のみ存在します。</p>
照会者	ピックリスト	101	なし。

デフォルトの担当者フィールド名	データタイプ	最大長	説明
ルート	ピックリスト	30	デフォルト値は、[ルート1]、[ルート2]、[ルート3]、[ルート4]です。Oracle CRM On Demand Life Sciences Editionの場合のみ存在します。
セグメント	ピックリスト	30	デフォルト値は、[ホワイトカラー]、[ブルーカラー]、[地方/農業]、[量販]、[富裕層]、[高純資産]、[純資産500万ドル以上]、[超高純資産]です。Oracle CRM On Demand Financial Services Editionの場合のみ存在します。
自営	チェックボックス	なし	Oracle CRM On Demand Financial Services Editionの場合のみ存在します。
ソースキャンペーン	ピックリスト	100	その担当者を生成したキャンペーン。
状態	ピックリスト	30	このカラムには、クライアントまたは担当者の状態が格納されます。使用できる値は、[有効]、[暗黙ファイル]、および[デッドファイル]です。
税率等級	数値	22	Oracle CRM On Demand Financial Services Editionの場合のみ存在します。
クラス	ピックリスト	30	デフォルト値は、[ゴールド]、[シルバー]、[ブロンズ]、[トップ100]、[トップ]、[普通]、[低]です。Oracle CRM On Demand Financial Services Editionの場合のみ存在します。
タイムゾーン	ピックリスト	30	このピックリストを編集することはできません。したがって、インポートする値は標準の有効な値と正確に一致している必要があります。
総資産	通貨	15	Oracle CRM On Demand Financial Services Editionの場合のみ存在します。
経費総額	通貨	15	Oracle CRM On Demand Financial Services Editionの場合のみ存在します。
総収入	通貨	15	Oracle CRM On Demand Financial Services Editionの場合のみ存在します。
負債合計	通貨	15	Oracle CRM On Demand Financial Services Editionの場合のみ存在します。
総純資産	通貨	15	Oracle CRM On Demand Financial Services Editionの場合のみ存在します。
タイプ	ピックリスト	30	デフォルト値は[見込み顧客]、[顧客]、

デフォルトの担当者フィールド名	データタイプ	最大長	説明
			[パートナー]、[競合会社] です。
勤務先 FAX 番号	電話	40	なし
勤務先電話番号	電話	40	なし
年度累計販売	通貨	15	Oracle CRM On Demand Life Sciences Editionの場合のみ存在します。

関連トピック

関連する情報については、次のトピックを参照してください。

- [担当者フィールド](#) 『216ページ』
- [データインポート時のフィールドタイプのガイドライン](#) 『1348ページ』
- [データのインポート](#) 『1479ページ』

担当者の都道府県免許フィールド：インポートの準備

次の表では、担当者の州免許をOracle CRM On Demandにインポートする前のCSVファイルの設定について具体的な情報を示しています。この情報は「[データインポート時のフィールドタイプのガイドライン](#) 『1348ページ』」のガイドラインを補足します。インポートを実行する前に、次のインポート情報を確認する必要があります。

注：この表のデフォルトフィールドの列には、各フィールドの最初の（デフォルトの）名前のみを示しています。企業がOracle CRM On Demandで変更した名前は含まれていません。したがって、データをインポートしようとしたときに特定のフィールドが表示されない場合は、企業の管理者に問い合わせ、そのフィールドの新しい名前を確認してください。

デフォルトの担当者の都道府県免許 フィールド名	データタイプ	最大長	コメント
担当者	テキスト	15	なし
失効日	テキスト	7	この担当者の医療免許の有効期限（わかっている場合）。
免許証番号	テキスト	30	指定された州で必要な、担当者の免許証番号。
State（州）	テキスト	30	米国またはカナダの州（オプション）。
状態	テキスト	30	免許証の状態のデフォルト値は、[ブランク]、[有効]、または[期限切れ] です。

関連トピック

関連する情報については、次のトピックを参照してください。

- [データインポート時のフィールドタイプのガイドライン](#) 『1348ページ』
- [データのインポート](#) 『1479ページ』
- [担当者の州免許](#) 『452ページ』

担当チームフィールド：インポートの準備

次の表では、担当チームをOracle CRM On

Demandにインポートする前のCSVファイルの設定について具体的な情報を示しています。この情報は「[データインポート時のフィールドタイプのガイドライン](#) 『1348ページ』」のガイドラインを補足します。インポートを実行する前に、次のインポート情報を確認する必要があります。

注：この表のデフォルトフィールドの列には、各フィールドの最初の（デフォルトの）名前のみを示しています。企業がOracle CRM On

Demandで変更した名前は含まれていません。したがって、データをインポートしようとしたときに特定のフィールドが表示されない場合は、企業の管理者に問い合わせ、そのフィールドの新しい名前を確認してください。

デフォルト担当者チーム フィールド名	データタイプ	最大長	コメント
担当者アクセス	ピックリスト	15	有効なデフォルト値は、[読み取り専用]、[編集]、[完全]、[アクセスなし] です。 このピックリストを編集することはできません。したがって、インポートする値は有効な値と正確に一致している必要があります。
担当者名	テキスト	60	なし
チームの役割	テキスト	20	有効なデフォルト値は、[所有者]、[エグゼクティブスポンサー]、[コンサルタント]、[パートナー]、[その他] です。
ユーザーID	テキスト	50	なし
担当者の外部ID	テキスト	30	なし
ユーザーの外部ID	テキスト	30	なし

関連トピック

関連する情報については、次のトピックを参照してください。

- [レコードの共有（チーム）](#) 『88ページ』
- [データインポート時のフィールドタイプのガイドライン](#) 『1348ページ』
- [データのインポート](#) 『1479ページ』

コース登録のフィールド：インポートの準備

次の表では、コース登録データをOracle CRM On

Demandにインポートする前のCSVファイルの設定について具体的な情報を示しています。この情報は「[データインポート](#)

時のフィールドタイプのガイドライン [『1348ページ』](#)

』」のガイドラインを補足します。インポートを実行する前に、次のインポート情報を確認する必要があります。

注：この表のデフォルトフィールドの列には、各フィールドの最初の（デフォルトの）名前のみを示しています。企業がOracle CRM On

Demandで変更した名前は含まれていません。したがって、データをインポートしようとしたときに特定のフィールドが表示されない場合は、企業の管理者に問い合わせ、そのフィールドの新しい名前を確認してください。

デフォルトのコース登録フィールド名	フィールドのタイプ	最大長	コメント
候補名	ピックリスト	15	なし
終了日付	日付	22	なし
コース名	ピックリスト	15	コース名は一意にすることをお勧めします。
説明	テキスト	250	なし
登録日	日付	22	このフィールドには、デフォルトではレコード作成日が表示されますが、レコード作成日以降に変更することもできます。
登録番号	テキスト	100	なし
登録状況	ピックリスト	30	デフォルトの有効値は、[登録]、[完了]、[未完了]です。
目標	ピックリスト	15	なし
オファーパートナー	ピックリスト	15	候補が登録しているコースのサードパーティ企業。通常は、コースのオファーパートナーのリストからの登録となります。
所有者	ピックリスト	15	なし

関連トピック

関連する情報については、次のトピックを参照してください。

- [データインポート時のフィールドタイプのガイドライン \[『1348ページ』\]\(#\)](#)
- [データのインポート \[『1479ページ』\]\(#\)](#)
- [コースフィールド \[『408ページ』\]\(#\)](#)

コースのフィールド：インポートの準備

次の表では、コースデータをOracle CRM On

Demandにインポートする前のCSVファイルの設定について具体的な情報を示しています。この情報は「[データインポート](#)

時のフィールドタイプのガイドライン 『1348ページ』

』」のガイドラインを補足します。インポートを実行する前に、次のインポート情報を確認する必要があります。

注：この表のデフォルトフィールドの列には、各フィールドの最初の（デフォルトの）名前のみを示しています。企業が**Oracle CRM On**

Demandで変更した名前は含まれていません。したがって、データをインポートしようとしたときに特定のフィールドが表示されない場合は、企業の管理者に問い合わせて、そのフィールドの新しい名前を確認してください。

デフォルトのコースフィールド名	フィールドのタイプ	最大長	コメント
使用可能期間開始	日付	7	なし
使用可能期間終了	日付	7	なし
会社名	テキスト	100	コース担当者が勤務している会社。
担当者	ピックリスト	15	このフィールドは、 Oracle CRM On Demand にコース担当者がすでに存在している場合に使用します。
コース料金	通貨	22	なし
コースID	テキスト	30	コースの内部識別子は一意にすることをお勧めします。 Oracle CRM On Demand では、一意であることを強制していません。
コースの長さ (日)	数値	22	なし
説明	テキスト	255	なし
期間 (時間)	数値	22	なし
電子メール	テキスト	100	コース担当者の電子メールアドレス。
試験	ピックリスト	15	なし
名前 (名)	テキスト	50	このフィールドは、 Oracle CRM On Demand に担当者が存在しない場合にのみ使用して、コース担当者の名前 (名) を入力します。
フォーマット	ピックリスト	30	デフォルトの有効値は、[指導者]、[CBT]、[自己ペース] です。
体験型研究所	チェックボックス	1	なし
名前 (姓)	テキスト	50	このフィールドは、 Oracle CRM On Demand に担当者が存在しない場合にのみ使用して、コース担当者の名前 (姓) を入力します。
メディア	ピックリスト	30	デフォルトの有効値は、[クラスルーム]、[オンライン]、[CD/DVD] です。
名前	テキスト	100	コース名は一意にすることをお勧めします。
目標	ピックリスト	15	なし

所有者	ピックリスト	15	なし
支払オプション	ピックリスト	30	デフォルトの有効値は、[小切手]、[クレジットカード]、[現金]、[利益資金]です。
電話	電話	40	コース担当者の電話番号。
プライマリ製品	ピックリスト	15	なし
プライマリ製品カテゴリー	ピックリスト	15	なし
状態	ピックリスト	30	デフォルトの有効値は、[ドラフト]、[計画済み]、[利用可能]、[旧式]、[無効]です。
タイプ	ピックリスト	30	デフォルトの有効値は、[プリセール]、[ポストセール]、[テクニカル]、[サービス]、[インストラクション]、[アップグレード]、[デザイン]、[セキュリティ]です。
Web サイト	テキスト	100	追加のコース情報が格納されているページのURL。

関連トピック

関連する情報については、次のトピックを参照してください。

- [データインポート時のフィールドタイプのガイドライン](#) 『1348ページ』
- [データのインポート](#) 『1479ページ』
- [コースフィールド](#) 『408ページ』

補償内容フィールド：インポートの準備

次の表では、補償内容データをOracle CRM On Demandにインポートする前のCSVファイルの設定について具体的な情報を示しています。この情報は「[データインポート時のフィールドタイプのガイドライン](#) 『1348ページ』」のガイドラインを補足します。インポートを実行する前に、次のインポート情報を確認する必要があります。

注：この表のデフォルトフィールドの列には、各フィールドの最初の（デフォルトの）名前のみを示しています。企業がOracle CRM On Demandで変更した名前は含まれていません。したがって、データをインポートしようとしたときに特定のフィールドが表示されない場合は、企業の管理者に問い合わせて、そのフィールドの新しい名前を確認してください。このトピックは、Oracle CRM On Demand Financial Services Editionの場合のみ存在します。

次の表の情報は、補償内容データのみにも有効です。

補償内容フィールド名	データタイプ	最大長	コメント
------------	--------	-----	------

補償内容フィールド名	データタイプ	最大長	コメント
開始	日付	なし	なし
担当者	テキスト	15	なし
担当者：外部システムID	テキスト	30	なし
補償内容	ピックリスト	30	一致するレコードの定義済みフィールド
Coverage Name（補償内容名）	テキスト	100	なし
Coverage Product（補償製品）	テキスト	15	なし
Coverage Product: External System ID（補償製品：外部システムID）	テキスト	50	外部固有IDとも呼ばれます。
Coverage Status（補償内容状態）	ピックリスト	30	なし
通貨コード	ピックリスト	20	なし
控除金額	通貨	22	なし
終了	日付	なし	なし
外部システムID	テキスト	50	なし
External Last Updated（前回の外部更新）	日時	なし	なし
External Source（外部情報源）	テキスト	50	なし
Individual Limit（個別限度額）	通貨	22	なし
Insured Amount（被保険金額）	通貨	22	なし
Insured Property（被保険対象物）	テキスト	30	なし
Insured Property: External System ID（被保険対象物：外部システムID）	テキスト	50	外部固有IDとも呼ばれます。
統合ID	テキスト	30	なし
所有者	テキスト	15	なし
所有者：外部システムID	テキスト	30	なし
Policy（保険証券）	テキスト	15	一致するレコードの定義済みフィールド。

補償内容フィールド名	データタイプ	最大長	コメント
Policy: External System ID (保険証券: 外部システムID)	テキスト	50	なし
状態	ピックリスト	30	なし
Total Limit (合計限度額)	通貨	22	なし

関連トピック

関連する情報については、次のトピックを参照してください。

■ [データインポート時のフィールドタイプのガイドライン](#) 『1348ページ』

■ [データのインポート](#) 『1479ページ』

カスタムオブジェクトフィールド：インポートの準備

次の表では、カスタムオブジェクトフィールドをOracle CRM On Demandにインポートする前のCSVファイルの設定について具体的な情報を示しています。この情報は「[データインポート時のフィールドタイプのガイドライン](#) 『1348ページ』」のガイドラインを補足します。インポートを実行する前に、次のインポート情報を確認する必要があります。

注：この表のデフォルトフィールドの列には、各フィールドの最初の（デフォルトの）名前のみを示しています。企業がOracle CRM On

Demandで変更した名前は含まれていません。したがって、データをインポートしようとしたときに特定のフィールドが表示されない場合は、企業の管理者に問い合わせ、そのフィールドの新しい名前を確認してください。

カスタムオブジェクト01、カスタムオブジェクト02、カスタムオブジェクト03

次の表の情報は、カスタムオブジェクト01、カスタムオブジェクト02、カスタムオブジェクト03にのみ有効です。

デフォルトのカスタムオブジェクトフィールド名	データタイプ	最大長
名前	テキスト	50
取引先部署	テキスト	50
説明	テキスト	16,350
Custom Objects 04-15 (カスタムオブジェクト04～15)	テキスト	50
Custom Objects 04-15 External Unique ID (カスタムオブジェクト04～15の外部固有ID)	テキスト	30
統合ID	テキスト	30

デフォルトのカスタムオブジェクトフィールド名	データタイプ	最大長
外部固有ID	テキスト	30
所有者	電子メール	50
通貨	テキスト	20
クイック検索1	テキスト	50
クイック検索2	テキスト	50
インデックス付きピックリスト1	テキスト	30
インデックス付きピックリスト2	テキスト	30
インデックス付きピックリスト3	テキスト	30
インデックス付きピックリスト4	テキスト	30
インデックス付きピックリスト5	テキスト	30
インデックス付き数値	数値	16
インデックス付き日付	日時	32
インデックス付き通貨	通貨	25
インデックス付きチェックボックス	ブール	1
タイプ	テキスト	30
取引先	テキスト	100
キャンペーン	テキスト	100
担当者	テキスト	255
カスタムオブジェクト01	テキスト	50
カスタムオブジェクト02	テキスト	50
カスタムオブジェクト03	テキスト	50
自動車ディーラー	テキスト	100
資金	テキスト	50
世帯	テキスト	50
見込み客	テキスト	255
医学教育イベント	テキスト	50
商談	テキスト	100
ポートフォリオ	テキスト	100

デフォルトのカスタムオブジェクトフィールド名	データタイプ	最大長
製品	テキスト	100
サービスリクエスト	テキスト	64
解決策	テキスト	100
車両	テキスト	100
取引先の外部ID	テキスト	30
キャンペーンの外部ID	テキスト	30
担当者の外部ID	テキスト	30
Custom Object 01 External ID (カスタムオブジェクト01の外部ID)	テキスト	30
Custom Object 02 External ID (カスタムオブジェクト02の外部ID)	テキスト	30
Custom Object 03 External ID (カスタムオブジェクト03の外部ID)	テキスト	30
見込み客の外部ID	テキスト	30
商談の外部ID	テキスト	30
所有者の外部ID	テキスト	30
ポートフォリオの外部ID	テキスト	30
製品外部ID	テキスト	30
サービスリクエストの外部ID	テキスト	30
解決策の外部ID	テキスト	30

カスタムオブジェクト04以降 (カスタムオブジェクト04以降)

次の表の情報は、カスタムオブジェクト04以降にのみ有効です。

デフォルトのカスタムオブジェクトフィールド名	データタイプ	最大長
取引先	テキスト	100
活動	テキスト	100

デフォルトのカスタムオブジェクトフィールド名	データタイプ	最大長
キャンペーン	テキスト	100
Custom Objects 01-15 (カスタムオブジェクト01~15)	テキスト	50
自動車ディーラー	テキスト	100
説明	テキスト	16,350
Exchange Date (為替交換日)	日付	30
外部固有ID	テキスト	30
資金	テキスト	50
資金リクエスト	テキスト	50
世帯	テキスト	1
インデックス付きチェックボックス	ブール	1
インデックス付き通貨	通貨	25
インデックス付き日付	日時	32
インデックス付き数値	数値	16
インデックス付きピックリスト1	テキスト	30
インデックス付きピックリスト2	テキスト	30
インデックス付きピックリスト3	テキスト	30
インデックス付きピックリスト4	テキスト	30
インデックス付きピックリスト5	テキスト	30
統合ID	テキスト	30
見込み客	テキスト	225
医学教育イベント	テキスト	50
名前	テキスト	50
商談	テキスト	100
所有者	電子メール	50
ポートフォリオ	テキスト	100
製品	テキスト	100
クイック検索1	テキスト	50
クイック検索2	テキスト	50

デフォルトのカスタムオブジェクトフィールド名	データタイプ	最大長
サービスリクエスト	テキスト	64
タイプ	テキスト	30
車両	テキスト	100
Account External Unique ID (取引先の外部固有ID)	テキスト	30
Activity External Unique ID (活動の外部固有ID)	テキスト	30
Asset External System ID (資産の外部システムID)	テキスト	30
Campaign External Unique ID (キャンペーンの外部固有ID)	テキスト	30
Company External System ID (企業の外部システムID)	テキスト	30
Contact External Unique ID (担当者の外部固有ID)	テキスト	30
Custom Objects 01-15 External Unique IDs (カスタムオブジェクト01～15の外部固有ID)	テキスト	30
Dealer External Unique ID (自動車ディーラーの外部固有ID)	テキスト	30
Fund Request External Unique ID (資金リクエストの外部固有ID)	テキスト	30
Household External Unique ID (世帯の外部固有ID)	テキスト	30
Opportunity External Unique ID (商談の外部固有ID)	テキスト	30
Owner External Unique ID (所有者の外部固有ID)	テキスト	30
Portfolio External Unique ID (ポートフォリオの外部固有ID)	テキスト	30
Product External Unique ID (製品の外部固有ID)	テキスト	30
Service Request External Unique ID (サービスリクエストの外部固有ID)	テキスト	30

デフォルトのカスタムオブジェクトフィールド名	データタイプ	最大長
Solution Request External Unique ID (解決策リクエストの外部固有ID)	テキスト	30
Vehicle External Unique ID (車両の外部固有ID)	テキスト	30

損傷フィールド：インポートの準備

次の表では、損傷データをOracle CRM On

Demandにインポートする前のCSVファイルの設定について具体的な情報を示しています。この情報は「[データインポート時のフィールドタイプのガイドライン](#)」『1348ページ』のガイドラインを補足します。インポートを実行する前に、次のインポート情報を確認する必要があります。

注：この表のデフォルトフィールドの列には、各フィールドの最初の（デフォルトの）名前のみを示しています。企業がOracle CRM On

Demandで変更した名前は含まれていません。したがって、データをインポートしようとしたときに特定のフィールドが表示されない場合は、企業の管理者に問い合わせ、そのフィールドの新しい名前を確認してください。このトピックは、Oracle CRM On Demand Financial Services Editionの場合のみ存在します。

次の表の情報は、損傷データのみ有効です。

損傷フィールド名	データタイプ	最大長	コメント
請求	テキスト	15	一致するレコードの定義済みフィールド。
Claim: External System ID (請求：外部システムID)	テキスト	50	なし
通貨コード	ピックリスト	20	なし
Damage Description (損傷の説明)	テキスト	16,350	インポートファイルの〔説明〕フィールドが16,350を超える場合は、16,252文字に切り捨てられ、残りの文字はリンク先のメモ（各メモは最大16,350文字）に追加されます。
Damage Name (損傷名)	テキスト	50	一致するレコードの定義済みフィールド。
Damaged Property Description (損傷プロパティの説明)	テキスト	16,350	インポートファイルの〔説明〕フィールドが16,350を超える場合は、16,252文字に切り捨てられ、残りの文字はリンク先のメモ（各メモは最大16,350文字）に追加されます。
Damaged Property Type (損傷プロパティのタイプ)	テキスト	50	なし

損傷フィールド名	データタイプ	最大長	コメント
Estimate Amount（見積額）	通貨	22	なし
Exchange Date（為替交換日）	日時	なし	なし
外部システムID	テキスト	50	なし
External Last Updated（前回の外部更新）	日時	なし	なし
External Source（外部情報源）	テキスト	50	なし
統合ID	テキスト	30	なし
保険不動産	テキスト	15	一致するレコードの定義済みフィールド。
Insurance Property: External System ID（保険対象物：外部システムID）	テキスト	50	なし
所有者	テキスト	15	なし
Property #（プロパティ番号）	数値	22	なし
所有者：外部固有ID	テキスト	30	なし

関連トピック

■ [データインポート時のフィールドタイプのガイドライン](#) 『1348ページ』

■ [データのインポート](#) 『1479ページ』

取引交渉登録のフィールド：インポートの準備

次の表では、取引交渉登録をOracle CRM On

Demandにインポートする前のCSVファイルの設定について具体的な情報を示しています。この情報は「[データインポート時のフィールドタイプのガイドライン](#) 『1348ページ』」のガイドラインを補足します。インポートを実行する前に、次のインポート情報を確認する必要があります。

注：この表のデフォルトフィールドの列には、各フィールドの最初の（デフォルトの）名前のみを示しています。企業がOracle CRM On

Demandで変更した名前は含まれていません。したがって、データをインポートしようとしたときに特定のフィールドが表示されない場合は、企業の管理者に問い合わせ、そのフィールドの新しい名前を確認してください。

デフォルトの取引交渉登録フィールド名	データタイプ	最大長	コメント
承認状況	ピックリスト	30	このフィールドの有効値は、[承認保留]、[承認]、[拒否]、[返済済]、[取消済]

デフォルトの取引交渉登録 フィールド名	データタイプ	最大長	コメント
			み]、[期限切れ] です。
承認日	日付	なし	なし
関連担当者	ピックリスト	100	なし
関連顧客	ピックリスト	100	なし
関連見込み客	テキスト	100	なし
関連見込み客: 外部固有 ID	テキスト	30	なし
関連見込み客: 名前 (名)	テキスト	50	なし
関連見込み客: 名前 (姓)	テキスト	50	なし
関連見込み客: 統合 ID	テキスト	30	なし
関連見込み客: 名前 (姓)	テキスト	50	なし
関連商談	ピックリスト	100	なし
携帯電話	テキスト	40	なし
市	テキスト	50	なし
クローズ日	日付	なし	なし
企業名	テキスト	50	なし
商談に変更	チェックボックス	なし	なし
国	ピックリスト	50	なし
現在の承認者	ピックリスト	100	なし
作成 : 日付	日時	なし	なし
通貨	ピックリスト	なし	このピックリストを編集することはできません。したがって、インポートする値は有効な値と一致している必要があります。
取引サイズ	通貨	15	なし
説明	テキスト	255	なし
電子メール	テキスト	50	なし
為替レート	日付	なし	なし
失効日	日付	なし	なし
外部ID	テキスト	40	なし

デフォルトの取引交渉登録フィールド名	データタイプ	最大長	コメント
Fax	テキスト	40	なし
最終承認者	ピックリスト	100	なし
名前（名）	テキスト	50	なし
肩書	テキスト	75	なし
名前（姓）	テキスト	50	なし
ミドルネーム	テキスト	50	なし
変更：日付	日時	なし	なし
敬称	ピックリスト	30	なし
名前	テキスト	100	このフィールドはデフォルトでは必須です。インポートする前に、すべてのレコードのこのフィールドに値が入力されていることを確認してください。
新規担当者	チェックボックス	なし	なし
新規顧客	チェックボックス	なし	なし
新規商談	チェックボックス	なし	このフィールドは、取引交渉登録に関連付けられている商談が新規の商談かどうかを示します。
次のステップ	テキスト	250	なし
目標	テキスト	100	なし
目標：外部固有 ID	テキスト	50	なし
所有者	ピックリスト	30	<p>このフィールドのデータは、既存のOracle CRM On DemandユーザーのユーザーIDに一致している必要があります。このフィールドの有効な値がレコードに含まれていない場合（値がない場合も含む）、その値は、インポートを実行しているユーザーのユーザーIDに設定されます。</p> <p>インポートアシスタントの実行時に、このフィールドが有効なインポートフィールドにマップされない場合、所有者は、インポートされたすべてのレコードのインポートを実行しているユーザーのユーザーIDに設定されます。</p>
所有者の外部ID	テキスト	30	なし

デフォルトの取引交渉登録フィールド名	データタイプ	最大長	コメント
所有者パートナー取引先	ピックリスト	100	このフィールドには、デフォルトで自動的に取引交渉登録の所有者のパートナー企業が表示されます。このフィールドは読み取り専用です。 Oracle CRM On Demand のアップロードプロセスでこのフィールドは更新できません。
開始パートナー取引先	ピックリスト	100	商談を最初に発掘したパートナー。このパートナーは一般に主要パートナーと同じですが、主要パートナー以外にすることもできます。このフィールドはオプションです。
パートナープログラム	ピックリスト	50	なし
郵便番号	テキスト	30	なし
主要パートナー	ピックリスト	100	主要パートナーは取引交渉登録の責任者です。このフィールドと主要パートナーの場所フィールドによってパートナーは一意に識別されます。このフィールドをnullにすることはできません。
主要パートナーの場所	テキスト	50	前述の主要パートナーの場所。このフィールドと「主要パートナー」フィールドによってパートナーは一意に識別されます。このフィールドはnullにすることができます。
製品への関心	テキスト	100	なし
拒否理由	ピックリスト	30	なし
特別価格必須	チェックボックス	なし	なし
State (州)	ピックリスト	30	なし
番地	テキスト	100	なし
送信状況	ピックリスト	30	このフィールドの有効値は、未提出、提出済およびリコール済です。
送信日	日時	なし	なし
サポート必須	チェックボックス	なし	なし
電話番号	テキスト	40	なし
タイプ	ピックリスト	30	このフィールドのデフォルトの有効値は、標準および非標準です。

関連トピック

関連する情報については、次のトピックを参照してください。

- [データインポート時のフィールドタイプのガイドライン](#) 『1348ページ』
- [データのインポート](#) 『1479ページ』

自動車ディーラーのフィールド：インポートの準備

次の表では、自動車ディーラーのフィールドをOracle CRM On Demandにインポートする前のCSVファイルの設定について具体的な情報を示しています。この情報は「[データインポート時のフィールドタイプのガイドライン](#) 『1348ページ』」のガイドラインを補足します。インポートを実行する前に、次のインポート情報を確認する必要があります。

注：この表のデフォルトフィールドの列には、各フィールドの最初の（デフォルトの）名前のみを示しています。企業がOracle CRM On Demandで変更した名前は含まれていません。したがって、データをインポートしようとしたときに特定のフィールドが表示されない場合は、企業の管理者に問い合わせ、そのフィールドの新しい名前を確認してください。

注：Oracle CRM On Demand Automotive Editionの場合のみ存在します。

デフォルトの自動車ディーラーのフィールド名	データタイプ	最大長
名前	テキスト	100
部署	テキスト	50
部署	テキスト	50
親自動車ディーラー	テキスト	100
状態	テキスト	255
親会社部署	テキスト	50
電話番号	電話	40
電子メール	テキスト	50
URL	テキスト	100
状態	テキスト	30
FAX 番号	電話	40
通貨	テキスト	20
ステージ	テキスト	30
ランキング	数値	16
請求先住所1	テキスト	200
請求先住所2、3	テキスト	それぞれ100
請求先住所 - 市	テキスト	50

デフォルトの自動車ディーラーのフィールド名	データタイプ	最大長
請求先住所 - 国	ピックリスト	30
Billing PO Box/Sorting Code (請求先私書箱/並べ替えコード)	テキスト	30
Billing Province (請求先都道府県)	テキスト	50
Billing US State (請求先US State (US の州))	ピックリスト	2
Billing Zip/Post Code (請求先郵便番号)	テキスト	30
出荷先住所1	テキスト	200
出荷先住所2、3	テキスト	それぞれ100
出荷先市	テキスト	50
出荷先国	ピックリスト	30
Shipping PO Box/Sorting Code (出荷先私書箱/並べ替えコード)	テキスト	30
Shipping Province (出荷先都道府県)	テキスト	50
Shipping US State (出荷先US State (US の州))	ピックリスト	2
Shipping Zip/Post Code (出荷先郵便番号)	テキスト	30
外部固有ID	テキスト	30
親自動車ディーラーの外部ID	テキスト	30
プライマリ所有者 ID	ID	15
自動車ディーラータイプ	テキスト	30
変更：日付 (外部)	日時	32
所有者	電子メール	50
変更者	テキスト	255
行 ID	ID	15
統合 ID	テキスト	30

デフォルトの自動車ディーラーのフィールド名	データタイプ	最大長
Custom Object N (カスタムオブジェクトN)	テキスト	50
インデックス付きピックリスト 1	テキスト	30
インデックス付きピックリスト 2	テキスト	30
インデックス付きピックリスト 3	テキスト	30
インデックス付きピックリスト 4	テキスト	30
インデックス付きピックリスト 5	テキスト	30
インデックス付きピックリスト 6	テキスト	30
インデックス付き数値	数値	16
インデックス付き日付	日時	32
インデックス付き通貨	通貨	25
インデックス付き長いテキスト	テキスト	255
インデックス付き短いテキスト1	テキスト	100
インデックス付き短いテキスト2	テキスト	100
インデックス付きチェックボックス	ブール	1

試験のフィールド：インポートの準備

次の表では、試験データをOracle CRM On

Demandにインポートする前のCSVファイルの設定について具体的な情報を示しています。この情報は「[データインポート時のフィールドタイプのガイドライン](#)」『1348ページ』のガイドラインを補足します。インポートを実行する前に、次のインポート情報を確認する必要があります。

注：この表のデフォルトフィールドの列には、各フィールドの最初の（デフォルトの）名前のみを示しています。企業がOracle CRM On

Demandで変更した名前は含まれていません。したがって、データをインポートしようとしたときに特定のフィールドが表示されない場合は、企業の管理者に問い合わせ、そのフィールドの新しい名前を確認してください。

デフォルトの試験フィールド名	フィールドのタイプ	最大長	説明
使用可能期間開始	日付	7	なし。
使用可能期間終了	日付	7	なし。
会社名	テキスト	100	なし。
担当者	ピックリスト	15	このフィールドは、Oracle CRM On

			Demandに試験担当者がすでに存在している場合に使用します。
説明	テキスト	255	なし。
電子メール	テキスト	100	試験担当者の電子メールアドレス。
試験料金	通貨	22	なし。
試験ID	テキスト	100	コースの内部識別子は一意にすることをお勧めします。
名前 (名)	テキスト	50	このフィールドは、Oracle CRM On Demandに担当者が存在しない場合にのみ使用して、試験担当者の名前 (名) を入力します。
フォーマット	ピックリスト	30	デフォルトの有効値は、[複数選択肢]、[QA]、[混合] です。
等級評価方法	ピックリスト	30	デフォルトの有効値は、[等級]、[ポイント]、[スコア] です。
名前 (姓)	テキスト	50	このフィールドは、Oracle CRM On Demandに担当者が存在しない場合にのみ使用して、試験担当者の名前 (姓) を入力します。
最大スコア	数値	22	なし。
普通	ピックリスト	30	デフォルトの有効値は、[コンピュータベース]、[紙ベース]、[混合] です。
名前	テキスト	100	試験名は一意にすることをお勧めします。
質問数	数値	22	なし。
目標	ピックリスト	15	なし。
所有者	ピックリスト	15	なし。
合格スコア	数値	22	なし。
支払オプション	ピックリスト	30	デフォルトの有効値は、[小切手]、[クレジットカード]、[現金]、[利益資金] です。
電話	電話	40	試験担当者の電話番号。
プライマリ製品	ピックリスト	15	なし。
プライマリ製品カテゴリー	ピックリスト	15	なし。
状態	ピックリスト	30	デフォルトの有効値は、[ドラフト]、[計画済み]、[利用可能]、[旧式]、[無効] です。
許可された時間 (分)	数値	22	なし。

タイプ	ピックリスト	30	デフォルトの有効値は、[監督対象] および [オンライン] です。試験中に候補が監視される場合、試験は監視対象とみなされます。
有効 (月)	数値	22	なし。
Web サイト	テキスト	100	追加の試験情報が格納されているページのURL。

関連トピック

関連する情報については、次のトピックを参照してください。

- [データインポート時のフィールドタイプのガイドライン](#) 『1348ページ』
- [データのインポート](#) 『1479ページ』
- [試験のフィールド](#) 『418ページ』

試験登録のフィールド：インポートの準備

次の表では、試験登録データをOracle CRM On Demandにインポートする前のCSVファイルの設定について具体的な情報を示しています。この情報は「[データインポート時のフィールドタイプのガイドライン](#) 『1348ページ』」のガイドラインを補足します。インポートを実行する前に、次のインポート情報を確認する必要があります。

注：この表のデフォルトフィールドの列には、各フィールドの最初の（デフォルトの）名前のみを示しています。企業がOracle CRM On Demandで変更した名前は含まれていません。したがって、データをインポートしようとしたときに特定のフィールドが表示されない場合は、企業の管理者に問い合わせ、そのフィールドの新しい名前を確認してください。

デフォルトの試験登録フィールド名	フィールドのタイプ	最大長	コメント
管理パートナー	ピックリスト	15	試験を管理するサードパーティ企業。通常は、試験の管理パートナーのリストからの登録となります。
候補名	ピックリスト	15	なし
終了日付	日付	7	なし
説明	テキスト	255	なし
試験名	ピックリスト	15	なし
達成済み成績	テキスト	50	なし
目標	ピックリスト	15	なし
所有者	ピックリスト	15	なし
達成済みスコア	数値	22	なし
スコア失効日	日付	7	なし

登録日	日付	7	このフィールドには、レコード作成日が表示されますが、レコード作成日以降に変更することもできます。
登録番号	テキスト	50	通常、試験登録番号は一意です。
登録状況	ピックリスト	30	デフォルトの有効値は、[登録済み]、[パス]、[失敗] です。

関連トピック

関連する情報については、次のトピックを参照してください。

■ [データインポート時のフィールドタイプのガイドライン](#) 『1348ページ』

■ [データのインポート](#) 『1479ページ』

■ [試験のフィールド](#) 『418ページ』

金融口座フィールド：インポートの準備

次の表では、金融口座をOracle CRM On

Demandにインポートする前のCSVファイルの設定について具体的な情報を示しています。この情報は「[データインポート時のフィールドタイプのガイドライン](#) 『1348ページ』」のガイドラインを補足します。インポートを実行する前に、次のインポート情報を確認する必要があります。

注：この表のデフォルトフィールドの列には、各フィールドの最初の（デフォルトの）名前のみを示しています。企業がOracle CRM On

Demandで変更した名前は含まれていません。したがって、データをインポートしようとしたときに特定のフィールドが表示されない場合は、企業の管理者に問い合わせ、そのフィールドの新しい名前を確認してください。このトピックは、Oracle CRM On Demand Financial Services Editionの場合のみ存在します。

次の表の情報は、金融口座データのものに有効です。

金融口座のフィールド名	データタイプ	最大長	コメント
Account Holder（口座名義人）	テキスト	15	なし
Account Holder: External System ID（口座名義人：外部システムID）	テキスト	30	なし
残高	通貨	22	なし
Balance as of（現在残高）	日時	なし	なし
支店	テキスト	15	なし
支店：外部システムID	テキスト	30	なし
Business Account（ビジネスアカウント）	テキスト	15	なし

金融口座のフィールド名	データタイプ	最大長	コメント
Business Account: External System ID (ビジネスアカウント：外部システムID)	テキスト	30	なし
キャンペーン	テキスト	15	なし
キャンペーン：外部システムID	テキスト	30	なし
通貨コード	ピックリスト	20	なし
説明	テキスト	16,350	インポートファイルの説明フィールドが16,350文字を超える場合は16,252文字に切り詰められます。
Exchange Date (為替交換日)	日時	なし	なし
外部ID	テキスト	50	なし
External Last Updated (前回の外部更新)	日時	なし	なし
External Source (外部情報源)	テキスト	50	なし
Financial Account (金融口座)	テキスト	50	一致するレコードの定義済みフィールド。
Financial Account Number (金融口座番号)	テキスト	50	なし
金融アドバイザー	テキスト	15	なし
金融アドバイザー：外部システムID	テキスト	30	なし
Held Away (外部保有)	ブール	1	なし
Held Away Institution (外部保有機関)	テキスト	15	なし
Held Away Institution: External System ID (外部保有機関：外部システムID)	テキスト	30	このレコードにリンクされた外部保有機関（ビジネスアカウント）の外部固有ID。
Home Branch (主要支店)	ピックリスト	30	なし
世帯	テキスト	15	なし
世帯：外部システムID	テキスト	30	なし
統合ID	テキスト	30	なし
共同	ブール	1	なし

金融口座のフィールド名	データタイプ	最大長	コメント
Open Date（オープン日）	日付	なし	なし
所有者：外部システムID	テキスト	30	なし
Parent Financial Account: External System ID（親金融口座：外部システムID）	テキスト	50	このレコードにリンクされた金融口座の外部固有ID。
ポートフォリオ：外部システムID	テキスト	30	なし
プライマリ取引先	ブール	1	なし
タイプ	ピックリスト	30	なし

関連トピック

関連する情報については、次のトピックを参照してください。

- [データインポート時のフィールドタイプのガイドライン](#) 『1348ページ』
- [データのインポート](#) 『1479ページ』

Financial Account Holders Fields: Import Preparation（金融口座名義人フィールド：インポートの準備）

次の表では、金融口座名義人をOracle CRM On Demandにインポートする前のCSVファイルの設定について具体的な情報を示しています。この情報は「[データインポート時のフィールドタイプのガイドライン](#) 『1348ページ』」のガイドラインを補足します。インポートを実行する前に、次のインポート情報を確認する必要があります。

注：この表のデフォルトフィールドの列には、各フィールドの最初の（デフォルトの）名前のみを示しています。企業がOracle CRM On Demandで変更した名前は含まれていません。したがって、データをインポートしようとしたときに特定のフィールドが表示されない場合は、企業の管理者に問い合わせ、そのフィールドの新しい名前を確認してください。このトピックは、Oracle CRM On Demand Financial Services Editionの場合のみ存在します。

次の表の情報は、金融口座名義人データのものに有効です。

金融口座名義人のフィールド名	データタイプ	最大長	コメント
Business Account（ビジネスアカウント）	テキスト	15	一致するレコードの定義済みフィールド
Business Account: External System ID（ビジネスアカウント：外部システムID）	テキスト	30	なし
通貨コード	ピックリスト	20	なし

金融口座名義人のフィールド名	データタイプ	最大長	コメント
Exchange Date（為替交換日）	日時	なし	なし
外部システムID	テキスト	50	なし
External Last Updated（前回の外部更新）	日時	なし	なし
External Source（外部情報源）	テキスト	50	なし
Financial Account（金融口座）	テキスト	15	一致するレコードの定義済みフィールド
Financial Account: External System ID（金融口座：外部システムID）	テキスト	50	このレコードにリンクされた金融口座の外部固有ID。
Financial Account Holder（金融口座名義人）	テキスト	15	なし
Financial Account Holder: External System ID（金融口座名義人：外部システムID）	テキスト	30	なし
Financial Account Holders Name（金融口座名義人名）	テキスト	50	一致するレコードの定義済みフィールド
世帯	テキスト	15	なし
世帯：外部システムID	テキスト	30	なし
Joined Date（結合日）	日付	なし	なし
所有者	テキスト	15	なし
所有者：外部システムID	テキスト	30	なし
プライマリ担当者	ブール	1	なし
役割	ピックリスト	30	一致するレコードの定義済みフィールド

関連トピック

関連する情報については、次のトピックを参照してください。

■ [データインポート時のフィールドタイプのガイドライン](#) 『1348ページ』

■ [データのインポート](#) 『1479ページ』

Financial Account Holdings Fields: Import Preparation（金融口座保有状況フィールド：インポートの準備）

次の表では、金融口座保有状況をOracle CRM On

Demandにインポートする前のCSVファイルの設定について具体的な情報を示しています。この情報は「[データインポート時のフィールドタイプのガイドライン](#)」『1348ページ』のガイドラインを補足します。インポートを実行する前に、次のインポート情報を確認する必要があります。

注：この表のデフォルトフィールドの列には、各フィールドの最初の（デフォルトの）名前のみを示しています。企業がOracle CRM On

Demandで変更した名前は含まれていません。したがって、データをインポートしようとしたときに特定のフィールドが表示されない場合は、企業の管理者に問い合わせ、そのフィールドの新しい名前を確認してください。このトピックは、Oracle CRM On Demand Financial Services Editionの場合のみ存在します。

次の表の情報は、金融口座保有データのみ有効です。

金融口座保有状況のフィールド名	データタイプ	最大長	コメント
通貨コード	ピックリスト	20	なし
Exchange Date（為替交換日）	日時	なし	なし
外部システムID	テキスト	50	なし
External Last Updated（前回の外部更新）	日時	なし	なし
External Source（外部情報源）	テキスト	50	なし
Financial Account（金融口座）	テキスト	15	一致するレコードの定義済みフィールド
Financial Account: External System ID（金融口座：外部システムID）	テキスト	50	このレコードにリンクされた金融口座の外部固有ID。
Financial Account Holdings Name（金融口座保有状況の名前）	テキスト	50	一致するレコードの定義済みフィールド
Financial Product（金融商品）	テキスト	15	一致するレコードの定義済みフィールド
Financial Product: External System ID（金融商品：外部システムID）	テキスト	50	このレコードにリンクされた金融商品の外部固有ID。
統合ID	テキスト	30	なし
所有者	テキスト	15	なし
所有者：外部システムID	テキスト	30	なし
実績	テキスト	22	なし
購入日	日時	なし	なし

金融口座保有状況のフィールド名	データタイプ	最大長	コメント
購入価格	通貨	22	なし
数量	数値	22	なし
値	通貨	22	なし

関連トピック

関連する情報については、次のトピックを参照してください。

- [データインポート時のフィールドタイプのガイドライン](#) 『1348ページ』
- [データのインポート](#) 『1479ページ』

財務計画フィールド：インポートの準備

次の表では、財務計画をOracle CRM On

Demandにインポートする前のCSVファイルの設定について具体的な情報を示しています。この情報は「[データインポート時のフィールドタイプのガイドライン](#) 『1348ページ』」のガイドラインを補足します。インポートを実行する前に、次のインポート情報を確認する必要があります。

注：この表のデフォルトフィールドの列には、各フィールドの最初の（デフォルトの）名前のみを示しています。企業がOracle CRM On

Demandで変更した名前は含まれていません。したがって、データをインポートしようとしたときに特定のフィールドが表示されない場合は、企業の管理者に問い合わせ、そのフィールドの新しい名前を確認してください。このトピックは、Oracle CRM On Demand Financial Services Editionの場合のみ存在します。

財務計画

次の表の情報は、財務計画のみに有効です。

財務計画のフィールド名	データタイプ	最大長	コメント
Approved by Contact（担当者により承認済み）	ブール	1	なし
Business Account（ビジネスアカウント）	テキスト	15	なし
Business Account: External System ID（ビジネスアカウント：外部システムID）	テキスト	30	なし
キャンペーン	テキスト	15	なし
キャンペーン：外部システムID	テキスト	30	なし
担当者	テキスト	15	なし
担当者：外部システムID	テキスト	30	なし

財務計画のフィールド名	データタイプ	最大長	コメント
通貨コード	ピックリスト	20	なし
説明	テキスト	16,350	インポートファイルの説明フィールドが16,350文字を超える場合は16,252文字に切り詰められます。
Exchange Date（為替交換日）	日時	なし	なし
外部システムID	テキスト	50	なし
External Last Updated（前回の外部更新）	日時	なし	なし
External Source（外部情報源）	テキスト	50	なし
Financial Account（金融口座）	テキスト	15	一致するレコードの定義済みフィールド。
Financial Account: External System ID（金融口座：外部システムID）	テキスト	50	このレコードにリンクされた金融口座の外部固有ID。
Financial Plan Name（財務計画名）	テキスト	50	一致するレコードの定義済みフィールド。
世帯	テキスト	15	なし
世帯：外部システムID	テキスト	30	なし
統合ID	テキスト	30	なし
所有者	テキスト	15	なし
所有者：外部システムID	テキスト	30	なし
ポートフォリオ	テキスト	15	なし
ポートフォリオ：外部システムID	テキスト	30	なし
Sent to Contact（担当者に送信）	ブール	1	なし
状態	ピックリスト	30	なし
タイプ	ピックリスト	30	なし

関連トピック

関連する情報については、次のトピックを参照してください。

- [データインポート時のフィールドタイプのガイドライン](#) 『1348ページ』
- [データのインポート](#) 『1479ページ』

金融商品フィールド：インポートの準備

次の表では、金融製品をOracle CRM On

Demandにインポートする前のCSVファイルの設定について具体的な情報を示しています。この情報は「[データインポート時のフィールドタイプのガイドライン](#)」『1348ページ』

』のガイドラインを補足します。インポートを実行する前に、次のインポート情報を確認する必要があります。

注：この表のデフォルトフィールドの列には、各フィールドの最初の（デフォルトの）名前のみを示しています。企業がOracle CRM On

Demandで変更した名前は含まれていません。したがって、データをインポートしようとしたときに特定のフィールドが表示されない場合は、企業の管理者に問い合わせ、そのフィールドの新しい名前を確認してください。このトピックは、Oracle CRM On Demand Financial Services Editionの場合のみ存在します。

次の表の情報は、金融商品のみに有効です。

金融商品のフィールド名	データタイプ	最大長	コメント
カテゴリー	ピックリスト	30	なし
クラス	ピックリスト	30	なし
通貨コード	ピックリスト	20	なし
現在の価格	通貨	20	なし
現在の価格（前回の更新）	日時	なし。	なし
外部システムID	テキスト	50	なし
External Last Updated（前回の外部更新）	日時	なし	なし
External Source（外部情報源）	テキスト	50	なし
Financial Product ID（金融商品ID）	テキスト	50	なし
Financial Product Name（金融商品名）	テキスト	50	一致するレコードの定義済みフィールド。
Financial Product Overview（金融商品の概要）	テキスト	16,350	インポートファイルの説明フィールドが16,350文字を超える場合は16,252文字に切り詰められます。
統合ID	テキスト	30	なし
MDM Product Hub ID（MDM製品のハブID）	テキスト	50	なし
所有者	テキスト	15	なし
所有者：外部システムID	テキスト	30	なし
Parent Financial	テキスト	15	なし

金融商品のフィールド名	データタイプ	最大長	コメント
Product（親金融商品）			
Parent Financial Product: External System ID（親金融商品：外部システムID）	テキスト	50	このレコードにリンクされた親金融商品の外部固有ID。
Parent Financial Product: System ID（親金融商品：システムID）	テキスト	50	外部固有IDとも呼ばれます。
Price Source（価格情報源）	テキスト	50	現在の価格情報源とも呼ばれます。
Product Catalogue（製品カタログ）	テキスト	250	なし
製品URL	テキスト	250	なし
Sub-Class（サブクラス）	ピックリスト	30	なし
タイプ	ピックリスト	30	なし

関連トピック

関連する情報については、次のトピックを参照してください。

■ [データインポート時のフィールドタイプのガイドライン](#) 『1348ページ』

■ [データのインポート](#) 『1479ページ』

Financial Transactions Fields: Import Preparation（財務取引フィールド：インポートの準備）

次の表では、金融トランザクションをOracle CRM On Demandにインポートする前のCSVファイルの設定について具体的な情報を示しています。この情報は「[データインポート時のフィールドタイプのガイドライン](#) 『1348ページ』」のガイドラインを補足します。インポートを実行する前に、次のインポート情報を確認する必要があります。

注：この表のデフォルトフィールドの列には、各フィールドの最初の（デフォルトの）名前のみを示しています。企業がOracle CRM On Demandで変更した名前は含まれていません。したがって、データをインポートしようとしたときに特定のフィールドが表示されない場合は、企業の管理者に問い合わせ、そのフィールドの新しい名前を確認してください。このトピックは、Oracle CRM On Demand Financial Services Editionの場合のみ存在します。

次の表の情報は、財務取引のみに有効です。

財務取引のフィールド名	データタイプ	最大長	コメント
通貨コード	ピックリスト	20	なし

財務取引のフィールド名	データタイプ	最大長	コメント
Exchange Date (為替交換日)	日時	なし	なし
外部システムID	テキスト	50	なし
External Last Updated (前回の外部更新)	日時	なし	なし
External Source (外部情報源)	テキスト	50	なし
Financial Account (金融口座)	テキスト	15	一致するレコードの定義済みフィールド。
Financial Account: External System ID (金融口座 : 外部システムID)	テキスト	50	このレコードにリンクされた金融口座の外部固有ID。
Financial Product (金融商品)	テキスト	15	一致するレコードの定義済みフィールド。
Financial Product: External System ID (金融商品 : 外部システムID)	テキスト	50	このレコードにリンクされた金融商品の外部固有ID。
Financial Transaction Parent (金融トランザクションの親)	テキスト	15	なし
Financial Transaction Parent (金融トランザクションの親 : 外部システムID)	テキスト	50	このレコードにリンクされた金融商品の外部固有ID。
統合ID	テキスト	30	なし
所有者	テキスト	15	なし
所有者 : 外部固有ID	テキスト	30	なし
数量	数値	22	なし
Transaction Date Time (取引日時)	日時		なし
Transaction ID (取引ID)	テキスト	50	一致するレコードの定義済みフィールド。
Transaction Period (取引期間)	テキスト	50	なし
Transaction Price (取引価格)	通貨	22	なし
Transaction Source (取引情報源)	テキスト	50	なし
Transaction Type (取引タイプ)	ピックリスト	30	なし

財務取引のフィールド名	データタイプ	最大長	コメント
値	通貨	22	なし

関連トピック

関連する情報については、次のトピックを参照してください。

- [データインポート時のフィールドタイプのガイドライン](#) 『1348ページ』
- [データのインポート](#) 『1479ページ』

保険対象物フィールド：インポートの準備

次の表では、保険不動産データをOracle CRM On

Demandにインポートする前のCSVファイルの設定について具体的な情報を示しています。この情報は「[データインポート時のフィールドタイプのガイドライン](#) 『1348ページ』」のガイドラインを補足します。インポートを実行する前に、次のインポート情報を確認する必要があります。

注：この表のデフォルトフィールドの列には、各フィールドの最初の（デフォルトの）名前のみを示しています。企業がOracle CRM On

Demandで変更した名前は含まれていません。したがって、データをインポートしようとしたときに特定のフィールドが表示されない場合は、企業の管理者に問い合わせ、そのフィールドの新しい名前を確認してください。このトピックは、Oracle CRM On Demand Financial Services Editionの場合のみ存在します。

次の表の情報は、保険対象物データのみに有効です。

保険対象物フィールド名	データタイプ	最大長	コメント
金額	通貨	22	なし
通貨コード	ピックリスト	20	なし
説明	テキスト	16,350	インポートファイルの「説明」フィールドが16,350を超える場合は、16,252文字に切り捨てられ、残りの文字はリンク先のメモ（各メモは最大16,350文字）に追加されます。
外部システムID	テキスト	50	なし
External Last Updated（前回の外部更新）	日時	なし	なし
External Source（外部情報源）	テキスト	50	なし
統合ID	テキスト	30	なし
所有者	テキスト	15	なし
所有者：外部システムID	テキスト	30	なし
Policy（保険証券）	テキスト	15	一致するレコードの定義済みフィールド。

保険対象物フィールド名	データタイプ	最大長	コメント
Policy: External System ID (保険証券：外部システムID)	テキスト	50	このレコードにリンクされた保険証券の外部固有ID。
Sequence (順番)	数値	22	一致するレコードの定義済みフィールド。
タイプ	ピックリスト	30	一致するレコードの定義済みフィールド。

関連トピック

関連する情報については、次のトピックを参照してください。

■ [データインポート時のフィールドタイプのガイドライン](#) 『1348ページ』

■ [データのインポート](#) 『1479ページ』

在庫監査レポートのフィールド：インポートの準備

次の表では、在庫監査レポートをOracle CRM On Demandにインポートする前のCSVファイルの設定について具体的な情報を示しています。この情報は「[データインポート時のフィールドタイプのガイドライン](#) 『1348ページ』」のガイドラインを補足します。インポートを実行する前に、次のインポート情報を確認する必要があります。

注：この表のデフォルトフィールドの列には、各フィールドの最初の（デフォルトの）名前のみを示しています。企業がOracle CRM On

Demandで変更した名前は含まれていません。したがって、データをインポートしようとしたときに特定のフィールドが表示されない場合は、企業の管理者に問い合わせ、そのフィールドの新しい名前を確認してください。

デフォルトの在庫監査レポート フィールド名	データタイプ	最大長	コメント
コメント	メモ	255	なし
完了日	日時	7	なし
在庫期間	テキスト	15	在庫期間オブジェクトIDを保持する参照フィールド。
理由	ピックリスト	30	なし
レポート日	日時	7	なし
状態	ピックリスト	30	なし
タイプ	ピックリスト	30	なし

関連トピック

関連する情報については、次のトピックを参照してください。

■ [データインポート時のフィールドタイプのガイドライン](#) 『1348ページ』

■ [データのインポート](#) 『1479ページ』

在庫期間のフィールド：インポートの準備

次の表では、在庫期間をOracle CRM On

Demandにインポートする前のCSVファイルの設定について具体的な情報を示しています。この情報は「[データインポート時のフィールドタイプのガイドライン](#)」『1348ページ』のガイドラインを補足します。インポートを実行する前に、次のインポート情報を確認する必要があります。

注：この表のデフォルトフィールドの列には、各フィールドの最初の（デフォルトの）名前のみを示しています。企業がOracle CRM On

Demandで変更した名前は含まれていません。したがって、データをインポートしようとしたときに特定のフィールドが表示されない場合は、企業の管理者に問い合わせ、そのフィールドの新しい名前を確認してください。

デフォルトの在庫期間 フィールド名	データタイプ	最大長	コメント
有効	ブール	1	このフィールドは、在庫期間が有効か無効かを示します。
終了日	日時	7	在庫期間が有効な場合、このフィールドは空です。
調整済	ブール	1	このフィールドは、在庫期間が調整済みかどうかを示します。
開始日	日時	7	在庫期間の開始日。

関連トピック

関連する情報については、次のトピックを参照してください。

■ [データインポート時のフィールドタイプのガイドライン](#) 『1348ページ』

■ [データのインポート](#) 『1479ページ』

関係者フィールド：インポートの準備

次の表では、関連パーティデータをOracle CRM On

Demandにインポートする前のCSVファイルの設定について具体的な情報を示しています。この情報は「[データインポート時のフィールドタイプのガイドライン](#)」『1348ページ』のガイドラインを補足します。インポートを実行する前に、次のインポート情報を確認する必要があります。

注：この表のデフォルトフィールドの列には、各フィールドの最初の（デフォルトの）名前のみを示しています。企業がOracle CRM On

Demandで変更した名前は含まれていません。したがって、データをインポートしようとしたときに特定のフィールドが表示されない場合は、企業の管理者に問い合わせ、そのフィールドの新しい名前を確認してください。このトピックは、Oracle CRM On Demand Financial Services Editionの場合のみ存在します。

次の表の情報は、関係者データのみ有効です。

関係者フィールド名	データタイプ	最大長	コメント
請求	テキスト	15	一致するレコードの定義済みフィールド。

関係者フィールド名	データタイプ	最大長	コメント
Claim: External System ID (請求: 外部システムID)	テキスト	50	なし
担当者	テキスト	15	一致するレコードの定義済みフィールド。[担当者] フィールドでは、担当者の姓と名が連結されます。
担当者: 外部システムID	テキスト	30	なし
通貨コード	ピックリスト	20	なし
Exchange Date (為替交換日)	日付	なし	なし
外部システムID	テキスト	50	なし
External Last Updated (前回の外部更新)	日時	なし	なし
External Source (外部情報源)	テキスト	50	なし
Injury Description (負傷の説明)	テキスト	16350	インポートファイルの[説明] フィールドが16,350を超える場合は、16,252文字に切り捨てられ、残りの文字はリンク先のメモ (各メモは最大16,350文字) に追加されます。
Injury Summary (負傷の概要)	テキスト	250	なし
統合ID	テキスト	30	なし
Involved Party Name (関係者名)	テキスト	50	なし
場所	ピックリスト	30	なし
所有者	テキスト	15	レコードの所有者。
所有者: 外部システムID	テキスト	30	なし
役割	ピックリスト	30	一致するレコードの定義済みフィールド。
Role in Accident (事故における役割)	ピックリスト	30	なし

関連トピック

関連する情報については、次のトピックを参照してください。

- [データインポート時のフィールドタイプのガイドライン](#) 『1348ページ』
- [データのインポート](#) 『1479ページ』

見込み客フィールド: インポートの準備

次の表では、見込み客をOracle CRM On

Demandにインポートする前のCSVファイルの設定について具体的な情報を示しています。この情報は「[データインポート時のフィールドタイプのガイドライン](#)」『1348ページ』のガイドラインを補足します。インポートを実行する前に、次のインポート情報を確認する必要があります。

注：この表のデフォルトフィールドの列には、各フィールドの最初の（デフォルトの）名前のみを示しています。企業がOracle CRM On

Demandで変更した名前は含まれていません。したがって、データをインポートしようとしたときに特定のフィールドが表示されない場合は、企業の管理者に問い合わせ、そのフィールドの新しい名前を確認してください。

デフォルトの見込み客 フィールド名	データタイプ	最大長	コメント
取引先の外部ID	テキスト	30	なし
エイリアス	テキスト	50	なし
年間売上	通貨	15	なし
概算収入	通貨	15	これは、概算の年間収入額です。
関連取引先	なし	なし	現時点では、このフィールドにデータをインポートすることはできません。この値はSiebel CRM On Demandの「見込み客編集」ページで直接設定するしかありません。
関連担当者	なし	なし	現時点では、このフィールドにデータをインポートすることはできません。この値はSiebel CRM On Demandの「見込み客編集」ページで直接設定するしかありません。
関連取引交渉登録	テキスト	100	なし
関連取引交渉登録: 外部 ID	テキスト	50	なし
関連商談	なし	なし	現時点では、このフィールドにデータをインポートすることはできません。この値はSiebel CRM On Demandの「見込み客編集」ページで直接設定するしかありません。
請求先住所1	テキスト	200	国ごとの住所フィールドのマッピング方法については、「 国と住所のマッピングについて 」『1314ページ』を参照してください。
請求先住所2、3	テキスト	それぞれ100	国ごとの住所フィールドのマッピング方法については、「 国と住所のマッピングについて 」『1314ページ』を参照してください。
請求先住所-市	テキスト	50	なし
請求先住所-国	ピックリスト	30	有効なデフォルト値は世界中のすべての国の名前です。米国の有効な値は「アメリカ

デフォルトの見込み客 フィールド名	データタイプ	最大長	コメント
			」です。このアプリケーションでは、このフィールドの有効な値を変更できません。インポートする前に、インポートデータがこのフィールドの有効な値と一致していることを確認してください（「 国と住所のマッピングについて 」『1314ページ』を参照）。
Billing PO Box/Sorting Code (請求先私書箱/並べ替えコード)	テキスト	30	ファイルに米国以外の住所が含まれる場合は、[Colonia/Section (アメリカの地区)]、[CEDEX Code (CEDEXコード)]、[住所4]、[URB (市街化地域)]、および[Township (カナダの郡区)]の住所項目をこのフィールドにマップします（「 国と住所のマッピングについて 」『1314ページ』を参照）。
Billing Province (請求先都道府県)	テキスト	30	ファイルに米国以外の住所が含まれる場合は、[MEX State (MEXの州)]、[BRA State (BRAの州)]、[Parish (アメリカの郡)]、[Part Of Territory (アメリカの準州)]、[島]、[都道府県]、[地域]、[Emirate (emirの管轄区域)]、および[Oblast (ロシアの州)]の住所項目（または米国の州に相当するその他の項目）をこのフィールドにマップします。
Billing US State (請求先US State (US の州))	ピックリスト	2	米国のすべての州では、有効なデフォルト値は標準の2文字の略語です（すべて大文字）。このアプリケーションでは、このフィールドの有効な値を変更できません。インポートする前に、インポートデータがこのフィールドの有効な値と一致していることを確認してください。
Billing Zip/Post Code (請求先郵便番号)	テキスト	50	なし
キャンペーン	なし	なし	この値は、Oracle CRM On Demandの見込み客インポートアシスタントの使用時に指定されます。インポートデータで[キャンペーン]フィールドの値を直接設定することはできません。
キャンペーンの外部ID	テキスト	30	なし
携帯電話番号	電話	40	なし

デフォルトの見込み客 フィールド名	データタイプ	最大長	コメント
会社名	テキスト	100	なし
担当者の外部ID	テキスト	30	なし
作成者	なし	なし	現時点では、インポート時にこのフィールドの値を設定することはできません。この値は、アプリケーションによって自動的に設定されます。
生年月日	日付	なし	なし
説明	テキスト	16,350	インポートファイルの「説明」フィールドが16,350文字を超える場合は、16,252文字に切り捨てられ、残りの文字はリンク先のメモ（各メモは最大16,350文字）に追加されます。
電子メール	テキスト	100	なし
予想クローズ日	日付	7	なし
外部固有ID	テキスト	30	なし
名前（名）	テキスト	50	このフィールドはデフォルトでは必須です。インポートする前に、すべてのレコードのこのフィールドに値が入力されていることを確認してください。
名前（名）のふりがな	テキスト	50	ふりがなは漢字に付けます（日本語のみ）。
名前（姓）のふりがな	テキスト	50	ふりがなは漢字に付けます（日本語のみ）。
業種	ピックリスト	50	<p>Oracle CRM On Demandでは、このフィールドの有効な値を変更できません。インポートする前に、インポートデータがこのフィールドの有効な値と一致していることを確認してください。または、企業のOracle CRM On Demand管理者が、インポートデータで予想される有効な値が含まれるカスタム「見込み客」フィールドを作成できます。この場合は、このフィールドではなく、カスタムフィールドにデータをインポートできます。</p> <p>有効なデフォルト値は「自動車」、[エネルギー業界]、[金融サービス]、[ハイテク業界]、[製造]、[その他]、[製</p>

デフォルトの見込み客 フィールド名	データタイプ	最大長	コメント
			薬業]、[小売]、[サービス]、[通信業] です。
統合ID	テキスト	30	なし
肩書	テキスト	75	なし
名前（姓）	テキスト	50	このフィールドはデフォルトでは必須です。インポートする前に、すべてのレコードのこのフィールドに値が入力されていることを確認してください。
見込み客通貨	テキスト	20	なし
変更者	なし	なし	現時点では、インポート時にこのフィールドの値を設定することはできません。この値は、アプリケーションによって自動的に設定されます。
敬称	ピックリスト	15	有効なデフォルト値は [Miss.]、[Mr.]、[Ms.]、[Dr.] です。
電子メール送信禁止	チェックボックス	なし	なし
次のステップ	テキスト	250	なし
従業員数	整数	15	なし
商談の外部ID	テキスト	30	なし
所有者	電子メール	50	<p>ファイルデータは、既存のOracle CRM On DemandユーザーのサインオンユーザーIDに一致している必要があります。このフィールドの有効な値がレコードに含まれていない場合（値がない場合も含む）、その値は、インポートを実行しているユーザーのサインオンユーザーIDに設定されます。</p> <p>インポートアシスタントの実行時に、このフィールドが有効なインポートファイルフィールドにマップされない場合、[所有者] は、インポートされたすべてのレコードのインポートを実行しているユーザーのサインオンユーザーIDに設定されます。</p>
見込売上	通貨	15	なし
電話番号	電話	40	なし

デフォルトの見込み客 フィールド名	データタイプ	最大長	コメント
製品への関心	テキスト	100	なし
専門職	テキスト	50	これは、指定した専門職または職業です。
評価	ピックリスト	30	有効なデフォルト値は [A] 、 [B] 、 [C] 、 [D] です。
見込み客所有者を再割当	なし	なし	この値は、 Oracle CRM On Demand の見込み客インポートアシスタントの使用時に、インポートされたすべての見込み客に対して指定されます。この値によって、インポートされた見込み客が、企業で定義された見込み客割当ルールに基づいて新しい所有者に割り当てられるかどうかが決まります。
参照元	ピックリスト	101	なし
セールス要員	ピックリスト	30	なし
営業員の外部ID	テキスト	30	なし
情報源	ピックリスト	30	有効なデフォルト値は [広告] 、 [ダイレクトメール] 、 [電子メール] 、 [イベント-セミナー] 、 [イベント-トレードショー] 、 [イベント-その他] 、 [リスト-購入] 、 [リスト-レンタル] 、 [照会-従業員] 、 [照会-外部] 、 [Webサイト] 、 [その他] です。
状態	なし	なし	このピックリストを編集することはできません。したがって、インポートする値は有効な値と正確に一致しており、ビジネスロジックとも一致している必要があります。
URL	テキスト	100	なし
勤務先FAX番号	電話	40	なし

関連トピック

関連する情報については、次のトピックを参照してください。

- [見込み客フィールド 『176ページ』](#)
- [データインポート時のフィールドタイプのガイドライン 『1348ページ』](#)
- [データのインポート 『1479ページ』](#)

MDFリクエストのフィールド：インポートの準備

次の表では、市場開発資金（MDF）リクエストをOracle CRM On Demandにインポートする前のCSVファイルの設定について具体的な情報を示しています。この情報は「[データインポート時のフィールドタイプのガイドライン](#)」『1348ページ』のガイドラインを補足します。インポートを実行する前に、次のインポート情報を確認する必要があります。

注：この表のデフォルトフィールドの列には、各フィールドの最初の（デフォルトの）名前のみを示しています。企業がOracle CRM On Demandで変更した名前は含まれていません。したがって、データをインポートしようとしたときに特定のフィールドが表示されない場合は、企業の管理者に問い合わせ、そのフィールドの新しい名前を確認してください。

デフォルトのMDF リクエスト フィールド名	データタイプ	最大長	コメント
事前承認金額	数値	22	ブランド所有者がマーケティング活動用に承認した資金の合計金額。
要求済み金額	数値	22	パートナーがマーケティング活動用に要求している資金の合計金額。
承認状況	可変長文字列	30	MDFリクエストの現在の承認状況。
承認者	可変長文字列	15	現在の承認者の名前。
キャンペーン	可変長文字列	15	MDFが関連付けられたキャンペーン。
カテゴリー	可変長文字列	30	MDFリクエストが属しているカテゴリー。
請求決定日	日付	7	請求が決定された日付。
クレーム状況	可変長文字列	30	MDF請求の状態を示します。
説明	可変長文字列	250	なし
締切日	日付	7	リクエストの処理期限。
終了日	UTC日時	7	マーケティング活動の終了日時。
失効日	UTC日時	7	MDFリクエストが無効になる日。
資金	可変長文字列	15	MDFリクエストに関連付けられている資金の名前。
最終承認者	可変長文字列	15	最後にリクエストを承認した人の名前。
MDF リクエスト通貨	可変長文字列	20	なし
マーケティングの目的	可変長文字列	30	MDFリクエストに対するマーケティングの理由。
所有者	可変長文字列	15	レコードの所有者。
所有者パートナー取引先	可変長文字列	15	所有者が提携するパートナー取引先。
パートナープログラム	可変長文字列	15	リクエストが関連付けられたパートナープログラム。

デフォルトのMDF リクエスト フィールド名	データタイプ	最大長	コメント
事前承認日付	日付	7	MDFリクエストが事前承認された日時。
主要パートナー取引先	可変長文字列	15	MDFリクエストの中心的な役割を果たすパートナー企業。
理由コード	可変長文字列	30	特別価格リクエストが返された、または拒否された理由。
地域	可変長文字列	30	MDFリクエストの対象となる地域。
リクエスト日	日付	7	MDFリクエストが作成された日時。
リクエスト名	可変長文字列	50	MDFリクエストの名前。
開始日	UTC日時	7	マーケティング活動の開始日時。
送信状況	可変長文字列	30	提出の状況。例：未提出、提出済、リコール済など。
送信日	UTC日付	7	リクエストが提出された日時。
承認済み請求額合計	数値	22	パートナーに承認された請求額合計。
要求済み請求額合計	数値	22	パートナーが要求した請求額合計。

関連トピック

関連する情報については、次のトピックを参照してください。

■ [データインポート時のフィールドタイプのガイドライン](#) 『1348ページ』

■ [データのインポート](#) 『1479ページ』

メッセージ応答のフィールド：インポートの準備

次の表では、メッセージ応答をOracle CRM On

Demandにインポートする前のCSVファイルの設定について具体的な情報を示しています。この情報は「[データインポート時のフィールドタイプのガイドライン](#) 『1348ページ』」のガイドラインを補足します。インポートを実行する前に、次のインポート情報を確認する必要があります。

注：この表のデフォルトフィールドの列には、各フィールドの最初の（デフォルトの）名前のみを示しています。企業がOracle CRM On

Demandで変更した名前は含まれていません。したがって、データをインポートしようとしたときに特定のフィールドが表示されない場合は、企業の管理者に問い合わせ、そのフィールドの新しい名前を確認してください。

デフォルトのメッセージ応答 フィールド名	データタイプ	最大長	説明
取引先	テキスト	15	なし

デフォルトのメッセージ応答フィールド名	データタイプ	最大長	説明
活動	テキスト	15	なし
説明	テキスト	250	なし
担当者	テキスト	15	なし
フォローアップの有効化	ブール	1	なし
終了時刻	日時	7	なし
外部固有ID	テキスト	30	なし
プラン	テキスト	15	なし
プラン項目	テキスト	15	なし
応答	テキスト	30	なし
セクション	テキスト	100	なし
シーケンス番号	数値	22	なし
開始時刻	日時	7	なし

関連トピック

関連する情報については、次のトピックを参照してください。

- [データインポート時のフィールドタイプのガイドライン](#) 『1348ページ』
- [データのインポート](#) 『1479ページ』
- [メッセージ応答の調整](#) 『142ページ』

メッセージプランのフィールド：インポートの準備

次の表では、メッセージプランをOracle CRM On Demandにインポートする前のCSVファイルの設定について具体的な情報を示しています。この情報は「[データインポート時のフィールドタイプのガイドライン](#) 『1348ページ』」のガイドラインを補足します。インポートを実行する前に、次のインポート情報を確認する必要があります。

注：この表のデフォルトフィールドの列には、各フィールドの最初の（デフォルトの）名前のみを示しています。企業がOracle CRM On Demandで変更した名前は含まれていません。したがって、データをインポートしようとしたときに特定のフィールドが表示されない場合は、企業の管理者に問い合わせ、そのフィールドの新しい名前を確認してください。

デフォルトメッセージプランフィールド名	データタイプ	最大長	コメント
参加者	テキスト	1000	このフィールドは、このメッセージプランの

デフォルトメッセージプラン フィールド名	データタイプ	最大長	コメント
			参加対象者（例：心臓外科医）を示します。
コード	テキスト	50	このフィールドは異なる行IDのメッセージプランを追跡します。たとえば、メッセージプランを改訂した場合、このフィールドでメッセージプランのコピーが作成され、インクリメントしたバージョン番号が付加されます。
開示必須	ブール	1	このフィールドがオンの場合、開示メッセージが表示されます。
フォローアップの有効化	ブール	1	なし
失効日	日時	7	メッセージプランが終了する日。
外部固有ID	テキスト	30	なし
シーケンスをロック	ブール	1	このフィールドは、メッセージプランをロックし、ユーザーが順序の変更やメッセージの削除を行うことを防ぎます。
名前	テキスト	200	メッセージプランまたはパーソナライズされたメッセージプランの名前。
優先順位	数値	22	なし
リリース日	日時	7	メッセージプランのリリース日。
セグメント	テキスト	50	このフィールドは、市場セグメント、つまり、メッセージプランのターゲットとなる取引先のグループ（例：三次医療機関）を示します。また、営業員が訪問を計画する場合に推奨されるメッセージプランを示します。
スキン	テキスト	30	編集またはプレビューするためにメッセージプランナーを開くと、メッセージプランのレイアウトも表示されます。
開始日	日時	7	なし
状態	ピックリスト	30	このフィールドのデフォルトの有効値は、承認、進行中、拒否、リリース済および提出済です。
タイプ	テキスト	30	このフィールドのデフォルトの有効値は、プロダクト開始およびターゲットメッセージです。

関連トピック

関連する情報については、次のトピックを参照してください。

- [データインポート時のフィールドタイプのガイドライン](#) 『1348ページ』
- [データのインポート](#) 『1479ページ』
- [メッセージプラン](#) 『511ページ』

メッセージプラン項目のフィールド：インポートの準備

次の表では、メッセージプラン項目をOracle CRM On

Demandにインポートする前のCSVファイルの設定について具体的な情報を示しています。この情報は「[データインポート時のフィールドタイプのガイドライン](#) 『1348ページ』」のガイドラインを補足します。インポートを実行する前に、次のインポート情報を確認する必要があります。

注：この表のデフォルトフィールドの列には、各フィールドの最初の（デフォルトの）名前のみを示しています。企業がOracle CRM On

Demandで変更した名前は含まれていません。したがって、データをインポートしようとしたときに特定のフィールドが表示されない場合は、企業の管理者に問い合わせ、そのフィールドの新しい名前を確認してください。

デフォルトメッセージプラン項目フィールド名	データタイプ	最大長	コメント
参加者	テキスト	1000	なし
説明	テキスト	255	なし
開示メッセージ	ブール	1	なし
表示名	テキスト	100	なし
名前	テキスト	100	なし
親メッセージプラン	テキスト	30	メッセージプランは複数のメッセージプラン項目で構成されています。親メッセージプランフィールドは、メッセージプラン項目が属しているメッセージプランです。親メッセージプランフィールドはメッセージプランレコードの名前フィールドにリンクしています。
評価	ピックリスト	30	なし
シーケンス番号	数値	22	なし
ソリューション名	テキスト	30	なし
講師のメモ	テキスト	2000	なし
状態	ピックリスト	30	なし
シノプシス	テキスト	2000	なし
タイプ	ピックリスト	30	なし

関連トピック

関連する情報については、次のトピックを参照してください。

- [データインポート時のフィールドタイプのガイドライン](#) 『1348ページ』
- [データのインポート](#) 『1479ページ』
- [メッセージプラン項目](#) 『518ページ』

メッセージプラン項目関係のフィールド：インポートの準備

次の表では、メッセージプラン項目関係をOracle CRM On

Demandにインポートする前のCSVファイルの設定について具体的な情報を示しています。この情報は「[データインポート時のフィールドタイプのガイドライン](#) 『1348ページ』」のガイドラインを補足します。インポートを実行する前に、次のインポート情報を確認する必要があります。

注：この表のデフォルトフィールドの列には、各フィールドの最初の（デフォルトの）名前のみを示しています。企業がOracle CRM On

Demandで変更した名前は含まれていません。したがって、データをインポートしようとしたときに特定のフィールドが表示されない場合は、企業の管理者に問い合わせ、そのフィールドの新しい名前を確認してください。

デフォルトメッセージプラン項目関係フィールド名	データタイプ	最大長	コメント
参加者	テキスト	1000	なし
説明	テキスト	255	なし
表示名	テキスト	100	なし
名前	テキスト	100	なし
親メッセージプラン	テキスト	15	なし
評価	ピックリスト	30	なし
シーケンス番号	数値	22	なし
ソリューション名	テキスト	30	なし
状態	ピックリスト	30	なし
シノプシス	テキスト	2000	なし
タイプ	ピックリスト	30	なし

関連トピック

関連する情報については、次のトピックを参照してください。

- [データインポート時のフィールドタイプのガイドライン](#) 『1348ページ』
- [データのインポート](#) 『1479ページ』
- [メッセージプラン項目関係](#) 『522ページ』

メモフィールド：インポートの準備

次の表では、メモをOracle CRM On

Demandにインポートする前のCSVファイルの設定について具体的な情報を示しています。この情報は「[データインポート時のフィールドタイプのガイドライン](#)」『1348ページ』のガイドラインを補足します。インポートを実行する前に、次のインポート情報を確認する必要があります。

注：この表のデフォルトフィールドの列には、各フィールドの最初の（デフォルトの）名前のみを示しています。企業がOracle CRM On

Demandで変更した名前は含まれていません。したがって、データをインポートしようとしたときに特定のフィールドが表示されない場合は、企業の管理者に問い合わせ、そのフィールドの新しい名前を確認してください。

デフォルトのメモフィールド名	データタイプ	最大長	コメント
取引先の外部ID	テキスト	30	なし
取引先名	テキスト	255	なし
キャンペーンの外部ID	テキスト	30	なし
キャンペーン名	テキスト	255	なし
担当者の外部ID	テキスト	30	なし
担当者名	テキスト	255	なし
説明	テキスト	16, 035	インポートファイルの「説明」フィールドが16,350文字を超える場合は、16,252文字に切り捨てられ、残りの文字はリンク先のメモ（各メモは最大16,350文字）に追加されます。
商談の外部ID	テキスト	30	なし
商談名	テキスト	100	なし
個人	チェックボックス	なし	なし
サービスリクエストの外部ID	テキスト	30	なし
サービスリクエスト番号	数値	15	なし
主題	テキスト	30	デフォルトでは、必須フィールド。

関連トピック

関連する情報については、次のトピックを参照してください。

- [データインポート時のフィールドタイプのガイドライン](#) 『1348ページ』
- [データのインポート](#) 『1479ページ』

目標のフィールド：インポートの準備

次の表では、目標をOracle CRM On

Demandにインポートする前のCSVファイルの設定について具体的な情報を示しています。この情報は「[データインポート時のフィールドタイプのガイドライン](#)」『1348ページ』のガイドラインを補足します。インポートを実行する前に、次のインポート情報を確認する必要があります。

注：この表のデフォルトフィールドの列には、各フィールドの最初の（デフォルトの）名前のみを示しています。企業がOracle CRM On

Demandで変更した名前は含まれていません。したがって、データをインポートしようとしたときに特定のフィールドが表示されない場合は、企業の管理者に問い合わせ、そのフィールドの新しい名前を確認してください。

デフォルトの目標 フィールド名	データタイプ	最大長	コメント
取引先名	テキスト	15	定義した目標に関連付けられている取引先名。
担当者名	テキスト	15	定義した目標に関連付けられている担当者名。
通貨	テキスト	20	目標の金額表示に使用される通貨。
説明	テキスト	2000	定義した目標の説明フィールド。
Exchange Date（為替交換日）	日時	7	通貨に為替レートが適用された日付。
目標名	テキスト	30	なし
売上目標	テキスト	22	売上目標。
目標	数値	22	〔目標〕フィールドは、販売ユニット数量、処方、販売コールなどを示します。この数量は〔目標単位〕フィールドで定義されます。
目標単位	ピックリスト	30	〔目標単位〕フィールドは、〔目標〕フィールドの数量を定義します。
親目標	テキスト	15	定義済みの目標が親目標に関連付けられている場合、このフィールドで目標と親目標を結合できます。
期間	テキスト	15	この期間値は、ユーザーがOracle CRM On Demandで売上予想を設定するときに入力する基準に対応します。
計画名	テキスト	15	特定の目標に関連付けられているビジネス計画名（オプション）。
製品名	テキスト	15	目標に関連付けられている製品名。
状態	ピックリスト	30	目標の状態。
対象参加者	テキスト	2000	目標が適用される個人の集まり。
タイプ	ピックリスト	30	目標のタイプ。この値は顧客が設定します。

関連トピック

関連する情報については、次のトピックを参照してください。

- [データインポート時のフィールドタイプのガイドライン](#) 『1348ページ』
- [データのインポート](#) 『1479ページ』
- [目標](#) 『261ページ』

商談担当者役割フィールド：インポートの準備

次の表では、担当者の役割をOracle CRM On

Demandにインポートする前のCSVファイルの設定について具体的な情報を示しています。この情報は「[データインポート時のフィールドタイプのガイドライン](#) 『1348ページ』」のガイドラインを補足します。インポートを実行する前に、次のインポート情報を確認する必要があります。

注：この表のデフォルトフィールドの列には、各フィールドの最初の（デフォルトの）名前のみを示しています。企業がOracle CRM On

Demandで変更した名前は含まれていません。したがって、データをインポートしようとしたときに特定のフィールドが表示されない場合は、企業の管理者に問い合わせ、そのフィールドの新しい名前を確認してください。

デフォルトの担当者役割フィールド名	データタイプ	最大長	コメント
購入役割	ピックリスト	39	有効なデフォルト値は [ユーザー]、[評価者]、[承認者]、[意志決定者]、[ユーザーおよび評価者]、[ユーザーおよび承認者]、[ユーザーおよび意志決定者]、[評価者および承認者]、[評価者および意志決定者]、[不明] です。
担当者の外部ID	テキスト	30	なし
担当者名	テキスト	255	なし
商談の外部ID	テキスト	30	なし
商談名	テキスト	100	なし
プライマリ	チェックボックス	なし	なし

関連トピック

関連する情報については、次のトピックを参照してください。

- [担当者フィールド](#) 『216ページ』
- [データインポート時のフィールドタイプのガイドライン](#) 『1348ページ』
- [データのインポート](#) 『1479ページ』

商談フィールド：インポートの準備

次の表では、商談をOracle CRM On

Demandにインポートする前のCSVファイルの設定について具体的な情報を示しています。この情報は「[データインポート時のフィールドタイプのガイドライン](#)」『1348ページ

』のガイドラインを補足します。インポートを実行する前に、次のインポート情報を確認する必要があります。

注：この表のデフォルトフィールドの列には、各フィールドの最初の（デフォルトの）名前のみを示しています。企業がOracle CRM On

Demandで変更した名前は含まれていません。したがって、データをインポートしようとしたときに特定のフィールドが表示されない場合は、企業の管理者に問い合わせ、そのフィールドの新しい名前を確認してください。

デフォルトの商談 フィールド名	データタイプ	最大長	コメント
取引先	テキスト	100	デフォルトでは、必須フィールド。
取引先の外部ID	テキスト	30	なし
取引先部署	テキスト	50	なし
クローズ日	日付	7	デフォルトでは、必須フィールド。
自動車ディーラー	ピックリスト	30	Oracle CRM On Demand Automotive Editionの場合のみ存在します。
説明	テキスト	16,350	インポートファイルの「説明」フィールドが16,350文字を超える場合は、16,252文字に切り捨てられ、残りの文字はリンク先のメモ（各メモは最大16,350文字）に追加されます。
予想売上	通貨	15	インポートできません。見込売上フィールドに確度フィールドを掛けた値に基づいて計算される値。
外部固有ID	テキスト	30	なし
売上予想	チェックボックス	なし	なし
統合ID	テキスト	30	なし
情報源	ピックリスト	30	なし
製造メーカー	ピックリスト	30	Oracle CRM On Demand Automotive Editionの場合のみ存在します。
モデル	ピックリスト	30	Oracle CRM On Demand Automotive Editionの場合のみ存在します。
変更者	なし	なし	現時点では、インポート時にこのフィールドの値を設定することはできません。この値は、アプリケーションによって自動的に設定されます。

デフォルトの商談 フィールド名	データタイプ	最大長	コメント
名前	テキスト	100	なし
次のステップ	テキスト	250	なし
商談通貨	ピックリスト	15	読み取り専用です。
商談通貨	テキスト	20	なし
商談名	テキスト	100	デフォルトでは、必須フィールド。
所有者	電子メール	50	<p>ファイルデータは、既存のOracle CRM On DemandユーザーのサインオンユーザーIDに一致している必要があります。このフィールドの有効な値がレコードに含まれていない場合（値がない場合も含む）、その値は、インポートを実行しているユーザーのサインオンユーザーIDに設定されます。</p> <p>インポートアシスタントの実行時に、このフィールドが有効なインポートファイルフィールドにマップされない場合、[所有者] は、インポートされたすべてのレコードのインポートを実行しているユーザーのサインオンユーザーIDに設定されます。</p>
所有者の外部ID	テキスト	30	なし
優先順位	ピックリスト	30	有効なデフォルト値は [低]、[中]、[高] です。
確度 (%)	ピックリスト	3	<p>デフォルト値は [0]、[10]、[20]、[30]、[40]、[50]、[60]、[70]、[80]、[90]、[100] です。</p> <p>注：このフィールドは、常にレイアウト上に表示する必要があります。表示されない場合、予期しない結果が発生します。</p>
製品への関心	テキスト	100	Oracle CRM On Demand Financial Services Editionの場合のみ存在します。
成約/不成約の原因	ピックリスト	30	有効なデフォルト値は [設置ベース]、[価格]、[関係]、[業績]、[現行プロジェクトなし]、[予算なし]、[未承認]、[競合他社]、[決裁権なし]、[その他] です。
商談を再割当	チェックボックス	なし	なし
売上	通貨	15	なし

デフォルトの商談 フィールド名	データタイプ	最大長	コメント
セールスステージ	ピックリスト	50	デフォルトでは、必須フィールド。 このフィールドは大部分のフィールドと異なった動作をします。つまり、インポートプロセス中の指定にかかわらず、一致しないピックリスト値は追加されません。インポートするデータはこのフィールドの有効な値と一致する必要があります。 CSV ファイルからデフォルトのピックリスト値と一致しないピックリスト値を取り込む場合は、インポート前にアプリケーションにそれらの値を追加してください。追加しない場合、レコード全体が拒否されます。有効なデフォルト値は [承認済み見込み客]、[ビジョン構築]、[ショートリスト]、[選択済み]、[交渉]、[クローズ済み/成約]、[クローズ済み/不成約] です。
ソースキャンペーン	ピックリスト	30	商談を生成したキャンペーン。
状態	ピックリスト	30	有効なデフォルト値は [懸案]、[不成約]、[成約] です。
テリトリー	テキスト	50	なし
総資産価値	通貨	15	Oracle CRM On Demand Financial Services Editionの場合のみ存在します。
保険料合計	通貨	15	Oracle CRM On Demand Financial Services Editionの場合のみ存在します。
タイプ	ピックリスト	30	なし
年	ピックリスト	30	Oracle CRM On Demand Automotive Editionの場合のみ存在します。

商談製品売上フィールド：インポートの準備

次の表では、商談製品レコードをOracle CRM On Demandにインポートする前のCSVファイルの設定について具体的な情報を示しています。この情報は「[データインポート時のフィールドタイプのガイドライン](#)」『1348ページ』のガイドラインを補足します。インポートを実行する前に、次のインポート情報を確認する必要があります。

注：この表のデフォルトフィールドの列には、各フィールドの最初の（デフォルトの）名前のみを示しています。企業がOracle CRM On Demandで変更した名前は含まれていません。したがって、データをインポートしようとしたときに特定のフィールドが表示されない場合は、企業の管理者に問い合わせ、そのフィールドの新しい名前を確認してください。

デフォルトの商談製品 フィールド名	データタイプ	最大長	コメント
-------------------	--------	-----	------

デフォルトの商談製品 フィールド名	データタイプ	最大長	コメント
期間数	整数	3	反復売上は、 260 の期間までサポートできます。期間の総数でカバーされている期間の長さは、[頻度] フィールドに指定する頻度によって異なります、たとえば、週次の反復売上がある場合、売上を 5 年間まで追跡できます。
資産値	通貨	15	なし
担当者名	テキスト	255	なし
担当者	ピックリスト	30	なし
説明	テキスト	250	最大 250 文字までです。
外部固有ID	テキスト	30	なし
売上予想	チェックボックス	なし	なし
頻度	ピックリスト	30	このピックリストを編集することはできません。したがって、インポートする値は有効な値と正確に一致している必要があります。
統合ID	テキスト	30	なし
商談の外部ID	テキスト	30	なし
商談名	ピックリスト	30	このピックリストを編集することはできません。したがって、インポートする値は有効な値と正確に一致している必要があります。
所有者	テキスト	50	このピックリストを編集することはできません。したがって、インポートする値は有効な値と正確に一致している必要があります。
所有者の外部ID	テキスト	30	なし
保険料	通貨	15	なし
確度 (%)	ピックリスト	22	なし
製品外部ID	テキスト	30	なし

デフォルトの商談製品 フィールド名	データタイプ	最大長	コメント
製品名	テキスト	50	このピックリストを編集することはできません。したがって、インポートする値は有効な値と正確に一致している必要があります。
購入日	日付	7	なし
購入価格	通貨	15	なし
数量	数値	15	なし
シリアル番号	テキスト	100	なし
出荷日	日付	7	なし
開始/終了日	日付	7	なし
状態	テキスト	30	なし
タイプ	ピックリスト	30	なし
保証	ピックリスト	30	なし

関連トピック

関連する情報については、次のトピックを参照してください。

■ [データインポート時のフィールドタイプのガイドライン](#) 『1348ページ』

■ [データのインポート](#) 『1479ページ』

パートナーフィールド：インポートの準備

次の表では、パートナーをOracle CRM On

Demandにインポートする前のCSVファイルの設定について具体的な情報を示しています。この情報は「[データインポート時のフィールドタイプのガイドライン](#) 『1348ページ』」のガイドラインを補足します。インポートを実行する前に、次のインポート情報を確認する必要があります。

注：この表のデフォルトフィールドの列には、各フィールドの最初の（デフォルトの）名前のみを示しています。企業がOracle CRM On

Demandで変更した名前は含まれていません。したがって、データをインポートしようとしたときに特定のフィールドが表示されない場合は、企業の管理者に問い合わせ、そのフィールドの新しい名前を確認してください。

デフォルトのパートナー フィールド名	データタイプ	最大長	コメント
医師数	数値	22	このフィールドは、Oracle CRM On Demand Life Sciences

デフォルトのパートナー フィールド名	データタイプ	最大長	コメント
			Edition の場合のみ存在します。
取引先パートナー	テキスト	1	なし
年間売上	通貨	15	なし
請求先住所1	テキスト	200	なし
請求先住所 2	テキスト	100	なし
請求先住所 3	テキスト	100	なし
請求先住所-市	テキスト	50	なし
請求先住所-国	ピックリスト	30	なし
請求 私書箱/並べ替えコード	テキスト	30	なし
Billing Province (請求先都道府県)	テキスト	50	なし
Billing US State (請求先US State (US の州))	ピックリスト	2	このフィールドの値は標準的な2文字の略称 です。例：アイオワの場合は「IA」。
請求 郵便番号	テキスト	30	なし
訪問頻度	ピックリスト	30	このフィールドはOracle CRM On Demand Life Sciences Editionの場合のみ存在します。このピック リストは変更できます。
Channel Account Manager (チャネル取引先 マネージャ)	テキスト	50	なし
準拠レビュー日	UTC日時	7	[準拠状況] のレビュー期限。
準拠状況	ピックリスト	30	このピックリストは変更できます。
説明	テキスト	255	なし
専門知識	テキスト	30	このピックリストは変更できます。
外部固有ID	テキスト	30	なし
名前のふりがな	テキスト	100	なし
病院識別番号	テキスト	30	病院識別番号 (HIN)。
業種	ピックリスト	50	このピックリストは読み取り専用です。この ピックリストのデフォルト値は [自動車]、 [エネルギー業界]、[財務サービス]、[ハイテク業界]、[製造]、[その他]、[

デフォルトのパートナー フィールド名	データタイプ	最大長	コメント
			製薬業]、[小売]、[サービス]、[通信業] です。
影響タイプ	ピックリスト	30	このピックリストは変更できます。
最後の割当終了日付	UTC日時	7	なし
最後の割当提出日付	UTC日時	7	なし
最終訪問日	UTC日時	7	なし
場所	テキスト	50	なし
代表FAX番号	電話	40	なし
代表電話番号	電話	40	なし
マーケットポテンシャル	ピックリスト	30	このフィールドはOracle CRM On Demand Life Sciences Editionの場合のみ存在します。このピックリストは変更できます。
市場セグメント	ピックリスト	30	このフィールドはOracle CRM On Demand Life Sciences Editionの場合のみ存在します。このピックリストは変更できます。
マーケットシェア	番地	なし	このフィールドはOracle CRM On Demand Life Sciences Editionの場合のみ存在します。このピックリストは変更できます。有効な値は0から100です。
最大ユーザー数	整数	なし	なし
従業員数	整数	22	なし
開始パートナー取引先	ピックリスト	100	このピックリストは読み取り専用です。このピックリストは有効なパートナーの値を示します。
所有者	テキスト	50	このフィールドはレコードの現在の所有者の名前を示します。
所有者パートナー取引先	ピックリスト	100	このピックリストは読み取り専用です。
パートナー通貨	ピックリスト	15	このピックリストは読み取り専用です。この値は現在のパートナー通貨の既存の値と一致している必要があります。
パートナーレベル	ピックリスト	30	このピックリストは変更できます。
Partner	テキスト	100	パートナーの名前。

デフォルトのパートナー フィールド名	データタイプ	最大長	コメント
Name (パートナー名)			
Partner Organization Status (パートナー組織の状態)	ピックリスト	30	このフィールドは、パートナーが有効なパートナー関係パートナー (PRM) 組織であるかどうかを示します。この値を有効に設定すると、パートナー組織のブックが自動的に作成され、このブックにユーザーが自動的に追加されます。このブックが使用されるのは、パートナーレコードフィールドのパートナー関係関連項目でパートナー間に関連付けられている場合のみです。このピックリストは変更できます。
価格リスト	ピックリスト	50	このピックリストは読み取り専用です。このピックリストのデフォルト値は価格リスト名です。
プライマリパートナータイプ	ピックリスト	30	このピックリストは読み取り専用です。このピックリストのデフォルト値はパートナーに関連付けられたパートナータイプです。
主要パートナー取引先	ピックリスト	100	このピックリストは読み取り専用です。このピックリストのデフォルト値はパートナーの値です。
優先順位	ピックリスト	30	このピックリストは変更できます。
株式会社	チェックボックス	なし	なし
ランキング	数値	22	なし
取引先を再割当	チェックボックス	なし	このフィールドは、取引先を再度割り当てる必要があることを示します。インポートした場合、企業の管理者またはマネージャが再割り当て機能を設定すると、この取引先レコードに対して自動割り当て規則が適用されます。
参照	チェックボックス	なし	見込み顧客に割り当て可能な参照にこの取引先が相当する場合は、このフィールドをオンに設定する必要があります。
リファレンス開始日	日付	なし	なし
地域	ピックリスト	25	このピックリストは変更できます。デフォルトの有効値は「東」、「西」、「中央部」です。
ルート	ピックリスト	30	このピックリストは変更できます。
出荷先住所1	テキスト	200	なし

デフォルトのパートナー フィールド名	データタイプ	最大長	コメント
出荷先住所 2	テキスト	100	なし
出荷先住所 3	テキスト	50	なし
出荷先市	テキスト	50	なし
出荷先国	ピックリスト	30	なし
Shipping PO Box/Sorting Code (出荷先私書箱/並べ替えコード)	テキスト	30	なし
Shipping Province (出荷先都道府県)	テキスト	50	なし
Shipping US State (出荷先US State (USの州))	ピックリスト	2	このフィールドの値は標準的な2文字の略称です。例：アイオワの場合は「IA」。
出荷先郵便番号	テキスト	30	なし
ソースキャンペーン	ピックリスト	100	このピックリストは読み取り専用です。このピックリストのデフォルト値は取引先を獲得したソースキャンペーンの名前です。
状態	ピックリスト	30	このピックリストは変更できます。
テリトリー	ピックリスト	50	このピックリストは読み取り専用です。このピックリストのデフォルト値はテリトリーの名前です。
URL	テキスト	100	なし
年度累計売上	通貨	22	このフィールドは、Oracle CRM On Demand Life Sciences Editionの場合のみ存在します。YTDは年度累計を意味します。

関連トピック

関連する情報については、次のトピックを参照してください。

- [データインポート時のフィールドタイプのガイドライン](#) 『1348ページ』
- [データのインポート](#) 『1479ページ』

計画取引先のフィールド：インポートの準備

次の表では、計画取引先をOracle CRM On

Demandにインポートする前のCSVファイルの設定について具体的な情報を示しています。この情報は「[データインポート](#)

時のフィールドタイプのガイドライン 『1348ページ』

』」のガイドラインを補足します。インポートを実行する前に、次のインポート情報を確認する必要があります。

注：この表のデフォルトフィールドの列には、各フィールドの最初の（デフォルトの）名前のみを示しています。企業がOracle CRM On

Demandで変更した名前は含まれていません。したがって、データをインポートしようとしたときに特定のフィールドが表示されない場合は、企業の管理者に問い合わせ、そのフィールドの新しい名前を確認してください。

デフォルトの計画取引先フィールド名	データタイプ	最大長	コメント
取引先	ピックリスト	15	取引先オブジェクトIDを保持する参照フィールド。
ビジネス計画	ピックリスト	15	ビジネス計画オブジェクトIDを保持する参照フィールド。
プライマリ計画取引先	ブール	1	取引先がプライマリ取引先かどうかを示します。

関連トピック

関連する情報については、次のトピックを参照してください。

- [データインポート時のフィールドタイプのガイドライン 『1348ページ』](#)
- [データのインポート 『1479ページ』](#)
- [計画取引先 『265ページ』](#)

計画担当者のフィールド：インポートの準備

次の表では、計画担当者をOracle CRM On

Demandにインポートする前のCSVファイルの設定について具体的な情報を示しています。この情報は「[データインポート時のフィールドタイプのガイドライン 『1348ページ』](#)」のガイドラインを補足します。インポートを実行する前に、次のインポート情報を確認する必要があります。

注：この表のデフォルトフィールドの列には、各フィールドの最初の（デフォルトの）名前のみを示しています。企業がOracle CRM On

Demandで変更した名前は含まれていません。したがって、データをインポートしようとしたときに特定のフィールドが表示されない場合は、企業の管理者に問い合わせ、そのフィールドの新しい名前を確認してください。

デフォルトの計画担当者フィールド名	データタイプ	最大長	コメント
ビジネス計画	ピックリスト	15	ビジネス計画オブジェクトIDを保持する参照フィールド。
担当者	ピックリスト	15	担当者オブジェクトIDを保持する参照フィールド。
プライマリ計画担当者	ブール	1	担当者がプライマリ担当者かどうかを示します。

関連トピック

関連する情報については、次のトピックを参照してください。

- [データインポート時のフィールドタイプのガイドライン](#) 『1348ページ』
- [データのインポート](#) 『1479ページ』
- [計画担当者](#) 『269ページ』

計画商談のフィールド：インポートの準備

次の表では、計画商談をOracle CRM On

Demandにインポートする前のCSVファイルの設定について具体的な情報を示しています。この情報は「[データインポート時のフィールドタイプのガイドライン](#) 『1348ページ』」のガイドラインを補足します。インポートを実行する前に、次のインポート情報を確認する必要があります。

注：この表のデフォルトフィールドの列には、各フィールドの最初の（デフォルトの）名前のみを示しています。企業がOracle CRM On

Demandで変更した名前は含まれていません。したがって、データをインポートしようとしたときに特定のフィールドが表示されない場合は、企業の管理者に問い合わせ、そのフィールドの新しい名前を確認してください。

デフォルトの計画商談 フィールド名	データタイプ	最大長	コメント
商談	テキスト	15	商談オブジェクトIDを保持する参照フィールド。
ビジネス計画	テキスト	15	ビジネス計画オブジェクトIDを保持する参照フィールド。

関連トピック

関連する情報については、次のトピックを参照してください。

- [データインポート時のフィールドタイプのガイドライン](#) 『1348ページ』
- [データのインポート](#) 『1479ページ』
- [計画商談](#) 『273ページ』

保険証券フィールド：インポートの準備

次の表では、保険証券をOracle CRM On

Demandにインポートする前のCSVファイルの設定について具体的な情報を示しています。この情報は「[データインポート時のフィールドタイプのガイドライン](#) 『1348ページ』」のガイドラインを補足します。インポートを実行する前に、次のインポート情報を確認する必要があります。

注：この表のデフォルトフィールドの列には、各フィールドの最初の（デフォルトの）名前のみを示しています。企業がOracle CRM On

Demandで変更した名前は含まれていません。したがって、データをインポートしようとしたときに特定のフィールドが表示されない場合は、企業の管理者に問い合わせ、そのフィールドの新しい名前を確認してください。このトピックは、Oracle CRM On Demand Financial Services Editionの場合のみ存在します。

次の表の情報は、保険証券データのみ有効です。

保険証券フィールド名	データタイプ	最大長	コメント
Billing Status (請求状況)	ピックリスト	30	なし
Business Account (ビジネスアカウント)	テキスト	15	なし
Business Account: External System ID (ビジネスアカウント: 外部システムID)	テキスト	30	なし
キャンペーン	テキスト	15	なし
キャンペーン: 外部システムID	テキスト	30	なし
Cancelled Date (キャンセル日)	日付	なし	なし
Company: External System ID (企業: 外部システムID)	テキスト	30	なし
通貨コード	ピックリスト	20	なし
有効日	日付	なし	なし
失効日	日付	なし	なし
外部システムID	テキスト	50	なし
External Last Updated (前回の外部更新)	日時	なし	なし
External Source (外部情報源)	テキスト	50	なし
Face Amount (額面金額)	通貨	22	なし
Financial Account (金融口座)	テキスト	15	なし
Financial Account: External System ID (金融口座: 外部システムID)	テキスト	30	なし
世帯	テキスト	15	なし
世帯: 外部システムID	テキスト	30	なし
統合ID	テキスト	30	なし
Invoice Due Date (請求締切日)	日付	なし	なし
所有者: 外部システムID	テキスト	30	なし
Parent Policy (親保険証券)	テキスト	15	なし

保険証券フィールド名	データタイプ	最大長	コメント
Parent Policy: External System ID (親保険証券：外部システムID)	テキスト	50	このレコードにリンクされた親保険証券の外部固有ID。
Policy Number (保険証券番号)	テキスト	50	一致するレコードの定義済みフィールド。このフィールドは、保険証券番号フィールドとも呼ばれます。
Policy Pay Method (保険支払方法)	ピックリスト	30	なし
Policy Type (保険の種類)	ピックリスト	30	なし
Primary Agency (プライマリエージェンシー)	テキスト	15	なし
Primary Agency: External System ID (プライマリエージェンシー：外部システムID)	テキスト	30	このレコードにリンクされたプライマリエージェンシー (ビジネスアカウントはパートナーに設定) の外部固有ID。
Primary Agent (プライマリエージェント)	テキスト	15	なし
Primary Agent: External System ID (プライマリエージェント：外部システムID)	テキスト	30	このレコードにリンクされたプライマリエージェント (担当者) の外部固有ID。
Producer Code (プロデューサーコード)	テキスト	50	なし
Rate Plan (レートプラン)	ピックリスト	30	なし
Rate State (レート状況)	ピックリスト	30	なし
Referral Source (照会情報源)	ピックリスト	30	なし
状態	ピックリスト	30	なし
Sub Status (サブ状況)	ピックリスト	30	なし
期間	テキスト	50	なし

保険証券フィールド名	データタイプ	最大長	コメント
保険料合計	通貨	22	なし

関連トピック

関連する情報については、次のトピックを参照してください。

- [データインポート時のフィールドタイプのガイドライン](#) 『1348ページ』
- [データのインポート](#) 『1479ページ』

保険契約者フィールド：インポートの準備

次の表では、保険契約者をOracle CRM On Demandにインポートする前のCSVファイルの設定について具体的な情報を示しています。この情報は「[データインポート時のフィールドタイプのガイドライン](#) 『1348ページ』」のガイドラインを補足します。インポートを実行する前に、次のインポート情報を確認する必要があります。

注：この表のデフォルトフィールドの列には、各フィールドの最初の（デフォルトの）名前のみを示しています。企業がOracle CRM On

Demandで変更した名前は含まれていません。したがって、データをインポートしようとしたときに特定のフィールドが表示されない場合は、企業の管理者に問い合わせ、そのフィールドの新しい名前を確認してください。このトピックは、Oracle CRM On Demand Financial Services Editionの場合のみ存在します。

次の表の情報は、保険契約者データのものに有効です。

デフォルトの保険契約者フィールド名	データタイプ	最大長	コメント
Business Account Holder（ビジネスアカウント所有者）	テキスト	15	なし
Business Account Holder: External System ID（ビジネスアカウント所有者：外部システムID）	テキスト	30	なし
Company: External System ID（企業：外部システムID）	テキスト	50	なし
Contact Holder（担当者所属先）	テキスト	15	なし
Contact Holder: External Unique ID（担当者所属先：外部固有ID）	テキスト	50	なし
通貨コード	ピックリスト	20	なし
Exchange Date（為替交換日）	日付	なし	なし
外部システムID	テキスト	50	なし

デフォルトの保険契約者フィールド名	データタイプ	最大長	コメント
External Last Updated (前回の外部更新)	日時	なし	なし
External Source (外部情報源)	テキスト	50	なし
Household Holder (世帯主)	テキスト	15	なし
Household Holder: External System ID (世帯主：外部システムID)	テキスト	30	なし
Holder Percentage (所有者のパーセンテージ)	率	22	なし
Insured Type (被保険者タイプ)	ピックリスト	30	なし
統合ID	テキスト	30	なし
所有者：外部システムID	テキスト	30	なし
Policy (保険証券)	テキスト	15	一致するレコードの定義済みフィールド
Policy: External System ID (保険証券：外部システムID)	テキスト	50	このレコードにリンクされた保険証券の外部固有ID。
Policy Holder Name (保険契約者名)	テキスト	250	一致するレコードの定義済みフィールド
役割	ピックリスト	30	一致するレコードの定義済みフィールド

関連トピック

関連する情報については、次のトピックを参照してください。

- [データインポート時のフィールドタイプのガイドライン](#) 『1348ページ』
- [データのインポート](#) 『1479ページ』

ポートフォリオフィールド：インポートの準備

注：この機能は、標準アプリケーションの一部ではないため、ご使用のアプリケーションのバージョンによっては使用できないことがあります。

次の表では、ポートフォリオ取引先をOracle CRM On

Demandにインポートする前のCSVファイルの設定について具体的な情報を示しています。この情報は「[データインポート](#)

時のフィールドタイプのガイドライン 『1348ページ

』」のガイドラインを補足します。インポートを実行する前に、次のインポート情報を確認する必要があります。

注：この表のデフォルトフィールドの列には、各フィールドの最初の（デフォルトの）名前のみを示しています。企業がOracle CRM On

Demandで変更した名前は含まれていません。したがって、データをインポートしようとしたときに特定のフィールドが表示されない場合は、企業の管理者に問い合わせ、そのフィールドの新しい名前を確認してください。

デフォルトのポートフォリオ口座フィールド名	データタイプ	最大長	コメント
取引先通貨	ピックリスト	15	このピックリストを編集することはできません。したがって、インポートする値は有効な値と正確に一致している必要があります。
取引先番号	テキスト	100	なし
取引先タイプ	ピックリスト	30	デフォルト値は、[年金契約]、[グループ保険]、[401K]、[普通預金]、[IRA]、[生命保険]、[投資信託]、[預金]、および[その他]です。
年率	数値	15	なし
キャンセル/販売日	日付	7	なし
信用限度額	通貨	20	なし
有効日	日付	7	なし
失効日	日付	7	なし
外部固有ID	テキスト	30	なし
額面金額	通貨	20	なし

デフォルトのポートフォリオ口座フィールド名	データタイプ	最大長	コメント
施設	テキスト	100	なし
金融機関の場所	テキスト	50	なし
借入れ金額	通貨	20	なし
返済期限	日付	7	なし
保険料	通貨	20	なし
プライマリ所有者ID	テキスト	50	なし
製品	テキスト	50	なし
購入日	日付	7	なし
売上	通貨	20	なし
リスククラス	テキスト	50	なし
状態	ピックリスト	30	有効なデフォルト値は、[有効]、[懸案]、[見積り]、[終了済み]、[クローズ] です。
期間	数値	20	なし

デフォルトのポートフォリオ口座フィールド名	データタイプ	最大長	コメント
期間単位	ピックリスト	20	有効なデフォルト値は、[日]、[週]、[月]、および[年]です。
総資産価値	通貨	20	なし
評価日	日付	7	なし
金融機関の外部ID	テキスト	30	取引先への金融機関のリンクです。
製品外部ID	テキスト	30	なし

関連トピック

関連する情報については、次のトピックを参照してください。

- [ポートフォリオ](#) 『534ページ』
- [データインポート時のフィールドタイプのガイドライン](#) 『1348ページ』
- [データのインポート](#) 『1479ページ』

価格リストのフィールド：インポートの準備

次の表では、価格リストをOracle CRM On Demandにインポートする前のCSVファイルの設定について具体的な情報を示しています。この情報は「[データインポート時のフィールドタイプのガイドライン](#) 『1348ページ』」のガイドラインを補足します。インポートを実行する前に、次のインポート情報を確認する必要があります。

注：この表のデフォルトフィールドの列には、各フィールドの最初の（デフォルトの）名前のみを示しています。企業がOracle CRM On Demandで変更した名前は含まれていません。したがって、データをインポートしようとしたときに特定のフィールドが表示されない場合は、企業の管理者に問い合わせ、そのフィールドの新しい名前を確認してください。

デフォルトの価格リスト フィールド名	データタイプ	最大長	コメント
通貨	可変長文字列	20	価格リストの通貨。
説明	可変長文字列	255	なし
有効開始	UTC日時	7	価格リストが有効になった日付。

デフォルトの価格リスト フィールド名	データタイプ	最大長	コメント
有効終了	UTC日時	7	価格リストの有効期限。
所有者	可変長文字列	15	レコードの所有者。
価格リスト名	可変長文字列	50	なし
状態	可変長文字列	30	価格リストの現在の状態。例：進行中、公開済み。
タイプ	可変長文字列	30	価格リストのタイプ。

関連トピック

関連する情報については、次のトピックを参照してください。

■ [データインポート時のフィールドタイプのガイドライン](#) 『1348ページ』

■ [データのインポート](#) 『1479ページ』

価格リスト明細項目のフィールド：インポートの準備

次の表では、価格リスト明細項目をOracle CRM On

Demandにインポートする前のCSVファイルの設定について具体的な情報を示しています。この情報は「[データインポート時のフィールドタイプのガイドライン](#) 『1348ページ』」のガイドラインを補足します。インポートを実行する前に、次のインポート情報を確認する必要があります。

注：この表のデフォルトフィールドの列には、各フィールドの最初の（デフォルトの）名前のみを示しています。企業がOracle CRM On

Demandで変更した名前は含まれていません。したがって、データをインポートしようとしたときに特定のフィールドが表示されない場合は、企業の管理者に問い合わせ、そのフィールドの新しい名前を確認してください。

デフォルトの価格リスト明細項目 フィールド名	データタイプ	最大長	コメント
説明	可変長文字列	255	なし
有効開始	UTC日時	7	価格リストが有効になった日付。
有効終了	UTC日時	7	価格リストの有効期限。
リスト価格	数値	22	製品の価格。
所有者	可変長文字列	15	レコードの所有者。
価格リスト	可変長文字列	15	明細項目が関連付けられている価格リストの名前。
価格タイプ	可変長文字列	30	明細項目の価格タイプ。例：標準。
製品	可変長文字列	15	価格明細項目の製品。

関連トピック

関連する情報については、次のトピックを参照してください。

- [データインポート時のフィールドタイプのガイドライン](#) 『1348ページ』
- [データのインポート](#) 『1479ページ』

製品カテゴリーフィールド：インポートの準備

次の表では、製品カテゴリーフィールドをOracle CRM On Demandにインポートする前のCSVファイルの設定について具体的な情報を示しています。この情報は「[データインポート時のフィールドタイプのガイドライン](#) 『1348ページ』」のガイドラインを補足します。インポートを実行する前に、次のインポート情報を確認する必要があります。

注：この表のデフォルトフィールドの列には、各フィールドの最初の（デフォルトの）名前のみを示しています。企業がOracle CRM On Demandで変更した名前は含まれていません。したがって、データをインポートしようとしたときに特定のフィールドが表示されない場合は、企業の管理者に問い合わせ、そのフィールドの新しい名前を確認してください。

デフォルトのキャンペーン受取人フィールド名	データタイプ	最大長
カテゴリー名	テキスト	100
親カテゴリー	テキスト	100
外部固有ID	テキスト	30
親製品カテゴリー外部ID	テキスト	30
説明	テキスト	16,350

製品フィールド：インポートの準備

次の表では、製品をOracle CRM On Demandにインポートする前のCSVファイルの設定について具体的な情報を示しています。この情報は「[データインポート時のフィールドタイプのガイドライン](#) 『1348ページ』」のガイドラインを補足します。インポートを実行する前に、次のインポート情報を確認する必要があります。

注：この表のデフォルトフィールドの列には、各フィールドの最初の（デフォルトの）名前のみを示しています。企業がOracle CRM On Demandで変更した名前は含まれていません。したがって、データをインポートしようとしたときに特定のフィールドが表示されない場合は、企業の管理者に問い合わせ、そのフィールドの新しい名前を確認してください。

デフォルト製品 フィールド名	データタイプ	最大長	コメント
本文	ピックリスト	30	<p>Oracle CRM On Demand Automotive Editionの場合のみ存在します。</p> <p>有効なデフォルト値は [クーペ]、[サロン]、[カブリオレ]、[ハッチバック]、[ワゴン]、[セダン] です。</p>

デフォルト製品 フィールド名	データタイプ	最大長	コメント
カテゴリー	ピックリスト	30	有効なデフォルト値は [衣類]、[トラクター]、[SUV]、[内装]、[大型トラック]、[外装]、[電気利用]、[駆動方式]、[軽トラック]、[乗用車] です。
規制	チェックボックス	なし	なし
自動車ディーラー請求価格	通貨	15	Oracle CRM On Demand Automotive Editionの場合のみ存在します。
説明	テキスト	16,350	インポートファイルの [説明] フィールドが 16,350文字を超える場合は、16,252文字に切り捨てられ、残りの文字はリンク先のメモ（各メモは最大16,350文字）に追加されます。
ドア	ピックリスト	30	Oracle CRM On Demand Automotive Editionの場合のみ存在します。 有効なデフォルト値は [3ドア]、[2ドア]、[4ドア] です。
エンジン	ピックリスト	30	Oracle CRM On Demand Automotive Editionの場合のみ存在します。
ロット番号追跡	チェックボックス	なし	なし
製造メーカー	ピックリスト	30	Oracle CRM On Demand Automotive Editionの場合のみ存在します。
モデル	ピックリスト	30	Oracle CRM On Demand Automotive Editionの場合のみ存在します。
オーダー可	チェックボックス	なし	なし
親製品	テキスト	100	なし
パーツ番号	テキスト	50	なし
価格タイプ	ピックリスト	30	なし
製品カテゴリー	テキスト	100	なし
製品通貨	通貨	15	なし
製品名	テキスト	100	デフォルトでは、必須フィールド。
製品タイプ	ピックリスト	30	なし

デフォルト製品 フィールド名	データタイプ	最大長	コメント
版	ピックリスト	30	なし
シリアル番号付き	チェックボックス	なし	なし
状態	ピックリスト	30	なし
サブタイプ	ピックリスト	30	なし
治療クラス	ピックリスト	30	Oracle CRM On Demand Life Sciences Editionの場合のみ存在します。
トランスミッション	ピックリスト	30	Oracle CRM On Demand Automotive Editionの場合のみ存在します。
トリム	ピックリスト	30	Oracle CRM On Demand Automotive Editionの場合のみ存在します。
タイプ	ピックリスト	30	なし
年	数値	50	Oracle CRM On Demand Automotive Editionの場合のみ存在します。

関連トピック

関連する情報については、次のトピックを参照してください。

- [データインポート時のフィールドタイプのガイドライン](#) 『1348ページ』
- [データのインポート](#) 『1479ページ』

サンプル免責条項のフィールド：インポートの準備

次の表では、サンプル免責条項をOracle CRM On Demandにインポートする前のCSVファイルの設定について具体的な情報を示しています。この情報は「[データインポート時のフィールドタイプのガイドライン](#) 『1348ページ』」のガイドラインを補足します。インポートを実行する前に、次のインポート情報を確認する必要があります。

注：この表のデフォルトフィールドの列には、各フィールドの最初の（デフォルトの）名前のみを示しています。企業がOracle CRM On

Demandで変更した名前は含まれていません。したがって、データをインポートしようとしたときに特定のフィールドが表示されない場合は、企業の管理者に問い合わせ、そのフィールドの新しい名前を確認してください。

デフォルトのサンプル免責条項フィールド名	データタイプ	最大長	説明
説明	テキスト	255	このフィールドには、免責条項フィールドに関する補足情報が表示されます。
番地	テキスト	15	なし

デフォルトのサンプル免責条項フィールド名	データタイプ	最大長	説明
免責条項テキスト	テキスト	500	免責条項のテキスト。
終了日	日時	7	免責条項の失効日。
開始日	日時	7	免責条項の開始日。
状態	ピックリスト	30	このフィールドの値は、[有効]、[無効]および[期限切れ]です。

関連トピック

関連する情報については、次のトピックを参照してください。

- [データインポート時のフィールドタイプのガイドライン『1348ページ』](#)
- [データのインポート『1479ページ』](#)

サンプル在庫のフィールド：インポートの準備

次の表では、サンプル在庫をOracle CRM On Demandにインポートする前のCSVファイルの設定について具体的な情報を示しています。この情報は「[データインポート時のフィールドタイプのガイドライン『1348ページ』](#)」のガイドラインを補足します。インポートを実行する前に、次のインポート情報を確認する必要があります。

注：この表のデフォルトフィールドの列には、各フィールドの最初の（デフォルトの）名前のみを示しています。企業がOracle CRM On Demandで変更した名前は含まれていません。したがって、データをインポートしようとしたときに特定のフィールドが表示されない場合は、企業の管理者に問い合わせ、そのフィールドの新しい名前を確認してください。

デフォルトのサンプル在庫フィールド名	データタイプ	最大長	コメント
監査レポート ID	テキスト	15	なし
在庫期間	テキスト	15	在庫期間オブジェクトIDを示す参照フィールド。
最終実地棚卸	数値	22	なし
ロット番号	テキスト	15	なし
開始残高	数値	22	なし
実地棚卸	数値	22	なし
サンプル	テキスト	15	この在庫のサンプル製品を示す参照フィールド。
システム数	数値	22	なし

関連トピック

関連する情報については、次のトピックを参照してください。

- [データインポート時のフィールドタイプのガイドライン](#) 『1348ページ』
- [データのインポート](#) 『1479ページ』
- [サンプル在庫](#) 『466ページ』

サンプルロットのフィールド：インポートの準備

次の表では、サンプルロットをOracle CRM On Demandにインポートする前のCSVファイルの設定について具体的な情報を示しています。この情報は「[データインポート時のフィールドタイプのガイドライン](#) 『1348ページ』」のガイドラインを補足します。インポートを実行する前に、次のインポート情報を確認する必要があります。

注：この表のデフォルトフィールドの列には、各フィールドの最初の（デフォルトの）名前のみを示しています。企業がOracle CRM On Demandで変更した名前は含まれていません。したがって、データをインポートしようとしたときに特定のフィールドが表示されない場合は、企業の管理者に問い合わせ、そのフィールドの新しい名前を確認してください。

デフォルトのサンプルロットフィールド名	データタイプ	最大長	コメント
締め日	日付	7	この日付は計算で求められます。計算は失効日から[短日]フィールドの値を引いた値に基づきます。たとえば、失効日が1月31日で、[短日]フィールドの値が30の場合、[締め日]は1月1日になります。これは、サンプルロットを近い将来に使用するか、本社に返すことを示します。
説明	テキスト	255	ロットの説明。
失効日	日付	7	サンプルロットの失効日。
ロット別在庫	ブール	1	このフィールドは、在庫をロットレベルで追跡するか、製品レベルで追跡するかを示します。
ロット番号	テキスト	100	ロットの名前。
オーダー可	ブール	1	このフィールドは、ロットがオーダー可能かどうかを示します。
製品レベル	数値	22	なし
サンプル	テキスト	15	製品名。
短日	数値	22	リード日数。
開始日	日付	7	サンプルロットの開始日。
単位	テキスト	30	単位。

関連トピック

関連する情報については、次のトピックを参照してください。

- [データインポート時のフィールドタイプのガイドライン](#) 『1348ページ』
- [データのインポート](#) 『1479ページ』
- [サンプルロット](#) 『502ページ』

サンプルトランザクションのフィールド：インポートの準備

次の表では、サンプルトランザクションをOracle CRM On

Demandにインポートする前のCSVファイルの設定について具体的な情報を示しています。この情報は「[データインポート時のフィールドタイプのガイドライン](#) 『1348ページ』」のガイドラインを補足します。インポートを実行する前に、次のインポート情報を確認する必要があります。

注：この表のデフォルトフィールドの列には、各フィールドの最初の（デフォルトの）名前のみを示しています。企業がOracle CRM On

Demandで変更した名前は含まれていません。したがって、データをインポートしようとしたときに特定のフィールドが表示されない場合は、企業の管理者に問い合わせ、そのフィールドの新しい名前を確認してください。

デフォルトのサンプルトランザクション フィールド名	データタイプ	最大長	コメント
送信済みパッケージ数	数値	22	サンプルトランザクションの送信時に送信されるパッケージ数。
受信済みパッケージ数	数値	22	サンプルトランザクションの受信時に受信されるパッケージ数。
調整理由	ピックリスト	30	このフィールドのデフォルト値は、人によるエラー、盗難、初期カウント、紛失、発見、およびリクエストです。
コメント	テキスト	255	説明のフィールド。
日付	日時	7	トランザクションの日付。
予想到着日	日時	7	なし
予想納入日	日時	7	なし
転送元トランザクション	テキスト	15	なし
在庫期間：開始日	日時	7	なし
在庫期間：終了日	日時	7	なし
請求書番号	テキスト	15	なし
名前	テキスト	50	なし

デフォルトのサンプルトランザクション フィールド名	データタイプ	最大長	コメント
親トランザクション	テキスト	15	なし
受信日	日時	7	なし
ルートトランザクション	テキスト	15	なし
状態	ピックリスト	30	デフォルト値は、進行中、運送中、調整済み、処理済み、処理済 (差異あり) です。
送信日	日時	7	なし
追跡番号	テキスト	15	なし
振替先	テキスト	15	なし
タイプ	ピックリスト	30	デフォルト値は、[振替 (内部)]、[振替 (外部)]、[欠落サンプル]、[在庫調整]、[支出] です。

関連トピック

関連する情報については、次のトピックを参照してください。

■ [データインポート時のフィールドタイプのガイドライン](#) 『1348ページ』

■ [データのインポート](#) 『1479ページ』

サービスリクエストフィールド：インポートの準備

次の表では、サービスリクエストをOracle CRM On

Demandにインポートする前のCSVファイルの設定について具体的な情報を示しています。この情報は「[データインポート時のフィールドタイプのガイドライン](#) 『1348ページ』」のガイドラインを補足します。インポートを実行する前に、次のインポート情報を確認する必要があります。

注：この表のデフォルトフィールドの列には、各フィールドの最初の（デフォルトの）名前のみを示しています。企業がOracle CRM On

Demandで変更した名前は含まれていません。したがって、データをインポートしようとしたときに特定のフィールドが表示されない場合は、企業の管理者に問い合わせ、そのフィールドの新しい名前を確認してください。

デフォルトのサービスリクエストフィールド名	データタイプ	最大長	説明
取引先	テキスト	100	なし
取引先の外部 ID	テキスト	30	なし
エリア	ピックリスト	30	有効なデフォルト値：製品、インストール、保守、トレーニング、その他

デフォルトのサービスリクエスト フィールド名	データタイプ	最大長	説明
原因	ピックリスト	30	有効なデフォルト値：不明確な指示、要トレーニング、既存問題、新規問題、その他
クローズ	時刻	日時	なし
担当者	テキスト	255	なし
担当者の外部 ID	テキスト	30	なし
自動車ディーラー	ピックリスト	100	Oracle CRM On Demand Automotive Edition
説明	テキスト	16,350	インポートファイルの〔説明〕フィールドが 16,350文字を超える場合は、16,252文字に切り捨てられ、残りの文字はリンク先のメモ（各メモは最大16,350文字）に追加されます。
外部固有ID	テキスト	30	なし
開始時間	日時	7	なし
所有者	電子メール	50	ファイルデータは、既存のOracle CRM On DemandユーザーのサインオンユーザーIDに一致している必要があります。このフィールドの有効な値がレコードに含まれていない場合（値がない場合も含む）、その値は、インポートを実行しているユーザーのサインオンユーザーIDに設定されます。 インポートアシスタントの実行時に、このフィールドが有効なインポートファイルフィールドにマップされない場合、〔所有者〕は、インポートされたすべてのレコードのインポートを実行しているユーザーのサインオンユーザーIDに設定されます。
所有者の外部 ID	テキスト	30	なし
主要パートナー取引先	可変長文字列	15	なし
優先順位	ピックリスト	30	有効なデフォルト値：1-緊急、2-高、3-中、4-低

デフォルトのサービスリクエスト フィールド名	データタイプ	最大長	説明
製品	ピックリスト	100	なし
所有者を再割当	チェックボック ス	なし	なし
サービス提供元自動車ディーラー	テキスト	70	Oracle CRM On Demand Automotive Edition
ソース	ピックリスト	30	有効なデフォルト値：電話、Web、電子メ ール、ファックス
SR 通貨	テキスト	20	なし
SR番号	テキスト	64	なし
状態	ピックリスト	30	有効なデフォルト値：オープン、懸案、ク ローズ、オープン- エスカレート、キャンセル
主題	テキスト	250	なし
タイプ	ピックリスト	30	有効なデフォルト値：質問、問題、エンハ ンスメントリクエスト、その他
車両	テキスト	100	なし

関連トピック

関連する情報については、次のトピックを参照してください。

- [サービスリクエストフィールド 『285ページ』](#)
- [データインポート時のフィールドタイプのガイドライン 『1348ページ』](#)
- [データのインポート 『1479ページ』](#)

署名のフィールド：インポートの準備

次の表では、署名をOracle CRM On

Demandにインポートする前のCSVファイルの設定について具体的な情報を示しています。この情報は「[データインポート時のフィールドタイプのガイドライン 『1348ページ』](#)」のガイドラインを補足します。インポートを実行する前に、次のインポート情報を確認する必要があります。

注：この表のデフォルトフィールドの列には、各フィールドの最初の（デフォルトの）名前のみを示しています。企業がOracle CRM On

Demandで変更した名前は含まれていません。したがって、データをインポートしようとしたときに特定のフィールドが表示されない場合は、企業の管理者に問い合わせ、そのフィールドの新しい名前を確認してください。

デフォルトの署名 フィール ド名	データタイプ	最大長	コメント
---------------------	--------	-----	------

デフォルトの署名 フィールド名	データタイプ	最大長	コメント
活動 ID	テキスト	15	なし
担当者名 (名)	テキスト	50	なし
担当者名 (姓)	テキスト	50	なし
免責条項テキスト	テキスト	500	なし
ヘッダーテキスト	テキスト	800	なし
営業員名 (名)	テキスト	50	なし
営業員名 (姓)	テキスト	50	なし
署名管理	テキスト	16000	このフィールドは、署名のX座標とY座標を保持します。
署名日	日付	7	なし

関連トピック

関連する情報については、次のトピックを参照してください。

- [データインポート時のフィールドタイプのガイドライン](#) 『1348ページ』
- [データのインポート](#) 『1479ページ』

解決策フィールド：インポートの準備

次の表では、解決策をOracle CRM On

Demandにインポートする前のCSVファイルの設定について具体的な情報を示しています。この情報は「[データインポート時のフィールドタイプのガイドライン](#) 『1348ページ』」のガイドラインを補足します。インポートを実行する前に、次のインポート情報を確認する必要があります。

注：この表のデフォルトフィールドの列には、各フィールドの最初の（デフォルトの）名前のみを示しています。企業がOracle CRM On

Demandで変更した名前は含まれていません。したがって、データをインポートしようとしたときに特定のフィールドが表示されない場合は、企業の管理者に問い合わせ、そのフィールドの新しい名前を確認してください。

デフォルトの解決策 フィールド名	データタイプ	最大長	コメント
外部固有ID	テキスト	30	なし
FAQ	テキスト	250	なし
統合ID	テキスト	30	なし
製品カテゴリー	ピックリスト	100	なし

デフォルトの解決策 フィールド名	データタイプ	最大長	コメント
公開済	ピックリスト	1	有効なデフォルト値は [Y] 、 [N] です。これらの値は、言語の設定にかかわらず、英語になっている必要があります。
サービスリクエストカウント	整数	22	なし
解決策通貨	ピックリスト	20	このピックリストを編集することはできません。したがって、インポートする値は有効な値と正確に一致している必要があります。
解決策詳細	テキスト	16,000	なし
解決策評価	数値	15	このピックリストを編集することはできません。したがって、インポートする値は有効な値と正確に一致している必要があります。
状態	ピックリスト	30	有効なデフォルト値は [ドラフト] 、 [承認] 、 [旧式] です。
タイトル	テキスト	100	デフォルトでは、必須フィールド。

関連トピック

関連する情報については、次のトピックを参照してください。

- [解決策フィールド 『293ページ』](#)
- [データインポート時のフィールドタイプのガイドライン 『1348ページ』](#)
- [データのインポート 『1479ページ』](#)

特別価格製品のフィールド：インポートの準備

次の表では、特別価格製品をOracle CRM On Demandにインポートする前のCSVファイルの設定について具体的な情報を示しています。この情報は「[データインポート時のフィールドタイプのガイドライン 『1348ページ』](#)」のガイドラインを補足します。インポートを実行する前に、次のインポート情報を確認する必要があります。

注：この表のデフォルトフィールドの列には、各フィールドの最初の（デフォルトの）名前のみを示しています。企業がOracle CRM On Demandで変更した名前は含まれていません。したがって、データをインポートしようとしたときに特定のフィールドが表示されない場合は、企業の管理者に問い合わせ、そのフィールドの新しい名前を確認してください。

デフォルトの特別価格製品 フィールド名	データタイプ	最大長	コメント
認可原価	数値	22	特別価格リクエストを交渉中のパートナーの価格。
競合会社名	可変長文字列	100	リクエストの競合会社の名前。

デフォルトの特別価格製品 フィールド名	データタイプ	最大長	コメント
競合会社パートナー	可変長文字列	100	競合会社パートナーの名前。
競合会社製品	可変長文字列	100	競合会社の製品の名前。
競合会社製品価格	数値	22	競合会社の製品の価格。
通貨	可変長文字列	20	なし
説明	可変長文字列	250	なし
標準小売価格	数値	22	使用されている通貨での標準小売価格。
その他の競合情報	可変長文字列	250	競合会社のオファーに関するその他の情報（例：特別価格の理由）。
製品	可変長文字列	15	特別価格リクエストの対象製品の名前。
取得原価	数値	22	パートナーが製品の購入に支払った元の価格。
数量	数値	22	このリクエストでの製品の予想販売数量。
要求原価	数値	22	パートナーが要求した値下価格。
要求再販価格	数値	22	パートナーが希望する再販価格。
SP リクエスト	可変長文字列	15	この特別価格製品が関連付けられている特別価格リクエスト。
提案再販価格	数値	22	ブランド所有者が提案する再販価格。

関連トピック

関連する情報については、次のトピックを参照してください。

- [データインポート時のフィールドタイプのガイドライン](#) 『1348ページ』
- [データのインポート](#) 『1479ページ』

特別価格リクエストのフィールド：インポートの準備

次の表では、特別価格リクエストをOracle CRM On Demandにインポートする前のCSVファイルの設定について具体的な情報を示しています。この情報は「[データインポート時のフィールドタイプのガイドライン](#) 『1348ページ』」のガイドラインを補足します。インポートを実行する前に、次のインポート情報を確認する必要があります。

注：この表のデフォルトフィールドの列には、各フィールドの最初の（デフォルトの）名前のみを示しています。企業がOracle CRM On Demandで変更した名前は含まれていません。したがって、データをインポートしようとしたときに特定のフィールドが表示されない場合は、企業の管理者に問い合わせ、そのフィールドの新しい名前を確認してください。

デフォルトの特別価格リクエスト フィールド名	データタイプ	最大長	コメント
承認状況	可変長文字列	30	特別価格リクエストの承認状況。
承認者	可変長文字列	15	承認者の名前。
認可日	UTC日時	7	特別価格リクエストが承認された日時。
請求決定日	日付	7	請求が決定された日付。
クレーム状況	日付	7	特別価格請求の状況。
通貨	可変長文字列	20	特別価格リクエストの通貨。
取引交渉登録	可変長文字列	15	特別価格リクエストに関連付けられている取引交渉登録。
説明	可変長文字列	15	なし
締切日	日付	7	リクエストの処理期限。
最終顧客	可変長文字列	15	リクエストの顧客。リクエストが商談に関連付けられている場合、商談取引先を選択できます。
終了日	UTC日付	7	特別価格が無効になる日時。
資金	可変長文字列	15	特別価格リクエストに関連付けられた資金の名前。
最終承認者	可変長文字列	15	最後にリクエストを承認した人の名前。
商談	可変長文字列	15	リクエストに関連付ける商談。
開始パートナー取引先	可変長文字列	15	特別価格リクエストを開始したパートナー。
所有者	可変長文字列	15	レコードの所有者。
所有者パートナー取引先	可変長文字列	15	所有者が提携するパートナー取引先。
パートナープログラム	可変長文字列	15	リクエストが関連付けられたパートナープログラム。
主要パートナー取引先	可変長文字列	15	特別価格リクエストを主導するパートナー社。
理由コード	可変長文字列	30	特別価格リクエストが返された、または拒否された理由。
リクエスト日	日付	7	特別価格リクエストが作成された日時。
リクエスト名	可変長文字列	50	リクエストの名前。
開始日	UTC日時	7	特別価格が開始する日時。

デフォルトの特別価格リクエスト フィールド名	データタイプ	最大長	コメント
送信状況	可変長文字列	30	提出の状況。例：未提出、提出済、リコール済など。
送信日	UTC日時	7	リクエストが提出された日時。
認可金額合計	数値	22	認可された合計金額。
要求済み金額合計	数値	22	パートナーが要求した合計金額。
承認済み請求額合計	数値	22	パートナーに承認された請求額合計。
要求済み請求額合計	数値	22	パートナーが要求した請求額合計。

関連トピック

関連する情報については、次のトピックを参照してください。

- [データインポート時のフィールドタイプのガイドライン](#) 『1348ページ』
- [データのインポート](#) 『1479ページ』

タスク担当者フィールド：インポートの準備

次の表では、担当者とタスクとのリンクをOracle CRM On Demandにインポートする前のCSVファイルの設定について具体的な情報を示しています。この情報は「[データインポート時のフィールドタイプのガイドライン](#) 『1348ページ』」のガイドラインを補足します。インポートを実行する前に、次のインポート情報を確認する必要があります。

注：この表のデフォルトフィールドの列には、各フィールドの最初の（デフォルトの）名前のみを示しています。企業がOracle CRM On Demandで変更した名前は含まれていません。したがって、データをインポートしようとしたときに特定のフィールドが表示されない場合は、企業の管理者に問い合わせ、そのフィールドの新しい名前を確認してください。

デフォルトのタスク担当者フィールド名	データタイプ	最大長
担当者名	テキスト	60
担当者の外部ID	テキスト	30
タスクの外部ID	テキスト	30

関連トピック

関連する情報については、次のトピックを参照してください。

- [データインポート時のフィールドタイプのガイドライン](#) 『1348ページ』
- [データのインポート](#) 『1479ページ』

タスクユーザーフィールド:インポートの準備

次の表では、ユーザーとタスクとのリンクをOracle CRM On Demandにインポートする前のCSVファイルの設定について具体的な情報を示しています。この情報は「[データインポート時のフィールドタイプのガイドライン](#)」『1348ページ』のガイドラインを補足します。インポートを実行する前に、次のインポート情報を確認する必要があります。

注：この表のデフォルトフィールドの列には、各フィールドの最初の（デフォルトの）名前のみを示しています。企業がOracle CRM On

Demandで変更した名前は含まれていません。したがって、データをインポートしようとしたときに特定のフィールドが表示されない場合は、企業の管理者に問い合わせ、そのフィールドの新しい名前を確認してください。

デフォルトのタスクユーザーフィールド名	データタイプ	最大長
ユーザーID	テキスト	50
タスクの外部ID	テキスト	30
ユーザーの外部ID	テキスト	30

関連トピック

関連する情報については、次のトピックを参照してください。

■ [データインポート時のフィールドタイプのガイドライン](#) 『1348ページ』

■ [データのインポート](#) 『1479ページ』

トランザクション項目のフィールド：インポートの準備

次の表では、トランザクション項目をOracle CRM On Demandにインポートする前のCSVファイルの設定について具体的な情報を示しています。この情報は「[データインポート時のフィールドタイプのガイドライン](#)」『1348ページ』のガイドラインを補足します。インポートを実行する前に、次のインポート情報を確認する必要があります。

注：この表のデフォルトフィールドの列には、各フィールドの最初の（デフォルトの）名前のみを示しています。企業がOracle CRM On

Demandで変更した名前は含まれていません。したがって、データをインポートしようとしたときに特定のフィールドが表示されない場合は、企業の管理者に問い合わせ、そのフィールドの新しい名前を確認してください。

デフォルトのトランザクション項目 フィールド名	データタイプ	最大長	コメント
説明	テキスト	250	トランザクション項目の説明。
在庫期間	テキスト	15	なし
行番号	数値	22	トランザクションのヘッダーレコードに関連付けられた一意の番号。
ロット番号	テキスト	15	サンプルロットIDを保持する参照フィールド。

デフォルトのトランザクション項目 フィールド名	データタイプ	最大長	コメント
数量	数値	22	トランザクション項目に関連付けられたサンプルの数。
サンプル	テキスト	15	トランザクション項目で提供されるサンプルの名前。すべてのサンプルを文書化する必要があります。
出荷数量	数値	22	トランザクション項目として出荷されたサンプルの数。
トランザクション番号	テキスト	15	サンプルトランザクションIDを保持する参照フィールド。

関連トピック

関連する情報については、次のトピックを参照してください。

- [データインポート時のフィールドタイプのガイドライン](#) 『1348ページ』
- [データのインポート](#) 『1479ページ』

ユーザーフィールド：インポートの準備

次の表では、ユーザーをOracle CRM On

Demandにインポートする前のCSVファイルの設定について具体的な情報を示しています。この情報は「[データインポート時のフィールドタイプのガイドライン](#) 『1348ページ』」のガイドラインを補足します。インポートを実行する前に、次のインポート情報を確認する必要があります。

注：この表のデフォルトフィールドの列には、各フィールドの最初の（デフォルトの）名前のみを示しています。企業がOracle CRM On Demandで変更した名前は含まれていません。したがって、データをインポートしようとしたときに特定のフィールドが表示されない場合は、企業の管理者に問い合わせ、そのフィールドの新しい名前を確認してください。

デフォルトユーザー フィールド名	データタイプ	最大長	コメント
エイリアス	テキスト	50	デフォルトでは、必須フィールド。
ユーザー住所 1	テキスト	200	国ごとの住所フィールドのマッピングについては、「 国と住所のマッピングについて 『1314ページ』」を参照してください。
ユーザー住所 2、3	テキスト	100	国ごとの住所フィールドのマッピングについては、「 国と住所のマッピングについて 『1314ページ』」を参照してください。
ユーザー住所 - 市	テキスト	50	なし

デフォルトユーザー フィールド名	データタイプ	最大長	コメント
ユーザー住所 - 国	ピックリスト	30	有効なデフォルト値は世界中のすべての国の名前です。米国の有効な値は「アメリカ」です。このアプリケーションでは、このフィールドの有効な値を変更できません。インポートする前に、インポートデータがこのフィールドの有効な値と一致していることを確認してください（「 国と住所のマッピングについて 『1314ページ』」を参照）。
ユーザー私書箱/ソートコード	テキスト	30	なし
ユーザー住所 - 都道府県	テキスト	50	カナダについては、「 国と住所のマッピングについて 『1314ページ』」を参照してください。ただし、これはピックリストのフィールドではありません。
ユーザー住所 - 米国の州	ピックリスト	2	有効な米国の州のリストについては、「 国と住所のマッピングについて 『1314ページ』」を参照してください。
ユーザー住所 - 郵便番号	テキスト	30	なし
携帯電話番号	電話	40	なし
通貨	テキスト	50	このフィールドは全社レベルで設定されます。したがって、これらのフィールドをインポートしたり、そのピックリスト値を編集したりすることはできません。
部門	テキスト	75	なし
部署	テキスト	75	なし
電子メール	テキスト	50	デフォルトでは、必須フィールド。
「保存」をクリックしたときに仮パスワードを送信	チェックボックス	なし	このチェックボックスをオンして保存すると、仮パスワードを含む電子メールがユーザーに送信されます。
従業員番号	数値	30	なし
外部固有ID	テキスト	30	インポートされたレコードの外部IDが含まれます。
名前（名）	テキスト	50	デフォルトでは、必須フィールド。
資金承認限度	数値	22	Oracle CRM On Demand High Tech EditionおよびOracle CRM On Demand Partner Relationship Management Editionの場合のみ存在します。

デフォルトユーザー フィールド名	データタイプ	最大長	コメント
統合ID	テキスト	30	外部システムとの統合に使用されるID。
言語	テキスト	50	このピックリストを編集することはできません。したがって、インポートする値は標準の有効な値と正確に一致する必要があります。
名前 (姓)	テキスト	50	デフォルトでは、必須フィールド。
ロケール	テキスト	50	このピックリストを編集することはできません。したがって、インポートする値は有効な値と正確に一致する必要があります。
ミドルネーム	テキスト	50	なし
敬称	ピックリスト	15	なし
上司	テキスト	なし	管理者の姓名に基づく、計算済みのフィールド。
レポート先の外部ID	テキスト	30	なし
役割	ピックリスト	50	デフォルトでは、必須フィールド。有効なデフォルト値は、[管理者]、[エグゼクティブ]、[フィールドセールス要員]、[テレセールス]、[セールス&マーケティングマネージャ]、[サービス管理者]、[保守担当者] です。
状態	ピックリスト	30	デフォルトでは、必須フィールド。有効なデフォルト値は [有効]、[無効化] です。
タイムゾーン	テキストと数値	100	このピックリストを編集することはできません。したがって、インポートする値は有効な値と正確に一致する必要があります。
勤務先FAX番号	電話	40	なし
勤務先電話番号	電話	40	デフォルトでは、必須フィールド。

関連トピック

関連する情報については、次のトピックを参照してください。

- [データインポート時のフィールドタイプのガイドライン](#) 『1348ページ』
- [データのインポート](#) 『1479ページ』
- [ユーザーフィールド](#) 『1139ページ』

車両担当者フィールド：インポートの準備

次の表では、車両担当者のフィールドをOracle CRM On

Demandにインポートする前のCSVファイルの設定について具体的な情報を示しています。この情報は「[データインポート時のフィールドタイプのガイドライン](#)」『1348ページ

』」のガイドラインを補足します。インポートを実行する前に、次のインポート情報を確認する必要があります。

注：この表のデフォルトフィールドの列には、各フィールドの最初の（デフォルトの）名前のみを示しています。企業がOracle CRM On

Demandで変更した名前は含まれていません。したがって、データをインポートしようとしたときに特定のフィールドが表示されない場合は、企業の管理者に問い合わせ、そのフィールドの新しい名前を確認してください。

デフォルトの製品カテゴリーフィールド名	データタイプ	最大長
シリアル番号	テキスト	100
製品名	テキスト	100
担当者名	テキスト	60
担当者の外部ID	テキスト	30
Vehicle External ID（車両外部ID）	テキスト	30
プライマリ	チェックボックス	なし

車両のフィールド：インポートの準備

次の表では、車両のフィールドをOracle CRM On

Demandにインポートする前のCSVファイルの設定について具体的な情報を示しています。この情報は「[データインポート時のフィールドタイプのガイドライン](#)」『1348ページ

』」のガイドラインを補足します。インポートを実行する前に、次のインポート情報を確認する必要があります。

注：この表のデフォルトフィールドの列には、各フィールドの最初の（デフォルトの）名前のみを示しています。企業がOracle CRM On

Demandで変更した名前は含まれていません。したがって、データをインポートしようとしたときに特定のフィールドが表示されない場合は、企業の管理者に問い合わせ、そのフィールドの新しい名前を確認してください。

注： Oracle CRM On Demand Automotive Editionの場合のみ存在します。

デフォルトの車両のフィールド名	データタイプ	最大長
車両識別番号	テキスト	100
製造メーカー	テキスト	30
モデル	テキスト	30
年式	テキスト	22

デフォルトの車両のフィールド名	データタイプ	最大長
トリム	テキスト	30
ドア	テキスト	30
外装色	テキスト	30
外部固有ID	テキスト	30
所有者の外部 ID	テキスト	30
取引先の外部 ID	テキスト	30
製品の外部 ID	テキスト	30
販売ディーラーの外部ID	テキスト	30
サービスディーラーの外部ID	テキスト	30
製品タイプ	テキスト	30
自動車販売元ディーラー	テキスト	100
状態	テキスト	255
取引先	テキスト	100
取引先タイプ	テキスト	255
担当者	テキスト	255
免許証番号	テキスト	30
ライセンス状況	テキスト	10
免許証失効日	日付	32
トランスミッション	テキスト	30
取引先部署	テキスト	50
状態	テキスト	30
場所	テキスト	30
中古車/新車	テキスト	30
エンジン	テキスト	30
標準小売価格	通貨	25
自動車ディーラー請求価格	通貨	25
所有者	テキスト	30
変更：日付 (外部)	日時	32

デフォルトの車両のフィールド名	データタイプ	最大長
変更者	テキスト	255
車両通貨	テキスト	30
内装色	テキスト	30
保証タイプ	テキスト	30
保証開始日	日付	32
保証終了日	日付	32
現在の走行距離	数値	16
走行距離測定日	日付	32
製品名	テキスト	100
タイプ	テキスト	255
車体	テキスト	30
説明	テキスト	250
所有者	電子メール	50
作成：日付 (外部)	日時	32
行 ID	ID	15
統合 ID	テキスト	30
取引先 ID	ID	15
取引先統合 ID	テキスト	30
Custom Object N (カスタムオブジェクトN)	テキスト	50
インデックス付きピックリスト 1	テキスト	30
インデックス付きピックリスト 2	テキスト	30
インデックス付きピックリスト 3	テキスト	30
インデックス付きピックリスト 4	テキスト	30
インデックス付きピックリスト 5	テキスト	30
インデックス付きピックリスト 6	テキスト	30
インデックス付き数値	数値	16
インデックス付き日付	日時	32
インデックス付き通貨	通貨	25

デフォルトの車両のフィールド名	データタイプ	最大長
インデックス付き長いテキスト	テキスト	255
インデックス付き短いテキスト1	テキスト	100
インデックス付き短いテキスト2	テキスト	100
インデックス付きチェックボックス	ブール	1
製品カテゴリー	テキスト	100
パーツ番号	テキスト	50
購入日	日付	32
購入価格	通貨	25
数量	数値	16
出荷日	日付	32
インストール日	日付	32
失効日	日付	32
通知日	日付	32
担当者	テキスト	30

インポートアシスタント

次の各トピックでは、インポートアシスタントを使用して企業データをOracle CRM On Demandにインポートする方法について説明します。

- [データのインポート](#) 『1479ページ』
- [インポート結果の確認](#) 『1484ページ』
- [電子メールとログファイルのインポート結果例](#) 『1485ページ』

データのインポート

作業前の準備 : CSVファイルを準備し、必要なすべてのフィールドまたはピックリスト値をアプリケーションに追加します。詳細は、「[データのインポートの準備](#) 『1353ページ』」を参照してください。データをインポートする前に、My Oracle

Supportでサポートされているドキュメントを確認して、ユーザーの要件に最適なデータインポート方法を決定できます。

データのインポートの準備が完了した後、インポートアシスタントにアクセスし、インポートを実行します。インポートアシスタントですべてのインポートリクエストが対等に処理されるようにするには、各インポートリクエストを100レコードから構成される1つ以上の子リクエストに分割します。複数のインポートリクエストの子リクエストが同時に処理されるため、イ

インポートリクエストをキューに配置するために他のリクエストの完了を待機する必要がありません。インポートリクエストの処理時間はキュー内の子リクエストの進行状況を反映して継続的に更新されます。

ヒント：5件のレコードでテストのインポートを行い、インポートするCSVファイルが正しく設定されていることを確認します。インポートファイル内のすべてのレコードではなく、5件のレコードをインポートして修正する方がはるかに簡単です。

レコードをインポートするには

- 1 任意のページの右上隅にある「管理」グローバルリンクをクリックします。
- 2 「データ管理ツール」セクションの「インポートツールとエクスポートツール」リンクをクリックします。
- 3 「データをインポート」セクションで、ドロップダウンメニューからインポート対象のレコードタイプを選択します。
- 4 「開始」ボタンをクリックします。

これにより、インポートアシスタントが起動します。

5 ステップ1：

注：インポートするレコードに応じて次のオプションが使用可能です。

- a** 一致するレコードをインポートアシスタントで識別する方法を選択します。

インポートアシスタントでは、別のシステムからインポートされる固有の外部IDフィールドの、外部固有IDを使用します。また、Oracle CRM On Demandの行IDおよび定義済みフィールドも使用します。定義済みフィールドは、取引先名や場所などのID以外のフィールドです。

重複レコードの定義方法については、「[レコードの重複と外部IDについて](#)」『1331ページ』を参照してください。

- b** Oracle CRM On Demand内で重複したレコード固有識別子が見つかった場合のインポートアシスタントの処理を選択します。重複しているレコードはインポートしない、既存のレコードを上書きする、または追加のレコードを作成する、のいずれかを選択できます。

注：このオプションは、タスク、アポイント、メモ、取引先チーム、担当者チーム、商談担当者役割では使用できません。

- c** インポートされたレコードのレコード固有識別子が、Oracle CRM On Demand内の既存レコードと一致しない場合のインポートアシスタントの処理を選択します。

注：このオプションは、タスク、アポイント、メモでは使用できません。前のオプションで「既存のレコードを上書き」および「新規レコードを作成しない」を選択した場合は、結果としてレコードが更新されます。

- d** アプリケーションの値と一致しないCSVファイルのピックリスト値の処理方法を選択します。

インポートアシスタントでは、新しい値をピックリストに追加するか、フィールド値をインポートしないことを選択できます。

注：このオプションは、メモをインポートする場合、またはユーザーの言語が企業のデフォルト言語とは異なる場合は使用できません。また、複数選択ピックリストにも適用されません。複数選択ピックリストは、CSVファイルの値がアプリケーションに存在する場合にのみインポートできます。

- e** データファイル内に関連付け（関連レコード）がない場合に、インポートアシスタントで新しいレコードを作成するかどうかを指定します。

注：このオプションは、取引先または担当者をインポートする場合にのみ使用可能です。

- f** CSV ファイルで使用する日時形式を選択します。

詳細は、「[データインポート時のフィールドタイプのガイドライン](#)」『1348ページ』を参照してください。

- g** ファイルのエンコード方式として [西ヨーロッパ言語] が選択されていることを確認します。

注：別のエンコード方式を使用するかどうか分からない場合は、この設定を変更しないでください。デフォルトの [西ヨーロッパ言語] は、ヨーロッパと北米のほとんどのエンコード方式に適用されます。

- h** ファイルで使用するCSV区切りのタイプを選択します。カンマまたはセミコロンを選択できます。

- i** [エラーログ] ドロップダウンリストで、Oracle CRM On Demandで記録するログを選択します（[メッセージ（全件）]、[エラーと警告] または [エラーのみ]）。

- j** データをインポートするCSVファイルを選択します。

- k** データファイルを連続して処理する場合、このチェックボックスをオンにします。

注：データファイルの連続処理を選択すると、インポートリクエストの提出時に子インポートリクエストは常に順番に処理され、CSVファイルの依存関係が維持されます。

- l** データのインポート中に監査を無効にする場合、および監査証跡レコードを生成しない場合、このチェックボックスをオンにします。

注：ユーザーレコードタイプをインポートする場合、この監査設定を無効にすることはできません。このオプションは、役割で [インポート用のレコード監査の管理] 権限が有効になっている場合にのみ使用できます。このチェックボックスをオフにすると、インポート対象のレコードタイプおよび監査対象フィールドの数に応じて、インポートパフォーマンスが向上することがあります。

6 ステップ2：

- a** 必要に応じてファイル検証の手順に従います。

- b** フィールドマッピングファイルがある場合は、そのファイルを選択します。

- c** フィールドマッピングファイル (.map) には、CSVファイルのフィールドと、Oracle CRM On Demandの既存のフィールドとの組み合わせが定義されています。インポートの実行後に、最新のマッピング方式を使用した.mapファイルが含まれる電子メールがシステムにより送信されます。このファイルをコンピュータに保存して、後のインポートで使用します。

7 ステップ3で、ファイル内のフィールドをOracle CRM On Demandのフィールドにマップします。少なくとも、すべての必須フィールドはCSVファイルのカラムヘッダーにマップする必要があります。

インポートアシスタントでは、インポートCSVファイルのカラムヘッダーがドロップダウンリストの横に表示され、ユーザーが追加したカスタムフィールドを含む、Oracle CRM On Demandの該当するエリアのすべてのフィールドが表示されます。

必要な住所フィールドがドロップダウンリストに表示されない場合は、次の表に示した対応するフィールドを選択します。

リストをフィルターするフィールド	ドロップダウンリストから選択するフィールド
Street Number (番地) 住所1 丁目	番地/通り
区	住所2
フロア 地区	住所3
市/郡	市
Colonia/Section (アメリカの地区) CEDEX Code (CEDEX コード) 住所 4 URB (市街化地域) 地域区分	私書箱/並べ替えコード
MEX State (MEXの州) BRA State (BRAの州) Parish (アメリカの郡) Part of Territory (アメリカの準州) 島 都道府県 地域 Emirate (emirの管轄地域) Oblast (ロシアの州)	都道府県
島コード Boite Postale (アフリカでの郵便番号) Codigo Postal (南米での郵便番号)	郵便番号

.map

ファイルを選択した場合は、フィールドが正しくマップされていることを確認してください。場合によっては、前回のインポート後に作成されたカスタムフィールドもマップする必要があります。

外部IDについては、「[レコードの重複と外部IDについて](#)」『1331ページ』を参照してください。

注意：間違ったファイルをインポート用を選択した場合は、[取消] をクリックして選択を変更します。この時点で [戻る] ボタンを使用してもキャッシュはクリアされないで、最初に選択したインポートファイルがフィールドマッピングのステップで表示されます。

注意：[外部固有 ID] および [マネージャの外部 ID] は、担当者とマネージャレコードの関連付けに使用される重要なフィールドです。これらのフィールドがマップされない場合、マネージャレコードは [担当者名] および [マネージャ] の各フィールドを使用して担当者に関連付けられ

ます。[担当者名] および [マネージャ] の各フィールドを使用して関連付けを行う場合、データファイルのレコードは、より厳密な依存関係の順序に従う必要があります。

- 8 ステップ4: 画面上の指示に従います。
- 9 ステップ5: [終了] をクリックします。

インポートリクエストのキューを表示するには

- 1 任意のページの右上隅にある [管理] グローバルリンクをクリックします。
- 2 [キューのインポート&エクスポート] セクションで、[インポートリクエストキュー] リンクをクリックします。
[インポートリクエストキュー] ページには、完了予定時間などのリクエストに関する情報が表示されます。

次の表では、インポート状態について説明します。

状態	説明
キュー待ち	インポートはまだ処理されていません。
進行中	インポートは処理中です。 注: この状態は削除できますが、Oracle CRM On Demandに部分的にインポートされるデータを確認する必要があります。
完了	インポート中にエラーが発生しなかったことを示します。
エラーあり	インポートは完了しましたが、エラーが発生したレコードがあります。
失敗	インポートは完了しましたが、レコードはインポートされませんでした。
エラー	エラーが発生したため、インポートは完了しませんでした。
取消済み	インポートは取り消されました。

次の表では、インポートレコードの情報について説明します。

インポートレコードの情報	説明
送信数	CSVファイル内に含まれるレコード数。
処理数	インポートエンジンが現在までに処理したレコード数。 このフィールドは、20秒ごと、またはシステムプロセスにより設定された間隔で処理されます。

インポートレコードの情報	説明
正常にインポートされた数	問題なくインポートされたレコード数。
一部インポートされた数	インポートされたものの、すべてのフィールドはインポートされなかったレコードの数。
インポートされなかった数	まったくインポートされなかったレコード数。
取り消された数	取り消す前にインポートされたレコードの数。

複数選択ピックリスト値をインポートするには

- 1 CSVファイルで、複数值ピックリストをセミコロンで区切ります。

たとえば、名前（名）を含む複数值ピックリストがあり、4つの名前をこのフィールドにインポートする場合、各名前をセミコロンで区切ります。

- 2 「新規値をピックリストに追加」をクリックします。

Oracle CRM On Demandにより複数值ピックリストがインポートされます。

インポート結果の確認

Oracle CRM On

Demandのキューページを確認すると、インポートの進捗を追跡できます。インポートリクエストが完了すると、インポートキューに移動して完了したインポートジョブにドリルダウンできます。各インポートリクエストには、送信されたデータファイル、生成されたマップファイル、ログファイルが含まれます。ログファイルには、エラーやインポート状況などの基本的なログファイル情報が記録されます。インポート中にエラーが発生した場合は、インポートリクエストに添付されたログファイルを確認することをお勧めします。

さらに、インポートリクエストが完了すると、インポートの詳細を概説する電子メールメッセージを受け取ります。この電子メールには、インポートの概要、インポートされなかったレコードとフィールドの一覧を記録したログファイルが含まれます。

CSVファイルのデータを修正してから再び情報をインポートできます。2回目に重複レコードがある場合は、既存のレコードを上書きするように指定する必要があります。

インポートリクエストキューを表示するには

- 1 任意のページの右上隅にある「管理」グローバルリンクをクリックします。
- 2 「インポートツールとエクスポートツール」セクションで、「インポートツールとエクスポートツール」リンクをクリックします。

- 3** [キューのインポート&エクスポート] セクションで、[インポートリクエストキュー] リンクをクリックします。
[インポートリクエストキュー] ページが開き、インポートの終了時刻または終了予想時刻が表示されます。

インポート結果に関する電子メールメッセージを確認するには

- 電子メールアプリケーションに移動し、Oracle CRM On Demandから電子メールメッセージを開きます。
メッセージには、レコードごとに発生したエラーが記載され、レコードの完全なデータを取得するためのアクションが記載されます。

関連トピック

関連情報については、次のトピックを参照してください。

- [電子メールとログファイルのインポート結果例](#) 『1485ページ』

電子メールとログファイルのインポート結果例

インポートリクエストが完了すると、インポート結果をまとめた電子メールメッセージが送信されます。

マイク 様、

インポートのリクエストが3/30/2007 7:10:06 AMに完了しました。結果の概要は次のとおりです。

ユーザー : qa/mjones

インポートタイプ : 取引先

インポートファイル名 : Accounts.csv

完了時間 : 3/30/2007 7:10:06 AM

総レコード数 : 496

正常にインポートされた数 : 495

一部インポートされた数 : 1

無視された重複レコード : 0

失敗 : 0

インポートの詳細は、ログファイルを参照してください。それでも不明点がある場合は、オンラインヘルプを参照してください。

Oracle CRM On Demandをご使用いただき、ありがとうございます。

Oracle CRM On Demandカスタマーサポート

この電子メールには、インポートプロセスの間に発生したエラーがリストされたログファイルが添付されています。例：

レコード固有のエラーですEXTERNAL_SYSTEM_ID : 46552。インポートフィールド [通貨] の値「INR」に一致するレコードが見つかりません。Oracle CRM On Demandの [取引先通貨] フィールドは更新されませんでしたが、このレコードの他のフィールド値はインポートされました。

エクスポートアシスタント

次の各トピックでは、エクスポートアシスタントを使用してOracle CRM On Demandデータをエクスポートする方法について説明します。

- [データのエクスポート](#) 『1486ページ』
- [エクスポート結果の確認](#) 『1488ページ』

データのエクスポート

企業のデータの全部または一部を、Oracle CRM On Demandから外部ファイルにエクスポートできます。外部ファイルとは、選択したレコードタイプごとにエクスポートしたCSVファイルを格納したZIPファイルです。

注：企業で業界固有のアプリケーションのバージョンを使用する場合、業界固有のレコードタイプ（世帯、車両、医学教育イベント、資金など）、リンクされている活動およびメモはエクスポートから除外されます。また、*経常商談製品のレコードをエクスポートする場合、その行に対応するParent_IDカラムに、そのレコードが書き出されます。経常外のレコードの場合、Parent_IDセルは空になります。*

作業前の準備：次の手順を実行するには、[アプリケーションをカスタマイズ] 権限を含む役割が割り当てられている必要があります。

企業のデータをエクスポートするには

注：週ベースで実行可能なエクスポート数には制限があります（完全および一部エクスポートどちらの場合も）。企業単位では、7日ごとに1回、完全エクスポートを実行できます。ユーザー単位では、レコードタイプに関係なしに、7日間で最大1000レコードまでエクスポートできます。

- 1 任意のページの右上隅にある [管理] グローバルリンクをクリックします。
- 2 [管理ホームページ] の [データ管理ツール] セクションで、[インポートツールとエクスポートツール] リンクをクリックします。
- 3 [インポートツールとエクスポートツール] ページで、[データをエクスポートする] リンクをクリックします。

これにより、データエクスポートアシスタントが起動します。

4 ステップ1:

a 次の該当する操作を行います。

- 完全エクスポートを実行する場合は、[すべてのレコードタイプをエクスポート] ラジオボタンを選択します。
- 部分エクスポートを実行する場合は、[選択したレコードタイプをエクスポート] ラジオボタンとエクスポートするレコードタイプを選択します。

b [次へ] をクリックします。

各レコードタイプは、それぞれ個別のCSVファイルにエクスポートされ、ZIPファイルにまとめられます。

注意: Oracle CRM On Demandでメモデータをエクスポートする場合、CSVファイルには、Oracle CRM On Demandで作成したすべての公開メモ、およびデータをエクスポートするユーザーに属する個人メモが格納されます。

5 ステップ2:

a エクスポートしたCSVファイルで使用するタイムゾーンを選択します。

b エクスポートしたCSVファイルで使用する日時形式を選択します。

c ファイルで使用するCSV区切りのタイプを選択します。カンマまたはセミコロンを選択できます。

d エクスポート時にデータを制限するフィルター基準を選択します。

注: データを初めてエクスポートするときは、日付でフィルターしなくてもかまいません。ただしその後は、前回のエクスポートの日付でデータをフィルターすることによる増分エクスポートの設定を検討してください。

e [次へ] をクリックします。

6 ステップ3では、画面の指示に従ってエクスポートプロセスを完了します。**エクスポートリクエストのキューを表示するには**

1 任意のページの右上隅にある [管理] グローバルリンクをクリックします。

2 [キューのインポート&エクスポート] セクションで、[エクスポートリクエストキュー] リンクをクリックします。

[エクスポートリクエストキュー] ページには、完了予定時間などのリクエストに関する情報が表示されます。

次の表では、エクスポート状態について説明します。

状態	説明
キュー待ち	エクスポートはまだ処理されていません。
進行中	エクスポートは処理中です。 注: この状態のリクエストは削除できません。
完了	エクスポート中にエラーが発生しなかったことを示します。

状態	説明
エラーあり	エクスポートは完了しましたが、エラーが発生したレコードがあります。
失敗	エクスポートは完了しましたが、レコードはエクスポートされませんでした。
エラー	エラーが発生したため、エクスポートは完了しませんでした。

次の表では、エクスポートレコードの情報について説明します。

インポートレコードの情報	説明
提出済	エクスポートが実行された日時。
完了	エクスポートが完了した日時。
エクスポートされたレコード	エクスポートされたレコード数。
完了オブジェクト数	問題なくエクスポートされたオブジェクトの数。

エクスポート結果の確認

エクスポートしたファイルは、アプリケーション内で完了したリクエストのセクションに表示されます。同じページでエクスポートの進捗を追跡することもできます。

エクスポート結果またはキューを表示するには

- 1 任意のページの右上隅にある [管理] グローバルリンクをクリックします。
- 2 [データ管理ツール] セクションの [インポートツールとエクスポートツール] リンクをクリックします。
- 3 [インポートツールとエクスポートツール] ページで、[エクスポートリクエストキュー] リンクをクリックします。
[エクスポートリクエストキュー] ページが開き、エクスポートの終了時刻または終了予想時刻が表示されます。
- 4 [完了リクエスト] セクションで、[エクスポートタイプ] または [レコードタイプ] リンクをクリックして、[エクスポートリクエスト詳細] ページを開きます。
- 5 次の操作を実行できます。
 - [ダウンロード] をクリックして、ZIPファイルを開く、または保存します。ZIPファイルは、エクスポートの概要が記載されたテキストファイル、およびエクスポートしたさまざまなタイプのレコードのCSVファイルで構成されます。
 - [削除] をクリックして、ファイルを削除します。

Oracle Data Loader On Demandクライアントユーティリティ

次の各トピックでは、Oracle Data Loader On Demandクライアントを使用してOracle CRM On Demandデータをエクスポートする方法について説明します。

- [Oracle Data Loader On Demandクライアントユーティリティについて](#) 『1489ページ』
- [Oracle Data Loader On Demandクライアントユーティリティのダウンロード](#) 『1489ページ』

Oracle Data Loader On Demandクライアントユーティリティについて

Oracle Data Loader On Demandクライアントは、データを外部データソースからOracle CRM On Demandにインポートする手段を提供するコマンドラインユーティリティです。このユーティリティには次の2つの関数があります。

- **挿入関数**：この関数は、レコードをファイルから取得してOracle CRM On Demandに追加します。
- **更新関数**：この関数は、外部データソースのレコードを使用してOracle CRM On Demand内の既存レコードを変更します。

詳細は、『Oracle Data Loader On Demand Guide』を参照してください。このマニュアルは、Oracle Technology NetworkのOracle CRM On Demandドキュメントライブラリから入手できます。

Oracle Data Loader On Demandクライアントユーティリティのダウンロード

このユーティリティをダウンロードするには、次の手順に従います。このユーティリティのインストール方法および使用方法については、『Oracle Data Loader On Demand Guide』を参照してください。このマニュアルは、Oracle Technology NetworkのOracle CRM On Demandドキュメントライブラリから入手できます。

Oracle Data Loader On Demandユーティリティをダウンロードするには

- 1 Oracle CRM On Demandにサインインし、[管理] をクリックします。
- 2 [データ管理ツール] で、[インポートツールとエクスポートツール] をクリックします。
- 3 [Oracle Data Loader On Demand] で、[Oracle Data Loader On Demand] をクリックします。
- 4 ZIPファイルをコンピュータに保存します。

Webサービスの統合

Oracle CRM On Demandでは、次のことが行えます。

- Webサービスが有効なアプリケーションからOracle CRM On Demandデータをアクセスおよび変更する

- Oracle CRM On Demandと統合された独自のアプリケーションを作成する

次のことが行えます。

- **WSDL (Web Services Description Language)** ファイルをダウンロードし、Webサービスインターフェイスを使用してOracle CRM On Demandにアクセスするアプリケーションの開発を容易にする（「[WSDLおよびスキーマファイルのダウンロード『1490ページ』](#)」を参照）。
- WSDLとスキーマファイルをダウンロードし、統合イベントWebサービスのメソッドを使用して統合キューにアクセスして、特定レコードタイプの変更を追跡できます。スキーマファイルをダウンロードして、サポートされるレコードタイプのカスタムフィールドや名前変更されたフィールドを追跡することもできます。
- 企業が使用したWebサービスの要約を表示する（「[Webサービスの利用の確認『1492ページ』](#)」を参照）。

WSDLおよびスキーマファイルのダウンロード

Oracle CRM On Demandに用意されているWebサービスにより、クライアントアプリケーションのユーザーはOracle CRM On Demandを操作できます。たとえば、レコードの挿入、更新、削除、およびクエリーを行ったり、多くの管理タスクを実行できます。

Webサービスは、次の手段をとおして使用できます。

- **Webサービスバージョン1.0**：カスタムオブジェクト01～03と、設定済みオブジェクトの操作に使用されます。
- **Webサービスバージョン2.0**：すべてのOracle CRM On Demandカスタムオブジェクトと、設定済みオブジェクトの操作に使用されます。Webサービスバージョン1.0と比較すると、Webサービスバージョン2.0 APIには、QueryPageメソッドを使用したクエリーを発行するための追加オプションも用意されています。
- **サービスAPI**：Webサービスをとおした管理タスクの管理に使用されます。たとえば、サービスAPIを使用すると、Oracle CRM On Demandでユーザーを管理することや、システムにクエリーを発行したりOracle CRM On Demandに関する情報を使用できます。
- **管理サービス**：Webサービスを利用したOracle CRM On Demandメタデータの操作に使用されます。管理サービスにはOracle CRM On DemandメタデータをXML形式で読取りおよびロードする機能があります。

[Webサービス管理] ページからは次のことができます。

- Webサービスにアクセスするアプリケーションにより使用されるWSDL (Web Services Description Language) ファイルのダウンロード
- スキーマファイルのダウンロード
- Webサービスドキュメントへのアクセス

WSDLファイルのダウンロード

WSDLファイルは、レコードタイプごとに、およびサービスAPIごとにダウンロードできます。

WSDL ファイルをダウンロードするには

- 1 任意のページの右上隅にある [管理] グローバルリンクをクリックします。

- 2 [Web サービス統合] セクションで、[Web サービス管理] をクリックします。
- 3 [サービスを選択] リストから、必要に応じて [Web Services v1.0]、[Web Services v2.0]、[サービス API] または [管理サービス] を選択します。
- 4 [WSDLオブジェクト] リストで、必要なレコードタイプ（たとえば、[取引先] やサービスAPIの名前など）を選択します。
[WSDLオブジェクト] リストに表示される項目は、企業で設定されているレコードタイプによって異なります。
- 5 次のいずれかのボタンをクリックします。
 - [カスタムWSDLをダウンロード]
 - [汎用WSDLをダウンロード]
 WSDLが含まれるページが表示されます。

[カスタムWSDLをダウンロード] または [汎用WSDLをダウンロード] を選択したかによって、WSDLで表示されるカスタムフィールドは異なります。カスタムWSDLの場合、カスタムフィールドのXMLタグは、[フィールドセットアップ] での統合タグに基づきます（「[カスタムフィールドの統合タグの設定](#)」[『1072ページ』](#)を参照）。カスタムWSDLでは、企業のフィールド命名規則を使用する、企業に固有のWSDLを生成できます。

汎用WSDLの場合、カスタムフィールドは汎用のXMLタグ（CustomNumber0、CustomCurrency0）に基づきます。これらのプレースホルダーをマッピングサービスと一緒に使用することで、アプリケーションは企業で使用しているフィールド名にマップすることができます。
- 6 WSDLファイルをコンピュータに保存します。

スキーマファイルのダウンロード

統合イベントWebサービスでは、WSDL内のスキーマ（XSD）ファイルを使用します。このスキーマファイルは、`integrations.events.wsdl`ファイルとともにダウンロードできます。このWSDLファイルには、企業が現在有効な統合イベントアクションを定義しているすべてのレコードタイプのXSDスキーマファイル用プレースホルダーが含まれています。汎用WSDLファイルが使用可能です。ただし、レコードタイプに対してカスタムフィールドを作成したり、フィールド名を変更した場合は、[標準スキーマのダウンロード] ボタンを使用できません。かわりに、[Web サービス管理] ページの [カスタムスキーマのダウンロード] ボタンを使用して、XSDファイルをダウンロードする必要があります。統合イベントWebサービスの詳細は、『[Oracle Web Services On Demand Guide](#)』を参照してください。

スキーマファイルをダウンロードするには

- 1 任意のページの右上隅にある [管理] グローバルリンクをクリックします。
- 2 [Web サービス統合] セクションで、[Web サービス管理] をクリックします。
- 3 [サービスを選択] リストから、[Web Services v1.0] または [Web Services v2.0] を選択します。
- 4 [WSDLオブジェクト] リストから、必要なレコードタイプ（たとえば [取引先] など）を選択します。
[WSDLオブジェクト] リストに表示される項目は、企業で設定されているレコードタイプによって異なります。
- 5 次のいずれかのボタンをクリックします。

- カスタムスキーマのダウンロード
- 標準スキーマのダウンロード

スキーマファイルが含まれるページが表示されます。

[カスタムスキーマのダウンロード] または [標準スキーマのダウンロード] を選択したかによって、スキーマで表示されるカスタムフィールドは異なります。カスタムスキーマの場合、カスタムフィールドのXMLタグは、[フィールドセットアップ] での統合タグに基づきます。汎用スキーマの場合、カスタムフィールドは汎用のXMLタグに基づきます。

6 スキーマファイルをコンピュータに保存します。

Webサービスドキュメントへのアクセス

Webサービスのドキュメントにアクセスするには、[Webサービス管理] ページのタイトルバーの [ドキュメントをダウンロード] をクリックします。

Webサービスの利用の確認

[Webサービスの利用] ページから、企業で使用されたWebサービスの概要を確認できます。デフォルトでは、WebサービスリクエストはセッションID別に一覧表示されます。セッションごとにWebサービスクライアント名、Webサービス名、オペレーション、オペレーション数、開始時刻、終了時刻およびユーザーエイリアスが表示されます。次の表では、[Webサービスの利用] ページで行える操作について説明します。

操作	手順
Webサービスリクエストの新規リストの作成	タイトルバーの [メニュー] をクリックし、[リストを新規作成] を選択します。「 リストの作成と編集 『77ページ』」に説明されている該当手順を実行します。
Webサービスリクエストの詳細の表示	セッションIDをクリックして、Webサービスリクエストの詳細ページを表示します。
リストのエクスポート	タイトルバーの [メニュー] をクリックし、[リストをエクスポート] を選択します。「 リストのレコードのエクスポート 『85ページ』」の手順を実行します。
Webサービスリクエストの検索	[結果表示条件] の横にあるドロップダウンリストから必要なフィルター基準を選択します。
すべてのWebサービスリクエストリストの管理	タイトルバーの [メニュー] をクリックし、[リスト管理] を選択します。「 リスト管理ページ 『83ページ』の" [リスト管理] ページ "参照」の必要なタスクの手順を実行します。
リスト全体の参照	リストページの上部または下部にあるナビゲーションアイコンをクリックして、リスト内の次のページ、前のページ、先頭ページまたは最終ページに移動します。
リストの検索基準の絞り込み	タイトルバーの [メニュー] をクリックし、[リストを絞り込み] を選択します。「 リストの作成と編集 『77ページ』」に説明されている該当手順を実行します。
リストの主要情報とフィルター情報の表示	タイトルバーの [メニュー] をクリックし、[リストフィルターを表示] を選択します。「 [リストを表示] ページ 『84ページ』」の手順を実行します。

操作	手順
	』」で説明されている手順を実行します。
リストのWebサービスリクエストの並べ替え	リストの並べ替えの基準にするカラムの見出しをクリックします。たとえば、[開始時刻]をクリックすると、リストは開始時刻に従って並べ替えられます。
表示レコード数の切り替え	ページの下部にある[表示レコード数] ドロップダウンリストで、一度に表示するレコードの数を選択します。
Web サービス操作のサブセットの表示	<p>タイトルバーのドロップダウンリストをクリックし、必要に応じて選択内容を変更します。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ すべて：すべてのWebサービス操作のリストを表示します。 ■ 今日のすべての操作：今日のすべてのWebサービス操作を表示します。

Web サービスリストの作成について

Webサービスリストの作成または編集の方法は、「[リストの作成と編集](#)」『77ページ』に説明されている方法と同様です。ただし、[Webサービスリスト] ページには、他のレコードタイプの対応するページにある[検索対象]セクションがありません。

Web

サービスリストのフィルターに使用できるフィールドと、検索結果の表示対象として選択できるフィールドは、次のとおりです。

フィールド	説明
終了時刻	Web サービスリクエストの終了時刻。
エントリタイプ	有効な値は[ログイン]、[ログアウト]、および[ディスパッチ]です。 ログインとログアウト以外のWebサービス呼び出しは、着信Webサービスディスパッチャービジネスサービスを経由するため、このフィールドがすべて[発送]に設定されます。
入力メッセージサイズ (バイト)	入力メッセージのサイズ (バイト単位)。
オペレーション	Webサービスリクエストのオペレーション。
オペレーション数	Webサービスリクエストのオペレーションの数。
出力メッセージサイズ (バイト)	出力メッセージのサイズ (バイト単位)。
セッション ID	Web サービスリクエストのセッション識別子。 これはログイン履歴テーブル内の対応するセッションの外部キーであって、Webサービスリクエストで使用された実際のセッションIDではありません。
開始時刻	Web サービスリクエストの開始時刻。

フィールド	説明
ユーザー エイリアス	Web サービスリクエストを実行したユーザーのユーザーエイリアス。
Web サービスクライアント名	リクエストの実行元Webサービスクライアントの名前。 注：これは管理サービスAPIではサポートされていません。
Web サービス名	リクエストが行われたWebサービスの名前。
Web サービススペース	リクエストで使用される名前空間。

Oracle Migration Tool On Demandクライアントユーティリティ

次の各トピックでは、Oracle Migration Tool On Demandクライアントを使用してOracle CRM On Demandデータをエクスポートする方法について説明します。

- [Oracle Migration Tool On Demandクライアントユーティリティについて](#) 『1494ページ』
- [Oracle Migration Tool On Demandクライアントユーティリティのダウンロード](#) 『1495ページ』

Oracle Migration Tool On Demandクライアントユーティリティについて

Oracle Migration Tool On Demandクライアントは、カスタマイズされた設定をOracle CRM On Demand環境から別の環境に手動でコピーする必要をなくすコマンドラインユーティリティです。たとえば、カスタマイズされた設定を顧客のテスト環境から本番環境にコピーするような場合です。このクライアントユーティリティと管理サービス（一連の管理Webサービス）を使用して、企業の設定の管理を自動化できます。このクライアントユーティリティでは、特定の設定情報を直接コンピュータ間で抽出およびインポートできます。また、設定を即時モードまたはバッチモードでインポートできます。管理サービスを使用して、クライアントアプリケーションから設定にアクセスすることもできます。次の設定をインポートできます。

- アクセスプロファイル
- フィールド管理の定義
- カスタムレコードタイプ
- カスタムWebタブ
- ピックリスト
- カスケード式ピックリスト
- カスタムWebリンク
- アクションバー
- ホームページレイアウト
- ページレイアウト
- 役割

Oracle Migration Tool On Demandクライアントユーティリティのダウンロード

クライアントユーティリティをダウンロードするには、次の手順に従います。このクライアントユーティリティのインストール、設定および使用方法については、Oracle Migration Tool On Demand Guideの手順に従います。Oracle Migration Tool On Demand GuideはOracle Technology Networkの[Oracle CRM On Demandドキュメントライブラリ](http://www.oracle.com/technology/documentation/siebelcrmod.html)『Oracle CRM On Demand documentation library -

<http://www.oracle.com/technology/documentation/siebelcrmod.html>』から入手できます。管理サービスを利用するために必要なWSDL (Web Services Description

Language) のダウンロードについては、「[WSDLおよびスキーマファイルのダウンロード](#)『1490ページ

』」を参照してください。管理サービスで提供されるAPIの詳細は、Oracle Web Services On Demand

Guideを参照してください。このガイドはOracle Technology Networkの[Oracle CRM On](http://www.oracle.com/technology/documentation/siebelcrmod.html)

[Demandドキュメントライブラリ](http://www.oracle.com/technology/documentation/siebelcrmod.html)『Oracle CRM On Demand documentation library -

<http://www.oracle.com/technology/documentation/siebelcrmod.html>』から入手可能です。

Oracle Migration Tool On Demandクライアントユーティリティをダウンロードするには

- 1 Oracle Migration Tool On Demandのファイルの抽出先ディレクトリ（例：C:\Oracle Migration Tool On Demand）をコンピュータ上に作成します。
- 2 Oracle CRM On Demandにサインインし、[管理] をクリックします。
- 3 [データ管理ツール] で、[インポートツールとエクスポートツール] をクリックします。
- 4 [メタデータインポートおよびエクスポートツール] で、[Oracle Migration Tool On Demand] をクリックします。
- 5 ZIPファイルをコンピュータに保存します。

一括削除キューページ

[一括削除キュー] ページには、企業で提出されたすべてのアクティブなレコード削除リクエストおよび完了したレコード削除リクエストが表示されます。このページから、次の表に示されているタスクを行うことができます。

操作	手順
アクティブなリクエストの取り消し	レコードリストページからレコードのリストを削除すると、一括削除リクエストが一括削除キューページに正常にロードされたことを示す確認の電子メールが送信されます。リクエストの横に[続行]リンクが表示されるまでは、[取り消し]リンクをクリックしてリクエストを取り消すことができます。
アクティブなリクエストの続行	リクエストの横にある[続行]リンクをクリックして、一括削除リクエストを確認します。これにより、一括削除リクエストが正常に完了し、レコードのリストが削除されたことを示す確認の電子メールが送信されます。

操作	手順
レコード数の表示	〔表示レコード数〕 ドロップダウンリストで、一度に表示するリクエストの数を選択します。
処理済みリクエストの削除	〔削除〕 ボタンをクリックして、一括削除リクエストを処理済みリクエストキューから削除します。
処理済みリクエストのログ作成	〔ログ〕 ボタンをクリックして、一括削除リクエストをログファイルとして保存します。

バッチ割当ブックキューページ

〔バッチ割当ブックキュー〕 ページには、企業で提出されたすべてのアクティブなブック割当リクエストおよび完了したブック割当リクエストが表示されます。このページから、次の表に示されているタスクを行うことができます。

操作	手順
取り消し	リクエストの横にある〔取り消し〕 リンクをクリックします。リクエストの状態が〔進行中〕 に変わるまでは、リクエストを取り消すことができます。
リクエストの詳細の表示	リクエストのリスト名をドリルダウンします。〔リクエスト詳細〕 ページで、リクエストのプロパティおよびパラメータを表示できます。
表示リクエスト数の切り替え	〔表示レコード数〕 ドロップダウンリストで、一度に表示するリクエストの数を選択します。
処理済みリクエストの削除	〔削除〕 リンクをクリックして、リクエストを処理済みリクエストキューから削除します。
ログ	〔ログ〕 リンクをクリックして、リクエストをログファイルとして保存します。

リクエストが完了すると、電子メール通知が送信されます。

バッチ割当リクエストの作成については、「[ブックへのレコードの割り当て](#) 『1227ページ』」を参照してください。

統合イベントについて

統合イベントは、Oracle CRM On

Demandのレコードに対する個々の変更（作成、更新、削除、関連付け、関連付け解除）に基づいて外部プロセスをトリガーするメカニズムです。統合イベントはユーザーが変更したデータに関する情報を保持しています。この情報はXMLファイルとして1つまたは複数の統合イベントキューに入れられます。このXMLファイルは、Oracle CRM On

Demand内のイベントの詳細に外部アプリケーションからアクセスするために使用できます。たとえば、外部アプリケーションからOracle CRM On

Demandの取引先の変更を追跡し、その変更に従ってローカル更新をトリガーする処理が必要になる場合があります。

顧客が複数のアプリケーションを個別にOracle CRM On

Demandと統合する必要がある場合、企業の管理者は複数の統合イベントキューを定義できます。統合イベント機能を使用して複数のキューに同じイベントを生成することで、外部アプリケーションはリクエストに特定のキューからのイベントのみを設定できるため、キューの整合性が保証されます。

統合イベント管理の設定について

新規顧客の場合、統合イベント機能は自動的に有効になりますが、既存顧客の場合、Oracle CRM On

Demandで統合イベント機能を有効にするには、カスタマーサポートと企業の管理者による設定が必要です。カスタマーサポートに連絡して、統合イベント管理のサポートを依頼するとともに、統合イベントキューの最大合計サイズを指定してください。

注：統合キューの最大サイズは「企業プロファイル」ページには表示されません。

カスタマーサポートが統合イベント機能の設定を完了すると、管理ホームページの「データ管理ツール」セクションに「統合イベント管理」リンクが表示され、管理者の役割を持つユーザーには、「統合イベントアクセスの有効化」権限が有効になります。ユーザー役割の詳細は、「[役割の追加](#)『1199ページ』」を参照してください。

統合イベントの作成、保存およびアクセスについて

統合イベントの作成をトリガーするには、「統合イベントの作成」アクションを含むワークフロールールを作成する必要があります。このようなアクションのそれぞれについて、追跡するレコードのフィールドを指定できます。追跡対象フィールドの値が変更されると、その変更内容が統合イベントに記録されます。統合イベントの書き込み先キューを指定することもできます。ワークフロールールの詳細は、「[ワークフロールールについて](#)『1239ページ』」を参照してください。

統合イベントは1つまたは複数のキューに入れられます。このキューの最大合計サイズは、カスタマーサポート担当者によって指定されます。デフォルトの統合イベントキューが用意されていますが、追加キューを作成することもできます。

キューがいっぱいになると、それ以上の統合イベントは保存されません。キューの統合イベント数が再び最大を下回ると、新しいイベントがキューに追加されます。

「統合イベント設定」ページで、キューから統合イベントを削除できます。また、キューがいっぱいになったとき、またはキューの統合イベント数が指定した数を越えたときに、特定のアドレスに警告の電子メールを送信するようにOracle CRM On Demandを設定することもできます。

デフォルトキューなどの統合イベントキューを無効にすることができますが、キューを削除することはできません。

外部アプリケーションから統合イベントキューにアクセスするには、統合イベントWebサービスを使用します。このWebサービスには次の2つのメソッドがあります。

■ **GetEvents** : キューから統合イベントを取得します。

■ **DeleteEvents** : キューから統合イベントを削除します。

統合イベントWebサービスのWSDL (Web Services Description Language) ファイルのダウンロードの詳細は、「[Webサービスの統合](#)『1489ページ』の"[Webサービスの統合](#)"参照」を参照してください。統合イベントWebサービスの詳細は、『*Oracle Web Services On Demand Guide*』を参照してください。

■ 統合イベントキューの作成手順の詳細は、「[統合イベントキューの作成](#)『1498ページ』」を参照してください。

- 統合イベントキューの管理手順の詳細は、「[統合イベント設定の管理](#)『1499ページ』」を参照してください。
- 統合イベントをトリガーするワークフローの作成手順の詳細については、「[ワークフローの作成](#)『1248ページ』」を参照してください。

統合イベントキューの作成

統合イベントのサポートを有効にした場合、Oracle CRM On

Demandにデフォルトの統合イベントキューが用意されていますが、追加キューを作成して個々の統合イベントの書込先キューを指定することもできます。

作業前の準備：「[統合イベントについて](#)『1496ページ

』」での説明に従って、企業の統合イベント管理を設定する必要があります。統合イベント管理を設定すると、キューで許可される統合イベントの最大数が企業プロフィールの一部として設定されます。次の手順を実行するには、[統合イベントアクセスの有効化] 権限を含むユーザー役割が割り当てられている必要があります。

統合イベントキューを作成するには

- 1 任意のページの右上隅にある [管理] グローバルリンクをクリックします。
- 2 [データ管理ツール] セクションで、[統合イベント管理] リンクをクリックします。
- 3 [統合イベント管理] ページで、[統合イベントキュー管理] リンクをクリックします。
- 4 [統合キュー管理] ページで、[新しいキュー] をクリックします。
- 5 [統合イベントキュー設定] ページで、次のフィールドに入力し、[保存] をクリックします。

フィールド	説明
キュー名	キューの名前を入力します。必須フィールドです。
説明	キューの使用法の説明を入力します。
無効化	このチェックボックスがオフになっていることを確認してください。
キューサイズ	キューのサイズを入力します。このサイズは [未割当キュー容量] フィールドに表示されるサイズを超えない値にする必要があります。必須フィールドです。 [統合イベントファイル制限] フィールドに、すべてのキューに関して企業が保存可能なイベントの合計数が表示されます。既存のキューのサイズがこの数に一致している場合、新規にキューを作成することはできません。
通知電子メールアドレス	キューがいっぱいになったか、一定のサイズに達したときに警告の電子メールを送信する電子メールアドレスを入力します。

フィールド	説明
キュー状態になったトランザクションが一定数に達したときに警告電子メールを送信	[通知電子メールアドレス] フィールドに指定されたアドレスに警告の電子メールを送信するまで保存を許容するキューのサイズを指定します。

統合イベント設定の管理

すべての統合イベントキューの設定を編集できます。

作業前の準備：「[統合イベントについて](#)」『1496ページ

』」での説明に従って、企業の統合イベント管理を設定する必要があります。統合イベント管理を設定すると、キューで許可される統合イベントの最大数が企業プロフィールの一部として設定されます。ここで説明する手順を実行するには、「統合イベントアクセスの有効化」権限を含むユーザー役割が割り当てられている必要があります。

統合イベント設定を管理するには

- 1 任意のページの右上隅にある [管理] グローバルリンクをクリックします。
- 2 [データ管理ツール] セクションで、[統合イベント管理] リンクをクリックします。
- 3 [統合イベント管理] ページで、[統合イベントキュー管理] リンクをクリックします。
- 4 [統合キュー管理] ページで、キューの [編集] リンクをクリックします。
- 5 [統合イベントキュー設定] ページでは、次のタスクを実行できます。

タスク	アクション
キューを無効にします。	[無効化] を選択すると、デフォルトキューを含むすべてのキューが無効になります。
キューのサイズを更新します。	<p>[キューサイズ] フィールドに値を入力します。このサイズは [未割当キュー容量] フィールドに表示されるサイズを超えない値にする必要があります。</p> <p>[統合イベントファイル制限] フィールドに、すべてのキューに関して企業が保存可能なイベントの合計数が表示されます。既存のキューのサイズがこの数に一致している場合、キューのサイズを増やすことはできません。</p>

タスク	アクション
キューからトランザクションを削除します。	<p>キューからすべてのトランザクションを削除するには、[[保存]] をクリックすると、すべてのトランザクションはクリアされます。]] チェックボックスをオンにします。[[保存]] をクリックしてトランザクションを削除します。</p> <p>古いトランザクションを削除するには、カレンダーアイコンをクリックし、[[保存]] をクリックすると、これより以前のトランザクションはクリアされます]] フィールドの日付を選択します。[[保存]] をクリックしてトランザクションを削除します。</p>
キューがいっぱいになったか、一定のサイズに達したときに警告の電子メールを送信するように Oracle CRM On Demand を設定します。	電子メールアドレスを入力し、オプションとして警告の電子メールを送信する制限サイズを指定します。 [[保存]] をクリックして電子メール設定を保存します。
日時のフィールドの値 (ModifiedDate 、 CreatedDate など) が統合イベントで記録される方法を指定します。	<p>[[タイムゾーン]] フィールドから値を選択します。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ UTC (協定世界時) 形式で日時を記録するには、[[UTC]] を選択します。 ■ レコードを更新したユーザーのタイムゾーンに従って日時を記録するには、[[ユーザータイムゾーン]] を選択します。これがデフォルト値です。
統合イベントで、ピックリストの値をユーザーの言語で記録するか、 LIC (言語非依存コード) 値として記録するかを指定します。	<p>[[ピックリスト形式]] フィールドから値を選択します。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ ピックリストの値をLIC値として記録するには、[[Language Independent Values (言語非依存値)]] を選択します。 ■ ピックリストの値をユーザーの言語で記録するには、[[User Language (ユーザー言語)]] を選択します。これがデフォルト値です。 <p>注: ピックリストのLIC値は、通常ENU値と同じです。</p>

コンテンツ管理

企業では、顧客が興味を示し、その後購入した製品を追跡することがよくあります。社内の従業員が製品情報を追跡しやすくするために、製品カタログを設定できます。製品カタログの設定は、製品のカテゴリーへの分類 (必要な場合) と、各カテゴリーの下での製品の設定で構成されています。製品には、経常または1回かぎりの製品、サービス、およびトレーニングオプションが含まれます。

次のセクションでは、**Oracle CRM On Demand**上での製品の追跡に役に立つさまざまな方法について説明します。

商談

商談に従事するセールス要員は、顧客の関心事の詳細（取引の見込み売上を含む）を追跡する商談レコードを作成できます。顧客は、いくつかの製品に興味を示すだけでなく、サービス契約の購入を検討する場合があります。サービス要員は、商談レコードの「製品」セクションにスクロールダウンして、顧客が購入する可能性のある各品目の製品レコードをリンクすることができます。サービス契約（毎月請求）の場合、セールス要員は経常売上情報を記録することもできます。このように、商談レコードにより見込み取引に関する完全な情報が得られるため、企業は次のことを行うことができます。

- 各商談に所属する製品の追跡
- これらの製品に基づいて生成された通期の売上ストリームの計算（経常および経常外製品）

資産

セールスプロフェッショナル、サービスプロフェッショナルのどちらにとっても、顧客がすでに購入した製品およびサービスを認識することは有用です。Oracle CRM On

Demandでは、製品レコードを顧客の取引先レコードまたは担当者レコードにリンクすることで、購入製品（つまり資産）を追跡することができます。

売上予想

売上予想は、個々の商談レコードまたは製品レコードから作成されたセールス実績の定期的なスナップショットです。製品を商談レコード、取引先レコード、または担当者レコードにリンクすることには、製品売上および経常売上に基づいて売上予想を生成するかどうかを企業が決定できるという利点があります。

企業で、商談売上ではなく、製品売上に基づいて売上予想を行っている場合は、従業員は売上予想の合計に使用する製品を指定できます。

コンテンツ管理に関連する作業の手順を参照するには、該当するトピックをクリックしてください。

- [製品カテゴリーの設定](#) 『1501ページ』
- [自社製品の設定](#) 『1502ページ』
- [PRMの価格リストの設定](#) 『1504ページ』
- [企業の添付資料の管理](#) 『1507ページ』
- [アセスメントスクリプトの設定](#) 『1508ページ』
- [レポートフォルダの設定](#) 『712ページ』

製品カテゴリーの設定

自社の製品リストが大きくなる場合は、社内で意味のある名前を持つ論理グループに製品を分類することをお勧めします。このようなグループを製品カテゴリーと呼びます。カテゴリーを使用すれば必要なものをすばやく見つけられるようにリストを並べ替えることができるため、製品の検索が容易になります。また、製品カテゴリーの使用により、従業員は自分の商談にリンクする正しい製品をすばやく識別できるようになります。たとえば、事務機器会社の場合は、複写機、ファックス機、サービス、サプライ品などのカテゴリーを設定します。

カテゴリーとサブカテゴリー（子）は必要な数だけ作成できます。

作業前の準備：

- ここで説明する手順を実行するには、[内容を管理] 権限を含む役割が割り当てられている必要があります。
- 企業で製品カテゴリが定義されていない場合は、**Oracle CRM On Demand**で情報を設定する前に、カテゴリとサブカテゴリを指定します。情報を入力する場合は、最上部の親カテゴリから開始して、子カテゴリを追加します。

製品カテゴリを設定するには

- 1 任意のページの右上隅にある [管理] グローバルリンクをクリックします。
 - 2 [コンテンツ管理] セクションで、[コンテンツ管理] リンクをクリックします。
 - 3 [製品カテゴリ] リンクをクリックします。
 - 4 [製品カテゴリリスト] ページで、次の該当する操作を行います。
 - カテゴリを追加するには、[新規] をクリックします。
 - カテゴリ情報を更新するには、該当するレコードで [編集] をクリックします。
- 注：** このページに表示するレコードの数を制限するには（さらに、既存のカテゴリの検索を容易にするには）、タイトルバーのドロップダウンメニューをクリックし、選択内容を変更します。ドロップダウンリストには、自分自身またはマネージャが作成したリストとともに、アプリケーションに付属の標準のリストが含まれます。
- 既存のカテゴリに子カテゴリを追加するには、[カテゴリ名] カラムのリンクをクリックし、[子カテゴリ] セクションの [新規] をクリックします。
 - 5 [カテゴリ編集] ページで、必要な情報を入力します。カテゴリ名には100文字までという制限があります。
 - 6 レコードを保存します。

自社製品の設定

作業前の準備：

- ここで説明する手順を実行するには、[内容を管理] 権限を含む役割が割り当てられている必要があります。
- 製品をカテゴリに分類している場合は、製品を定義する前にカテゴリを設定します。

従業員が製品を商談にリンクできるようにするには、製品在庫を設定する必要があります。製品を定義する際に、従業員が注文を実行可能な製品のリストに記載する製品をマークします（その結果、従業員が製品を自分の商談にリンクできるようになります）。

製品を追加するには

- 1 任意のページの右上隅にある [管理] グローバルリンクをクリックします。
- 2 [コンテンツ管理] セクションで、[コンテンツ管理] リンクをクリックします。

3 「製品カタログ」セクションで、「製品」リンクをクリックします。

4 「製品リスト」ページで、次の該当する操作を行います。

- 製品を追加するには、「新規」をクリックします。
- 製品情報を更新するには、必要なレコードで「編集」をクリックします。

注：このページに表示するレコードの数を制限するには（さらに、既存の製品の検索を容易にするには）、タイトルバーのドロップダウンメニューをクリックし、選択内容を変更します。ドロップダウンリストには、自分自身またはマネージャが作成したリストとともに、アプリケーションに付属の標準のリストが含まれます。

5 「製品編集」ページで、必要な情報を入力し、レコードを保存します。

注：従業員が製品を使用できるようにするには（その結果、製品をその商談にリンクできるようにするには）、[オーダー可] チェックボックスがオンになっていることを確認します。

ヒント：製品は削除できません。かわりに、[オーダー可] チェックボックスをオフにして、製品を無効にする必要があります。これで、従業員が選択できる製品のリストからその製品が削除されます。

次の表では、製品のフィールド情報について説明します。企業の管理者はフィールドの追加、名前の変更、削除を行えるので、実際に表示されるフィールドがこの表のものとは異なる場合があります（製品フィールドの詳細は、「[製品フィールド](#)」『495ページの"製品のフィールド"参照』」を参照。）

フィールド	説明
主要な製品情報	
製品カテゴリー	Oracle CRM On Demand Financial Services EditionとOracle CRM On Demand Life Sciences Editionの場合のみ存在します。
クラス	製品の所属先としてグループ化したもの。Oracle CRM On Demand Life Sciences Editionの場合のみ存在します。
価格タイプ	Oracle CRM On Demand Life Sciences Editionの場合のみ存在します。
親製品	Oracle CRM On Demand Life Sciences Editionの場合のみ存在します。
製品タイプ	Oracle CRM On Demand Automotive EditionとOracle CRM On Demand Life Sciences Editionの場合のみ存在します。 Automotive製品を定義している場合は、[製品タイプ] フィールドを[車両]に設定してください。 サンプルドロップ製品を定義している場合は（[タイプ] を[サンプル] に設定している場合）、[製品タイプ] フィールドを[サンプル] に設定するか、空のままにしてください。
治療クラス	Oracle CRM On Demand Life Sciences Editionの場合のみ存在します。
パーツ番号	製品のパーツ番号。
オーダー可	従業員に対して利用可能にする製品には、このフィールドを選択します。[オーダー可] を選択しない場合、製品は製品リストに表示されません。
タイプ	製品のタイプ。[製品]、[サービス]、[トレーニング]、[マーケット]、

フィールド	説明
	<p>[競合会社]、[詳細]、[サンプル] または [プロモーションアイテム] のいずれかを指定できます。Oracle CRM On Demand Life Sciences Editionの場合、[タイプ] に次の値を選択する必要があります。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ アイテムが製品詳細の場合は [詳細] ■ アイテムが提供サンプルの場合は [サンプル] ■ アイテムが提供プロモーションアイテムの場合は [プロモーションアイテム] <p>これらのタイプを選択すると、セールス要員の [サンプルドロップ]、[製品詳細] または [プロモーションアイテム] ピックリストに表示される製品のタイプ（製品詳細、サンプルまたはプロモーションアイテム）がフィルター処理されます。</p> <p>注： [タイプ] が [サンプル] の場合は、[製品タイプ] フィールドも [サンプル] に設定するか、空のままにしてください。</p>
サブタイプ	Oracle CRM On Demand Life Sciences Editionの場合のみ存在します。
状態	製品の状態。
版	Oracle CRM On Demand Life Sciences Editionの場合のみ存在します。
シリアル番号付き	Oracle CRM On Demand Life Sciences Editionの場合のみ存在します。
ロット番号追跡	Oracle CRM On Demand Life Sciences Editionの場合のみ存在します。
規制	製品が規制対象であることを示します。Oracle CRM On Demand Life Sciences Editionの場合のみ存在します。
追加情報	
説明	製品に関する追加情報。255字まで入力できます。

PRMの価格リストの設定

ブランド所有者は、パートナーが特別価格リクエストを作成する際に使用する製品価格リストを維持および発行できます。ブランド所有者の管理者は、複数の価格リストを作成し、各取引先またはパートナー組織に個別に関連付けることができます。価格リストへの複数の製品の割当や特定の価格の指定を行うこともできます。

特別価格リクエストでは、顧客の価格リストによって製品の標準小売価格が決定され、所有者パートナーの価格リストによって再販業者の取得原価が決定されます。これらの価格を価格リストで維持することで、管理が効率化され、特別価格のプロセスが簡素化されます。

注： 価格リストへのアクセス権は [PRM アクセスの管理] 権限を持つブランド所有者の管理者に制限されます。

価格リストを作成するには

- 1 任意のページの右上隅にある [管理] グローバルリンクをクリックします。
- 2 [コンテンツ管理] セクションで、[コンテンツ管理] をクリックします。
- 3 [製品カタログ] セクションで、[価格リスト] をクリックします。
- 4 [価格リスト] ページで、次の該当する操作を行います。
 - 価格リストを追加するには、[新規] をクリックします。
 - 価格リスト情報を更新するには、必要なレコードで [編集] をクリックします。

注： このページに表示するレコードの数を制限するには、タイトルバーのメニューをクリックし、選択内容を変更します。リストには、自分自身またはマネージャが作成したリストとともに、**Oracle CRM On Demand**に付属の標準のリストが含まれます。

- 5 [価格リスト編集] ページで、必要な情報を入力します。

次の表では、価格リストのフィールド情報について説明します。企業の管理者はフィールドの追加、名前の変更、削除を行えるので、実際に表示されるフィールドがこの表のものとは異なる場合があります。

フィールド	説明
主要価格リスト情報	
価格リスト名	価格リストの名前。
有効開始	指定された価格リストの有効期間の開始日。
有効終了	指定された価格リストの有効期間の終了日。このフィールドが空の場合、価格リストは無期限に有効です。
タイプ	<p>価格リストのタイプ。有効な値は、[流通原価] および [標準小売価格] です。</p> <p>流通原価は、販売代理店の費用（本来、パートナーまたは再販業者がブランド所有者から製品を購入するために支払う必要がある在庫費用）を示します。</p> <p>[標準小売価格] は、メーカーの希望小売価格（ブランド所有者が顧客に製品を販売するために推奨する価格）を示します。</p> <p>カスタマイズによって新規の価格リストタイプを追加できますが、デフォルトで用意された値を変更することはできません。デフォルト値を変更すると、特別価格リクエストの対応するフィールドは価格リストに設定されません。</p>
状態	価格リストの現在の状態（進行中または公開済み）。すべての新規価格リストのデフォルト値は [進行中] です。価格リストがユーザーに提供可能な状態になったとき、[公開済み] に変更します。
通貨	価格リストで使用する通貨のタイプ。価格リストのすべての価格は同一通貨で表記されます。通貨は価格リストの作成時に定義されます。新しい価格リストレコードを保存すると、このフィールドは読み取り専用になり、レコードは更新できなくなります。
追加情報	

フィールド	説明
作成	価格リストを作成したユーザーの名前とその価格リストの作成日時。
変更	価格リストを最後に更新したユーザーの名前とその価格リストを最後に更新した日時。
説明	価格リストに関する追加情報。 2,000 字まで入力できます。

価格リストの公開

価格リストは管理者が更新した後でユーザーに公開され、特別価格リクエストの作成時にユーザーが使用できるようになります。

価格リストを公開するには

- 1 公開する価格リストを「コンテンツ管理」の「価格リスト」セクションから選択します。
特別価格リクエストの選択方法の詳細は、「[レコードの検索](#)『44ページ』」を参照してください。

- 2 「価格リスト詳細」ページで、「編集」をクリックします。

- 3 「価格リスト編集」ページで、「状態」メニューから「公開済み」を選択します。

- 4 「保存」をクリックします。

状態を「公開済み」に変更すると、次の処理が行われます。

- 価格リストを価格リストピックアップレットで選択し、取引先またはパートナー組織に関連付けることができるようになります。
- 価格リストが特別価格リクエストの顧客またはパートナーに関連付けられている場合、各特別価格製品の作成時に価格リストを使用して「標準小売価格」とパートナーの「取得原価」を設定します。
- 特別価格リクエストでは、標準小売価格に最終顧客価格リストを使用し、取得原価には所有者パートナー価格リストを使用します。次の条件も満たしている必要があります。
 - 最終顧客に関連付けられた価格リストのタイプが「標準小売価格」で、所有者パートナーに関連付けられた価格リストのタイプが流通原価であること。
 - この価格リストの状態が「公開済み」であること。
 - 特別価格リクエストに追加された製品がこの価格リストに存在すること。
 - 特別価格リクエストの開始日が価格リスト（および価格リスト明細項目）の有効開始日から有効終了日までの範囲内にあること。

価格リスト明細項目の追加

価格リストを作成した後は、製品を追加します。1つの価格リストに複数の製品を指定できますが、各製品はそれぞれ1回だけ表示可能です。

価格リストに製品を追加するには

- 1 [価格リスト] リストページで、価格リスト名をクリックします。
- 2 [価格リスト] 詳細ページの [価格リスト明細項目] セクションで、[追加] をクリックします。
- 3 [価格リスト明細項目編集] ページで、必要な情報を入力します。

注：[価格リスト明細項目編集] ページは [製品編集] ページからも表示できます。

次の表では、価格リスト明細項目のフィールド情報について説明します。企業の管理者はフィールドの追加、名前の変更、削除を行えるので、実際に表示されるフィールドがこの表のものとは異なる場合があります。

フィールド	説明
主要価格リスト情報	
価格リスト	価格リストの名前。
製品	価格リスト明細項目の製品を選択します。
有効開始	指定された価格リストの有効期間の開始日。この日付は価格リストの有効開始日から有効終了日までの範囲内にある必要があります。
有効終了	指定された価格リストの有効期間の終了日。このフィールドが空の場合、価格リストは無期限に有効です。
価格タイプ	価格のタイプ（[標準]、[繰返し] など）を示します。このフィールドは今後使用するときのために用意されています。現在のデフォルト値は [標準] です。
リスト価格	指定された有効期間中の明細項目の価格。
追加情報	
作成	価格リストを作成したユーザーの名前とその価格リストの作成日時。
変更	価格リストを最後に更新したユーザーの名前とその価格リストを最後に更新した日時。
説明	価格リストに関する追加情報。2,000字まで入力できます。

企業の添付資料の管理

[管理ホームページ] の [コンテンツ管理] セクションでは、[添付資料を管理] ページにアクセスして添付資料を確認できます。

注：[添付資料を管理] ページには、設定済みの添付資料関連項目を介して親レコードにリンクされている添付資料のみが表示されます。カスタム添付資料レコードタイプを介して親レコードにリンクされている添付資料や、添付フィールドを介してレコードに追加された添付資料は表示されません。設定済みの添付資料関連項目をサポートしているレコードタイプのリストについては、「[添付資料設定について](#)」を参照してください。

添付資料を確認することで、次のことがわかります。

- 大きなディスクスペースを占めている添付ファイル
- 2回以上添付されているファイル

ファイルが2回以上添付されている場合は、添付資料を一般的な共有場所に格納し、この場所に置いたファイルのパスに添付資料のファイルパスを置き換えるようにユーザーに指示することをお勧めします。

- 添付資料のサイズに起因するディスクスペースの問題について通知する必要があるユーザー

作業前の準備：添付資料の管理手順を実行するには、[添付資料を管理] 権限を含む役割が割り当てられている必要があります。

添付資料を確認するには

- 1 任意のページの右上隅にある [管理] グローバルリンクをクリックします。
 - 2 [コンテンツ管理] セクションで、[コンテンツ管理] リンクをクリックします。
 - 3 [添付資料を管理] セクションで、[添付資料を管理] リンクをクリックします。
 - 4 次の該当する操作を行います。
 - 添付資料を表示するには、添付資料のレコードレベルメニューで [表示] を選択します。この操作でファイルが開くか、または該当するURLアドレスに移動します。
 - 添付資料を削除するには、添付資料のレコードレベルメニューで [削除] を選択します。削除されたファイルまたはURLは、[削除項目] ページに移動され、30日後にデータベースから完全に削除されます。
 - ファイルまたはURLを別のファイルまたはURLに置き換えるには、[置換] をクリックします。[編集] ページで、必要な情報を入力し、レコードを保存します。
- 詳細については、「[レコードへのファイルとURLの添付](#) [98ページ]」を参照してください。
- リストに表示する添付資料レコードを制限するには、ドロップダウンメニューをクリックして選択内容を変更します。
- ドロップダウンリストには、アプリケーションに付属の標準のリストが表示されます。

アセスメントスクリプトの設定

ユーザーがデータの収集および意思決定を行う際に、一貫したプロセスに従うことができるように、アセスメントスクリプトを設定できます。アセスメントスクリプトを使用して、見込み客の承認、商談の評価、顧客サービスのやりとりの指導、顧客満足度の調査などを行うことができます。アセスメントの回答はスコア化され、重みが割り当てられた後、指定のしきい値との比較によって、適切な結果または実行するアクションが決定されます。

Oracle CRM On

Demandを使用すると、アセスメントスクリプトを設定できます。これにより、企業では次のことができます。

- 見込み客の確認の自動化。
- 商談の評価（企業のセールス方法の実行による）。
- 顧客満足度調査の実施（担当者およびサービスリクエストレコードの場合）。

- コールスクリプトの使用（サービスリクエストレコードの場合）。
- セールスコール、タスクまたはアポイントの活動情報を取得します。

アセスメントスクリプトの詳細、またはアセスメントスクリプトの作成手順については、次のトピックを参照してください。

- [アセスメントスクリプトについて](#) 『1509ページ』
- [アセスメントスクリプトの作成](#) 『1512ページ』

アセスメントスクリプトについて

アセスメントスクリプトは、ユーザーによる顧客データの収集を支援する一連の質問から構成されます。アセスメントスクリプトを使用して、見込み客の承認、商談の評価、顧客サービスのやりとりの指導、顧客満足度の調査、活動情報の取得などを行うことができます。

意思決定のために、顧客の回答に評点を付け、重要度を質問に割り当て、しきい値を設定することができます。さらに、評価中に使用したフィールドを親レコードにマップし、後でこれらのフィールドに基づいてレポートおよび分析を実行できます。

アセスメントスクリプトの使用法

アセスメントスクリプトの使用方法是次のとおりです。

- 1 ユーザーがレコードの詳細ページからアセスメントスクリプトを起動します。該当するアセスメントスクリプトのリスト（指定されたレコードフィールド値によって異なる）がレコードの詳細ページに表示されます。必要に応じて、ユーザーは他のアセスメントスクリプトを検索することもできます。
- 2 アセスメントの質問を通じて、ユーザーは重要な顧客情報（セールス見込み客の優良性の詳細など）を収集し、各質問に対する正しい回答をドロップダウンリストから選択します。
- 3 回答に基づいて、評点が自動的に計算され、レコードが更新されます。たとえば、見込み客は承認または拒否と分類されます。
- 4 質問に対する回答はフィールド値としてレコードにマップされるので、簡単にアクセスして、レポートの作成に役立てることができます。
- 5 完了したアセスメントは保存され、親レコードの関連レコードセクションからアクセスすることができます。

作成するアセスメントスクリプトのタイプ

5
5 つタイプのアセスメントスクリプトを設定できます。各スクリプトタイプは、特定のタスクに適しています。以下の説明に従って、適するスクリプトタイプを使用してください。

- **担当者スクリプト**：このタイプのスクリプトは、個々の担当者とともに顧客満足度調査を実施する場合に使用します。
- **見込み客認定**：このタイプのスクリプトは、セールス要員が承認済み見込み客を識別するのに役立ちます。このタスクのスクリプトを使用すると、トレーニングの必要性が減少し、一貫した見込み客認定が実行されます。
- **商談アセスメント**：このタイプのスクリプトはセールス方法を埋め込むために使用され、セールス要員が商談を評価するのに役立ちます。このため、セールス要員は取引に応じて販売戦略を調整できます。

- **サービスリクエストスクリプト**：このタイプのスクリプトは、サービス要員がサービスリクエストを評価するのに役立ちます。たとえば、リクエストの優先順位やエスカレーションパスを決定する場合などです。このタスクのスクリプトを使用すると、トレーニングの必要性が減少し、一貫した顧客サービスが実行されます。
- **サービスリクエスト調査**：このタイプのスクリプトは、（特定のサービスイベントにリンクされる）顧客満足度調査を管理する場合に使用します。
- **活動アセスメント**：このタイプのスクリプトは、有益な担当者および取引先コール情報を取得する場合に使用します。

各タイプのアセスメントは、対応するレコードタイプ（担当者、見込み客、商談、サービスリクエスト、セールスコール、アポイントまたはタスク）にリンクされます。必要に応じて、各タイプのアセスメントを複数作成し、適切なスクリプトをユーザーに提供することもできます。スクリプトは、指定したレコード基準に基づきます。

アセスメントスクリプトの作成方法

アセスメントスクリプトを設定するには、いくつかのタスクを完了する必要があります。

1 アセスメントスクリプトフィルターをカスタマイズします。

このフィルターにより、指定したレコードフィールド値に基づいて、タスクに適したアセスメントを識別するために使用される基準を定義することができます。

たとえば、見込み客認定アセスメントスクリプトは、次のようなフィルターを使用して設定することができます。

- 取引先階層 = ゴールド
- セグメント = 大
- 地域 = 西部

このような場合は、ユーザーが対応する値を含む見込み客レコードからアセスメントスクリプトを起動すると、正しい見込み客認定スクリプトが表示されます。

すべてのタイプのアセスメントスクリプトで同じ4つのフィルターフィールドを使用できます（各フィールドには定義済みのピックリスト値が含まれます）。フィルターをカスタマイズするには、次の操作を行う必要があります。

- a** アセスメントスクリプトを作成するすべてのレコードタイプについて、フィルターフィールドの表示名とピックリスト値を入力します。

詳細については、「[アセスメントスクリプトの作成](#)『1512ページ』」を参照してください。

- b** アセスメントスクリプトを作成するすべてのレコードタイプについて、フィルターフィールドをページレイアウトに追加します。

2 次のようにして、アセスメントスクリプトを作成します。

- a** スクリプトの詳細を入力します。
- b** 基準（質問）をスクリプトに追加します。
- c** 質問ごとに考えられる回答のリストを追加します。

これらの手順の詳細については、「[アセスメントスクリプトの作成](#)『1512ページ』」を参照してください。

3 次のようにして、ユーザーにスクリプトへのアクセス権を付与します。

- a** アセスメントスクリプトを使用する必要があるユーザーの役割ごとに、ユーザーの役割とアクセスプロファイルを設定します。

- **アセスメントを作成するには**：ユーザーがアセスメントスクリプトを作成できるようにするには、ユーザーの役割にアセスメントレコードタイプへのアクセス権を付与する必要があります。つまり、アセスメントレコードタイプに関して、ユーザーの役割のデフォルトおよび所有者アクセスプロファイルのアクセスレベル設定が、少なくとも「読み取り/編集」になっている必要があります。さらに、アセスメントレコードタイプに関して、その役割のレコードタイプアクセス設定の「アクセス可能」および「作成できますか?」チェックボックスがオンになっている必要があります。
- **アセスメントを表示するには**：ユーザーがアセスメントの詳細を表示できるようにするには、ユーザーの役割にアセスメントレコードタイプへの読み取りアクセス権を付与する必要があります。つまり、アセスメントレコードタイプに関して、ユーザーの役割のデフォルトおよび所有者アクセスプロファイルのアクセスレベル設定が、少なくとも「読み取り専用」になっている必要があります。さらに、アセスメントレコードタイプに関して、その役割のレコードタイプアクセス設定の「アクセス可能」および「すべてのレコードを読み取り可能」チェックボックスがオンになっている必要があります。

ユーザーの役割の設定の詳細については、「[役割の追加](#)」『1199ページ』を参照してください。アクセスプロファイルの設定の詳細については、「[アクセスプロファイルの設定](#)」『1191ページ』を参照してください。

- b** アセスメントスクリプトを作成した各レコードタイプ（担当者、見込み客、商談、またはサービスリクエスト）について、適切なアセスメントスクリプトセクションをレコード詳細ページの表示情報に追加します。ページレイアウトのカスタマイズの詳細については、「[静的ページレイアウトのカスタマイズ](#)」『1082ページ』を参照してください。

アセスメントスクリプトの例

企業の管理者が設定すると考えられる典型的なスクリプトの1つは、見込み客認定スクリプトです。このスクリプトは、見込み客を承認済みとするか拒否とするかを決定するために使用されます。

次の表では、このようなスクリプトで使用できる値の例を示します。

スクリプトフィールド	値の例
タイプ	見込み客認定
しきい値スコア	50
しきい値条件を満たす場合の結果値	承認済み
しきい値条件を満たさない場合の結果値	不適格
結果値のマップ先フィールド	説明

注意：見込み客認定スクリプトが見込み客の「状態」フィールドを「承認済み」に設定しようとしても、見込み客の「評価」および「セールス要員」フィールドに値が入力されていなければ、この設定を行えません。これらのフィールドに値が入力されていないと、エラーメッセージが表示され、見込み客はしきい値条件を満たさないと見なされます。スクリプトは、スクリプトに定義された、しきい値条件を満たさなかった場合の結果に従って「状態」フィールドを設定します。

次の表に、見込み客認定スクリプトの基準の例をいくつか示します。

基準	重要度
予算の現在の状態	50

基準	重要度
このプロジェクトのスケジュールを推進する要素	25
意思決定する予定の時期	25

予算の現在の状態に関する質問に対する回答と、スコアの例を次の表に示します。

回答	スコア
予算承認	100
予算拒否	0

各基準のスコアは、基準の重要度（パーセンテージ）に回答のスコアを掛けることによって計算されます。この例では、ユーザーが「予算承認」という回答を選択すると、質問のスコアは次のように計算されます。

$$(0.5 * 100) = 50$$

スクリプトの合計スコアは、すべての基準のスコアの合計です。スクリプトの最終結果がスクリプトで定義されたしきい値を満たすか、しきい値を超えると、[見込み客詳細] ページの [説明] フィールドの値は [承認済み] に設定されます。スコアがしきい値に満たないと、[説明] フィールドの値は [不適格] に設定されます。

アセスメントスコアが計算されるときは、次のルールが適用されます。

- 個々の質問のスコアは、小数点第1位に四捨五入されます。
- 全体のアセスメントスコアは、整数に四捨五入されます。
- 四捨五入ルールは標準的な数学ルールに基づいているため、0.5未満の小数値は切り捨てられ、0.5以上の小數位は切り上げられます。

アセスメントスクリプトの作成

アセスメントスクリプトフィルターをカスタマイズし、アセスメントスクリプトを作成するには、このトピックで説明する手順に従います。

作業前の準備：

- この手順を実行するには、ユーザーの役割に [管理者アセスメント] 権限が含まれている必要があります。
- 必要に応じて、アセスメント条件の一部として使用するピックリストの値およびフィールドをカスタマイズします。たとえば、顧客との面談中に収集した情報を表示するためにカスタムフィールドを追加できます。スクリプトを設定すると、これらのカスタムフィールドに回答をマップできます。

新しいフィールドをすべてそのレコードのページレイアウトに追加するようにしてください。手順については、「[静的ページレイアウトのカスタマイズ](#) [1082ページ]」を参照してください。

注：Oracle CRM On

Demandでは、アセスメントスクリプトのコンポーネントを直接変換できません。アセスメントスクリプトを複数の言語で使用する場合、言語ごとにスクリプトのバージョンを作成する必要があります。

アセスメントスクリプトフィルターを使用すると、指定したレコード基準に基づいて、タスクのユーザーに表示するのに適したスクリプトを識別できます。次の手順では、アセスメントスクリプトフィルターをカスタマイズする方法について説明します。

アセスメントスクリプトフィルターをカスタマイズするには (オプション)

- 1 任意のページの右上隅にある [管理] グローバルリンクをクリックします。
- 2 [アプリケーションカスタマイズ] リンクをクリックします。
- 3 [レコードタイプセットアップ] で [アセスメント] をクリックします。
- 4 [アセスメント項目の設定] をクリックします。
- 5 [編集] をクリックし、フィルター1、2、3、および4のそれぞれについて [表示名] カラムを編集します。
- 6 フィールドごとに [ピックリストを編集] をクリックし、ピックリストの値を設定します。
ヒント: 従業員にピックリストから強制的に選択させる場合以外は、ピックリストオプションの上部にあるデフォルトの <値なし> 値を保持します。
- 7 レコードを保存します。
- 8 従業員が使用するレコードのページで [担当者フィールド]、[見込み客フィールド]、または [サービスリクエストフィールド] の名前を変更するには、[項目の設定] セクションに進み、アセスメントスクリプトを実行しているレコードタイプを選択します。
注: [アセスメントフィールド] に設定した値と同じピックリスト値が、これらの他のレコードで表示されます。ただし、レコードタイプごとにこれらのフィールドの表示名をカスタマイズできます。

アセスメントスクリプトを作成するには

- 1 任意のページの右上隅にある [管理] グローバルリンクをクリックします。
- 2 [コンテンツ管理] リンクをクリックします。
- 3 [アセスメントスクリプト] リンクをクリックします。
- 4 [アセスメントリスト] ページで、[新規アセスメント] をクリックします。
- 5 [アセスメント編集] ページで、必要な情報を入力します。

次の表では、アセスメントのフィールド情報について説明します。管理者はフィールドの追加、名前の変更、削除を行えるので、実際に表示されるフィールドがこの表のものとは異なる場合があります。

フィールド	説明
名前	50文字に制限されます。 スクリプトの目的を示す分かりやすい名前を使用します。会社の従業員がさまざまな言語を使用している場合は、その言語をスクリプト名に含めます。
タイプ	スクリプトのリンク先のレコードタイプを指定します。デフォルト値は、[担当者スクリプト]、[見込み客認定]、[商談アセスメント]、[サービスリクエスト - スクリプト]、[サービスリクエスト - 調査] および [活動アセスメント] です。

フィールド	説明
有効	ユーザーが使用できる有効なスクリプトのみを実行できます。
フィルター1、2、3、4	アセスメントカテゴリーとして設定したラベルを表示します。
しきい値スコア (1-100)	スクリプトの結果を計算するために使用されます。スクリプトのスコアがしきい値以上であれば、条件が満たされます。
スコアのマップ先項目	親レコード内のスコアを表示するフィールドを指定します。
しきい値条件を満たす場合の結果値	(オプション) 条件が満たされた場合に表示する値を指定します。たとえば、見込み客が認定基準を満たした場合は、このフィールドに承認済みと表示できます。
しきい値条件を満たさない場合の結果値	(オプション) しきい値が満たされなかった場合に表示する値を指定します。たとえば、見込み客が認定基準を満たしていない場合は、このフィールドに拒否と表示できます。
結果値のマップ先フィールド	(オプション) スクリプトが完了したときに親レコード内の結果を表示するフィールドを指定します。
コメントボックスの削除	アセスメント完了時にコメントを追加するための機能を削除する場合は、このチェックボックスをオンにします。このチェックボックスをオフにすると、コメントボックスが表示され、アセスメント完了時にコメントを入力できるようになります。
応答コントロール	アセスメント基準に応答を追加するときに使用するコントロールを決定します。オプションは、[ドロップダウン] または [ラジオボタン] です。

注：アセスメントスクリプトをレコード詳細ページに表示するには、そのアセスメントスクリプトがアクティブであり、かつ少なくとも1つの条件が定義されている必要があります。

- 6 [保存] をクリックします。
- 7 [アセスメント詳細] ページの [基準] セクションで、[新規] または [編集] をクリックします。
- 8 [基準] ページで、必要な情報を入力します。

次の表では、基準に入力するフィールドについて説明します。

フィールド	説明
順序	ユーザーがアセスメントを完了したときにユーザーに表示する質問の順序を決定します。
基準名	質問を要約した、短くてわかりやすい名前。フィールドには20文字まで入力できます。
質問	ユーザーが回答する質問。フィールドには50文字まで入力できます。
重要度	質問の重要度を示す0～100までの割合。 すべての質問の重要度の合計は100になる必要があります。

フィールド	説明
回答のマッピング先項目	回答を「質問」フィールドの質問にマップするための親レコード上のフィールドを指定します。回答を親レコードにマップすると、値は統合、レポート、およびリストで使用できるようになります。

9 「アセスメント詳細」ページで、各基準名をクリックして、「回答」セクションの「新規」または「編集」ボタンをクリックします。

10 各「回答」ページで、必要な情報を入力します。

フィールド	説明
順序	ユーザーがアセスメントを完了したときにユーザーに表示される回答の順序を決定します。
回答	ユーザーが質問に対して選択できるように有効な回答を入力します。30文字まで入力できます。
スコア	回答に関連付けられた点数。 選択された回答のスコアに関連する質問の重要度を掛けて、合計の質問/回答スコアが決まります。

11 変更を保存します。

注：アセスメントスクリプトを使用する必要があるユーザーの役割ごとに、アセスメントスクリプトにアクセスできるようにユーザーの役割を設定する必要があります。ユーザーの役割に必要な設定の詳細については、「[アセスメントスクリプトについて『1509ページ』](#)」を参照してください。

ヒント：各役割が、アセスメントのために追加した新しいフィールドを含むページレイアウトを備えていることを確認します。

ライフサイエンス管理

このトピックでは、スマートコールテンプレートの削除や管理について説明します。

詳細は、「[スマートコールの管理『1515ページ』](#)」を参照してください。

スマートコールの管理

ユーザー役割にスマートコールレコードタイプの適切なアクセスレベル（デフォルトまたは所有者アクセスのいずれか）が付与されている場合は、スマートコールを管理できます。「スマートコールテンプレートを管理」ページからスマートコールに添付された詳細や明細項目の確認、編集、更新を実行できます。編集した後は、必要に応じて、改訂したスマートコールテンプレートを適用し、公開テンプレートまたは個人テンプレートとして保存できます。

注：スマートコールテンプレートの重複は認められません。各スマートコールテンプレートは一意である必要があります。

スマートコールを管理するには

- 1 任意のページの右上隅にある「管理」グローバルリンクをクリックします。
- 2 「スマートコール管理」リンクをクリックします。
- 3 「スマートコールテンプレートを管理」ページで
 - スマートコールを確認するには、「件名」カラムのリンクをクリックします。
 - スマートコールを削除するには、該当する行で「削除」をクリックします。
 - スマートコールの詳細を編集するには、該当する行で「編集」をクリックします。

「コール編集」ページの各フィールドの詳細は、「[客先への訪問（セールスコール）の追跡](#)『132ページ』」を参照してください。

 - スマートコール明細項目を編集するには、「件名」カラムのリンクをクリックして、「スマートコール詳細」ページの適切なセクションに移動し、該当する明細項目の横にある「編集」をクリックします。
 - スマートコール明細項目を削除するには、「件名」カラムのリンクをクリックして、「スマートコール詳細」ページの適切なセクションに移動し、該当する明細項目の横にある「削除」をクリックします。
 - 新規明細項目をスマートコールに追加するには、「件名」カラムのリンクをクリックします。

スマートコールへの明細項目の追加の詳細は、次のタスクを参照してください。

 - 改訂したスマートコールテンプレートは、「[客先への訪問（セールスコール）の追跡](#)『132ページ』」の次のタスクで説明されているように、通常の方法で適用して、公開テンプレートまたは個人テンプレートとして保存できます。
 - 客先への訪問（セールスコール）を追跡するには
 - コール情報をテンプレートとして保存するには
- 4 「スマートコールテンプレートを管理」ページで、「メニュー」ボタンをクリックします。

次の表では、「スマートコールテンプレートを管理」ページの「メニュー」ボタンから実行できる操作について説明します。

操作	手順
バッチ割当ブック	「スマートコールテンプレートを管理」タイトルバーの「メニュー」をクリックし、「バッチ割当ブック」を選択します。「 ブックへのレコードの割り当て 『1227ページ』」の手順を実行します。
リストの絞り込み	「スマートコールテンプレートを管理」タイトルバーの「メニュー」をクリックし、「リストを絞り込み」を選択します。「 リストの作成と編集 『77ページ』」の手順を実行します。
リストの保存	「スマートコールテンプレートを管理」タイトルバーの「メニュー」をクリックし、「リストの保存」を選択します。
リストフィルターの表示	「スマートコールテンプレートを管理」タイトルバーの「メニュー」をクリックし、「リストフィルターを表示」を選択します。「 リストを表示 ページ『84ページ』」で説明されている手順を実行します。
リストの管理	「スマートコールテンプレートを管理」タイトルバーの「メニュー」をクリックし、「リスト管理」を選択します。「 リスト管理ページ 『83ページ』」の手順を実行します。

操作	手順
	の「 リスト管理 ページ」参照」の必要なタスクの手順を実行します。
新規リストの作成	「スマートコールテンプレート管理」タイトルバーの「メニュー」をクリックし、「リストを新規作成」を選択します。「 リストの作成と編集 」の77ページの手順を実行します。

次の手順では、スマートコールレコードへの製品詳細情報のリンク方法について説明します。

製品詳細情報をスマートコールレコードにリンクするには

- 1 「スマートコール詳細」 ページで、「製品詳細」 セクションまでスクロールダウンし、「新規」 をクリックします。

注：「スマートコール詳細」 ページに「製品詳細」 セクションが表示されない場合は、ページ右上隅の「レイアウトを編集」 リンクをクリックして、ページレイアウトに「製品詳細」 セクションを追加します。セクションをページレイアウトに追加できない場合は、企業の管理者に連絡してください。

- 2 「製品詳細の編集」 ページで、必要な情報を入力します。

「製品詳細の編集」 ページの各フィールドの詳細は、「[客先への訪問（セールスコール）の追跡](#)」の132ページの「製品詳細情報をコールレコードにリンクするには」 タスクを参照してください。

- 3 レコードを保存します。

必要に応じて手順を繰り返し、製品詳細明細項目をスマートコールレコードに追加します。

次の手順では、スマートコールレコードへの提供サンプル情報のリンク方法について説明します。

提供サンプル情報をスマートコールレコードにリンクするには

- 1 「スマートコール詳細」 ページで、「提供サンプル」 セクションまでスクロールダウンし、「新規」 をクリックします。

注：「スマートコール詳細」 ページに「提供サンプル」 セクションが表示されない場合は、ページ右上隅の「レイアウトを編集」 リンクをクリックして、ページレイアウトに「提供サンプル」 セクションを追加します。セクションをページレイアウトに追加できない場合は、企業の管理者に連絡してください。

- 2 「提供サンプルの編集」 ページで、必要な情報を入力します。

「提供サンプルの編集」 ページの各フィールドの詳細は、「[客先への訪問（セールスコール）の追跡](#)」の132ページの「提供サンプル情報をコールレコードにリンクするには」 タスクを参照してください。

- 3 レコードを保存します。

必要に応じて手順を繰り返し、提供サンプル明細項目をスマートコールレコードに追加します。提供サンプルの詳細は、「[セールスコール時のサンプルの提供](#)」の485ページ」を参照してください。

次の手順では、スマートコールレコードへのプロモーションアイテム、教育アイテム、またはその他のマーケティングアイテムのリンク方法について説明します。

プロモーションアイテム、教育アイテム、またはその他のマーケティングアイテムをスマートコールレコードにリンクするには

- 1 [スマートコール詳細] ページで、[プロモーションアイテム] セクションまでスクロールダウンし、[新規] をクリックします。

注： [スマートコール詳細] ページに [プロモーションアイテム] セクションが表示されない場合は、ページ右上隅の [レイアウトを編集] リンクをクリックして、ページレイアウトに [プロモーションアイテム] セクションを追加します。セクションをページレイアウトに追加できない場合は、企業の管理者に連絡してください。

- 2 [提供プロモーションアイテム編集] ページで、必要な情報を入力します。

[提供プロモーションアイテム編集] ページの各フィールドの詳細は、「[客先への訪問（セールスコール）の追跡](#) [『132ページ』](#)」の「プロモーションアイテム、教育アイテム、またはその他のマーケティングアイテムをコールレコードにリンクするには」タスクを参照してください。

- 3 レコードを保存します。

必要に応じて手順を繰り返し、プロモーションアイテム明細項目をスマートコールレコードに追加します。

次の手順では、スマートコールレコードへのブック情報のリンク方法について説明します。

ブック情報をスマートコールレコードにリンクするには

- 1 [スマートコール詳細] ページで、[ブック] セクションまでスクロールダウンし、[新規] をクリックします。

注： [スマートコール詳細] ページに [ブック] セクションが表示されない場合は、ページ右上隅の [レイアウトを編集] リンクをクリックして、ページレイアウトに [ブック] セクションを追加します。セクションをページレイアウトに追加できない場合は、企業の管理者に連絡してください。

- 2 [ブック] ページで、必要な情報を入力します。

[ブック編集] ページの各フィールドの詳細は、「[ブックのフィールド](#) [『1230ページ』](#)」を参照してください。

- 3 レコードを保存します。

必要に応じて手順を繰り返し、ブック明細項目をスマートコールレコードに追加します。

Expression Builder

Oracle On Demand Expression Builder (Expression Builder) およびその使用法に関する情報を表示するには、次のトピックをクリックしてください。

- [Expression Builderについて](#) [『1519ページ』](#)
- [Expression Builderの使用](#) [『1520ページ』](#)
- [式について](#) [『1522ページ』](#)
- [Expression Builderのデータタイプ](#) [『1525ページ』](#)
- [Expression Builderの演算子](#) [『1528ページ』](#)

- [Expression Builderの関数](#) 『1532ページ』
- [Expression Builderの例](#) 『1578ページ』

Expression Builderについて

Oracle On Demand Expression Builder (Expression Builder) は、式を使用してビジネスルールを実装するためのツールです。式はOracle CRM On Demandで評価できる1つ以上の演算子、関数、フィールドおよびリテラルの有効な組み合わせです。

Expression Builderは、Oracle CRM On Demandの次のエリアで使用されます。

- 次のコンテキストにおける [高度なフィールド管理]
 - フィールド上のフィールド検証プロパティの設定
 - デフォルトフィールド値の指定

企業の管理者は、ファイルレベル検証とデフォルトのフィールド値を定義する際に、さまざまなビジネスルールに対応する柔軟な式を作成できます。フィールド検証とデフォルト値に関する詳細については、「[フィールド管理について](#) 『1058ページ』」を参照してください。

- 次のコンテキストにおけるワークフロールール
 - ワークフロールール条件の設定
 - [メール送信] アクションの設定
 - [値を更新] アクションの設定

[ワークフロー] ページから、企業の管理者はワークフロールールを設定できます。これらのワークフロールールは、レコードが更新、作成、または削除されたときに評価されます。式は、ルールの条件と、ルールによって実行されるアクションの両方を定義するために使用されます。ワークフロールールに関する詳細については、「[ワークフロールールについて](#) 『1239ページ』」を参照してください。

注 : Expression

Builderでは式の構文を検証できますが、数学的、論理的、意味的な精度を評価したり検証したりすることはできません。

関連トピック

関連するExpression Builderの情報については、次のトピックを参照してください。

- [Expression Builderの使用](#) 『1520ページ』
- [式について](#) 『1522ページ』
- [Expression Builderのデータタイプ](#) 『1525ページ』
- [Expression Builderの演算子](#) 『1528ページ』
- [Expression Builderの関数](#) 『1532ページ』
- [Expression Builderの例](#) 『1578ページ』

Expression Builderの使用

Oracle CRM On Demandでは、テキストボックスの横に [fx] アイコンが表示されているときはいつでも、Expression Builderを使用できます。このアイコンをクリックすると、Expression Builderが別個のウィンドウに開きます。

式を作成するには

- 1
- [fx] アイコンをクリックし、Expression Builderを開きます。
- 2
- Expression Builderで、リストからフィールドと関数を選択するか、それらを式エディターに入力します。
リストからフィールドを選択すると、そのフィールドは式エディターに貼り付けられます。たとえば、[商談] フィールドのリストから [CloseDate] を選択すると、[<CloseDate>] が式エディターに貼り付けられます。
注： 企業の管理者がフィールドの名前を変更した場合、[フィールド] ピックリストには新しい名前が表示されますが、式エディターに貼り付けられるのは変更前のフィールド名（XML名に対応する名前）です。
フィールド名の括弧は、特定のフィールドの値が評価され、固有のデータタイプで返されることを示しています。次の表に、フィールドとフィールド値の選択について詳しく示します。

3

必要に応じて演算子およびリテラルを追加することで式を編集します。
注： ピックリストフィールドに特定の値があるかどうかを式に判断させる場合は、式に値を入力しないでください。
たとえば、[<AccountType>] = "顧客" と入力してはなりません。その代わりに、リストからピックリストフィールドを選択し、Expression Builderの [可能な値を表示] リンクをクリックします。表示される値から、式で使用する値を選択します。式は次のようになります。
[<AccountType>]=LookupValue("ACCOUNT_TYPE", "顧客")

4

（オプション）[構文のチェック] をクリックし、式を修正します。

5

式を保存します。

次の表では、Expression Builderについて説明します。

インターフェイス要素	説明
------------	----

1520 Oracle CRM On Demand オンラインヘルプ リリース 19

インターフェイス要素	説明
レコードタイプフィールド	<p>式で許可されるフィールド（コンテキストレコードタイプ）のコンテキストに応じたピックリストを提供します。企業の管理者がフィールドの名前を変更した場合、[フィールド] ピックリストには新しいフィールド名が表示されます。</p> <p>次の点に注意してください。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ ワークフロールールまたはワークフロールール関連のアクションを作成している場合、コンテキストレコードタイプは、そのワークフロールールの定義で指定されたレコードタイプになります。たとえば、サービスリクエストレコードのワークフロールールにアクションとして送信する電子メールを作成している場合、Expression Builderのコンテキストレコードタイプは「サービスリクエスト」です。 ■ 高度なフィールド管理では、コンテキストレコードタイプは、式が作成されているフィールドの親になります。たとえば、商談フィールドでフィールド検証を定義する場合、Expression Builderのコンテキストレコードタイプは「商談」になります。
可能な値を表示	<p>[フィールド] ピックリストからフィールドを選択する場合、[可能な値を表示] をクリックすると、そのフィールドで受け入れ可能な値を表示できます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 選択されたフィールドがピックリストフィールドである場合、[可能な値を表示] により、そのピックリストに設定されたすべてのオプションが表示されます。 <p>一度に選択できるオプションは1つだけです。オプションを選択すると、Lookup関数が定義され、式で使用できるようになります。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 選択されたフィールドがピックリストフィールドでない場合、[可能な値を表示] によってウィンドウが表示され、そのフィールドで保持できるさまざまなデータで受け入れ可能な値が表示されます。
関数	<p>式内でのデータの変更、抽出、処理で使用可能な特別な関数のドロップダウンリストを提供します。使用可能な関数のリストについては、「Expression Builderの関数『1532ページ』」を参照してください。</p>
式	<p>編集可能な複数行のテキストボックスに式が表示されます。</p> <p>式のサポートされる最大の長さについては、「式について『1522ページ』」を参照してください。</p> <p>ピックリストから選択したフィールドおよび関数は、式エディターに表示されます。式は式エディターに直接入力することもできます。</p> <p>式構文には、常に言語に依存しないフィールド名が表示されます（言語に依存しない名前とは、ユーザー言語が変更されても変化しない名前のことです）。カスタムフィールドの場合、フィールド名は、フィールド名の後に統合タグの付いた式で表示されます。</p>
構文ガイド	<p>Oracle CRM On Demand オンラインヘルプのExpression Builderのトピックが表示されます。</p>

インターフェイス要素	説明
式の例	Oracle CRM On Demandオンラインヘルプの「 Expression Builderの例 」が表示されます。
構文のチェック	作成した式の構文を検証します。
保存	式を保存します。
取り消し	変更を保存せずに Expression Builder ウィンドウを閉じます。

関連トピック

関連する**Expression Builder**の情報については、次のトピックを参照してください。

- [Expression Builderについて](#) 『1519ページ』
- [式について](#) 『1522ページ』
- [Expression Builderのデータタイプ](#) 『1525ページ』
- [Expression Builderの演算子](#) 『1528ページ』
- [Expression Builderの関数](#) 『1532ページ』
- [Expression Builderの例](#) 『1578ページ』

式について

式は、Oracle CRM On

Demandで評価できる1つ以上の演算子、関数、フィールドおよびリテラルの有効な組み合わせです。このトピックでは、式の長さ、条件式、および検証式について説明します。

式の長さ

ワークフローの「メール送信」アクションを使用して設定された電子メールのメッセージ本文の場合、式のサポートされる長さは最大**2,000**文字（スペースを含む）です。**Enter**キーを押すと、電子メールメッセージに改行を挿入できます。改行は、テキストボックスで2文字とカウントされます。

Expression

Builderが使用されるその他のすべての状況において、サポートされる式の長さは最大**1024**文字（スペースを含む）です。

式を保存するフィールドの合計文字数が、そのフィールドの制限を超えないようにする必要があります。次のワークフローフィールドでは、関数とフィールド名の前後に3つのパーセント記号（%%%）が配置されます。

- 「メール送信」アクションを使用して設定された電子メールの「件名」フィールドと「メッセージ本文」フィールド
- 「タスクの作成」アクションを使用して設定されたタスクの「主題」フィールドと「説明」フィールド

パーセント記号は、関数またはフィールド名をテキスト値に変換する必要があることを示します。各パーセント記号は、式が保存されるフィールドで1文字とカウントされます。

関数またはフィールド名をフィールドに直接入力した場合、その前後に3つのパーセント記号を入力する必要があります。式ビルダーを使用して関数またはフィールド名を埋め込んだ場合、パーセント記号が自動的に追加されます。

たとえば、Expression

Builderを使用して、次のフィールド名をワークフローアクションの電子メールのメッセージ本文に挿入するとします。

[<AccountName>]

式ビルダーにより、次の内容（合計21文字）がワークフローアクションの電子メールのメッセージ本文に挿入されます。

%%[<AccountName>]%%

リテラルの長さ

Expression

Builderで文字列または数値リテラルを関数に渡す場合、リテラルは75文字（スペースを含む）以下にする必要があります。

75文字を超えるリテラルを使用すると、Expression

Builderでそのリテラルは構文エラーと見なされます。フィールド名を参照して文字列を関数に渡す場合、リテラルに渡されるフィールド値の長さには75文字の制限は適用されません。

フィールドにデフォルト値を設定するための式を作成する場合、式の関数に渡される文字列または数値リテラルには75文字の制限が適用されます。また、式の結果の文字数はフィールドの許容最大文字数を超えてはなりません。

条件式

条件式は、アプリケーションによって評価される場合に、常にTrueまたはFalseなどのブール値を返す式のことです。

注： Yes、No、YおよびNはブール値ではありません。Iif 『1541ページ』

関数などの関数の戻り値としてTrueまたはFalseを指定した場合、返されるTrueおよびFalseはブール値ではなく文字列として返されます。条件式で間違ったブール値を使用すると、予期しない動作となる可能性があります。

次の目的で使用される式は、条件式です。

- フィールド検証のルールを指定する
- ワークフロールールの条件を指定する
- Iif 『1541ページ』 関数の最初のパラメータとして使用する

検証式

検証式は、フィールドに入力されたデータが有効かどうかを確認するために使用されます。検証式は、条件式でなければなりません。

フィールドの検証式は、レコードが作成されるとき、およびフィールドがユーザーによって更新されるたびに評価されます。ただし、次の状況の場合は除きます。

- レコードの作成時にフィールドは空のままになります。フィールド検証では値が必要とされません。
- フィールドには既存の無効な値があり、更新時に変更されません。

検証式が評価されない場合、または検証式がNULLと評価される場合は、エラーメッセージが生成されません。検証式が失敗する（すなわち、式がFALSEと評価される）場合のみエラーメッセージが生成されます。

検証式は、条件演算子で開始される他のタイプの式とは異なります。たとえば、[取引先名] フィールドが検証式によって検証される場合、次のように開始できます。

```
= 'Acme Hospital'
```

この式はあまり良い例とは言えませんが、これで構文のチェックが渡されます。これは、式の最初にフィールド名が見つからない場合に、Oracle CRM On Demandが式よりも前に検証対象フィールドの名前を挿入するためです。検証式は次のように入力することもできます。

```
[<AccountName>]= 'Acme Hospital'
```

[<AccountName>]は、検証対象フィールドです。

検証対象フィールドに加え、式で他のフィールドも評価する必要がある場合、検証対象フィールドで実行される式で最初の比較を行うのが一般的です。

検証式はOracle CRM On Demandの[高度なフィールド管理]にある[フィールド検証] テキストボックスでのみ使用されます。

検証式の例

例1：あるビジネスプロセスでは、商談がクローズする日付は商談を作成した日付よりも後でなければなりません。

このプロセスを実装するには、（商談の項目設定ページにある）[クローズ日] フィールドの検証式を次のように作成します。

```
> [<CreateDate>]
```

別の方法としては、次の例を使用できます。ただし、評価対象フィールド（[クローズ日]）は、式の最初のフィールドにする必要があります。

```
[<CloseDate>] > [<CreateDate>]
```

フィールドの作成と編集の詳細については、「[フィールドの作成と編集](#)『1067ページ』」を参照してください。

例2：あるビジネスプロセスでは、商談の確度が40%以上の場合は、商談の売上値をゼロにできません。

このビジネスルールは、両方のフィールドの依存関係が次のようになることを示しています。

商談の場合、確度が40以上である場合に売上をゼロにできません。逆に言えば、売上がゼロの場合に確度が40以上になることは無いということです。

フィールドの検証式は、レコードが作成される時、およびユーザーによってフィールドが更新されるたびに評価されます。[確度] フィールドまたは[売上] フィールドのいずれかを更新すると両方のフィールドに影響があるため、[確度] フィールドと[売上] フィールドの両方に検証ルールを指定することで、このビジネスルールを正しく実装する必要があります（フィールドの作成と編集の詳細については、「[フィールドの作成と編集](#)『1067ページ』」を参照）。

この例を実装するために必要な手順は次のとおりです。

- 1 [確度] フィールドには次の検証ルールを設定します。

```
< 40 OR ([<Probability>]>= 40 AND [<Revenue>]> 0)
```

パーセント記号(%)は使用できません。

- 2 [確度] フィールドに次のような検証エラーメッセージを追加します。

確度が40%以上の場合、売上はゼロにできません。

- 3 [売上] フィールドには次の検証ルールを設定します。

`(> 0 AND [<Probability>]>= 40) OR [<Probability>]< 40`

- 4 [売上] フィールドに次のような検証エラーメッセージを追加します。

確度が40%以上の場合、売上はゼロにできません。

関連トピック

関連するExpression Builderの情報については、次のトピックを参照してください。

- [Expression Builderについて](#) 『1519ページ』
- [Expression Builderの使用](#) 『1520ページ』
- [Expression Builderの関数](#) 『1532ページ』

Expression Builderのデータタイプ

このトピックでは、Oracle CRM On Demandにおけるデータタイプ、およびそれらのデータタイプをExpression Builderで使用方法について説明します。

Oracle CRM On Demandにおけるデータ型

次の表では、式でOracle CRM On

Demandのフィールドが使用された場合に返されるデータ型について説明します。フィールドの値を取得するには、構文[<FieldName>]を使用します。

Oracle CRM On Demandのフィールドのタイプ	式で返されるデータタイプ
整数	整数
ピックリスト	文字列
通貨	通貨
ID	文字列
テキスト	文字列
チェックボックス	ブール たとえば、条件が必要な場所に[<Active>]を直接使用できます。FieldValue('<Active>') = 'Y'も使用できます。

Oracle CRM On Demandのフィールドのタイプ	式で返されるデータタイプ
日付	日付
日時	日時
数値	数値

注：企業の管理者がフィールドの名前を変更している場合、[レコードタイプ] リストには新しい名前が表示されますが、式の構文には元の名前が表示されます。カスタムフィールドの場合、統合タグ名が式の構文に使用されますが、企業の管理者はこれを変更できます。構文は次のとおりです。

[<CustomTag_ITAG>]およびFieldValue('<CustomTag_ITAG>')

データタイプに基づく演算

1つの文が複数のフィールド値を参照している場合、それらのフィールドは異なるデータタイプを持っており、その順序は演算に影響を及ぼします。指数演算子以外の演算子は、データタイプが異なる2つのオペランドに適用されます。右側の演算子は左側のオペランドのデータタイプに変換された後、オペレーションが評価されます。たとえば、CloseDateが02/09/2007の場合、次の式

$PRE('<クローズ日>') + 30$

は、02/09/200730に評価されます。そのため、次の条件

$[<クローズ日>] > PRE('<クローズ日>') + 30$

は、構文的には有効ですが、意味的には無効です。この条件を正しく書き直すと次のようになります。

$[<CloseDate>] - 30 > PRE('<CloseDate>')$

注：指数演算子が使用される場合、演算子の右側のオペランドは左側のオペランドのデータタイプに変換されません。

次の表では、値の例を使用したさまざまな演算の結果について説明します。

フィールド	データタイプ	値の例
数量	整数	5
単価	通貨	2.25

計算	結果	
	値	データタイプ
[<単価>] + [<数量>]	7.25	通貨
[<数量>] + [<単価>]	7	整数

計算	結果	
	値	データタイプ
[<単価>] - [<数量>]	(2.75) 注：[通貨] フィールドの場合、丸括弧はその値が負であることを示します。	通貨
[<数量>] - [<単価>]	3	整数
[<単価>] * [<数量>]	11.25	通貨
[<数量>] * [<単価>]	10	整数
[<単価>] / [<数量>]	0.45	通貨
[<数量>] / [<単価>]	2.50	通貨

指数演算子を使用される場合、演算子の右側のオペランドは左側のオペランドのデータタイプに変換されません。

この例（数量が整数フィールドで、値が5。単価が通貨フィールドで、値が2.25）では、演算子の右側のオペランドが左側のオペランドのデータタイプに変換された場合、数量 ^

単価は25、データタイプは整数になることが予想されます。ところが結果は次の表のようになります。

計算	結果	
	値	データタイプ
[<単価>] ^ [<数量>]	57.67	通貨
[<数量>] ^ [<単価>]	37.38	通貨

Expression Builderでは否定演算子（マイナス記号 [-] ）もサポートされます。例：

計算	結果	
	値	データタイプ
-1 * [<単価>]	(2.25)	通貨

数値を文字列に変換した場合、計算は正しく実行されません。例：

計算	結果		説明
	値	データタイプ	
1234 + abcd	1234	数値	文字列"abcd"は数値0に評価された後、1234に追加されます。

計算	結果		説明
	値	データタイプ	
abcd + 1234	abcd1234	文字列	数値1234は文字"1234"に評価され、文字列"abcd"に追加されます。

関連トピック

関連するExpression Builderの情報については、次のトピックを参照してください。

- [Expression Builderについて](#) 『1519ページ』
- [Expression Builderの使用](#) 『1520ページ』
- [Expression Builderの関数](#) 『1532ページ』

Expression Builderの演算子

このトピックでは、Expression Builderで使用できる演算子、およびこれらの演算子が評価される順序について説明します。

算術演算子

次の表では、各算術演算子の目的と使用例を示しています。

演算子	目的	例
+	加算	[<レコード番号>] + 1
-	減算	[<レコード番号>] - 1
-	マイナス	[<売上>] < -100
*	乗算	[<小計>] * 0.0625
/	除算	[<合計項目数>] / [<合計オーダー数>]
^	指数	[<グリッドの高さ>] ^ 2

論理演算子

次の表では、Expression Builderの論理演算子で得られる結果について説明します。

論理演算子	最初のオペランド	2番目のオペランド	結果
-------	----------	-----------	----

論理演算子	最初のオペランド	2番目のオペランド	結果
NOT	TRUE		FALSE
	FALSE		TRUE
	NULL		NULL
AND	TRUE	TRUE	TRUE
	FALSE	FALSE	FALSE
	TRUE	FALSE	FALSE
	FALSE	TRUE	FALSE
	TRUE	NULL	NULL
	FALSE	NULL	FALSE
	NULL	TRUE	NULL
	NULL	FALSE	FALSE
	NULL	NULL	NULL
OR	TRUE	TRUE	TRUE
	FALSE	FALSE	FALSE
	TRUE	FALSE	TRUE
	FALSE	TRUE	TRUE
	TRUE	NULL	TRUE
	FALSE	NULL	NULL
	NULL	TRUE	TRUE
	NULL	FALSE	NULL
	NULL	NULL	NULL

比較演算子

次の表では、各比較演算子の目的と使用例を示しています。

演算子	目的	例
-----	----	---

演算子	目的	例
=	最初のオペランドが2番目のオペランドと等しいことをテストします。	[<名前 (姓)>] = "墨田"
< >	最初のオペランドが2番目のオペランドと等しくないことをテストします。	[<役割>] <> "エンドユーザー"
>	最初のオペランドが2番目のオペランドより大きいことをテストします。	[<売上>] > 5000
<	最初のオペランドが2番目のオペランドより小さいことをテストします。	[<確度>] < .7
> =	最初のオペランドが2番目のオペランドより大きいまたは等しいことをテストします。	[<売上>] >= 5000
< =	最初のオペランドが2番目のオペランドより小さいまたは等しいことをテストします。	[<確度>] <= .7
LIKE	最初のオペランドが指定した文字列と一致することをテストします。	[<名前 (姓)>] LIKE "Smith" ヒント：LIKE演算子ではアスタリスク (*) と疑問符 (?) を使用して特定の文字列のパターンマッチングを行えます。
NOT LIKE	最初のオペランドが指定した文字列と一致しないことをテストします。	[<名前 (姓)>] NOT LIKE "Smith" または NOT ([<名前 (姓)>] LIKE "Smith") 注：この2番目の例では丸括弧が必須です。 ヒント：NOT LIKE演算子ではアスタリスク (*) と疑問符 (?) を使用して特定の文字列のパターンマッチングを行えます。
IS NULL	オペランドがNULLであることをテストします。	[<名前 (姓)>] IS NULL
IS NOT NULL	オペランドがNULLでないことをテストします。	[<名前 (姓)>] IS NOT NULL

パターンマッチングの特殊文字

次の表に、パターンマッチングの特殊文字を示します。これらの特殊文字は、LIKEおよびNOT LIKEなどの比較演算子で使用できます。

文字	目的	例
*	0個以上の文字	<p>[<名前 (姓) >] LIKE "Sm*"では、[<名前 (姓) >]値が<i>Smith</i>、<i>Smythe</i>、<i>Smart</i>などのように<i>Sm</i>で始まるすべてのレコードが返されます。</p> <p>[<名前 (姓) >] LIKE "*om*"では、<i>Thomas</i>、<i>Thompson</i>、<i>Tomlin</i>のように[<名前 (姓) >]フィールドに文字<i>om</i>が含まれるすべてのレコードが返されます。</p>
?	1文字	<p>[<名前 (名) >] NOT LIKE "Da?"では、[<名前 (名) >]値が3文字であり、文字<i>Da</i>で始まっていないすべてのレコードが返されます。名前 (名) が<i>Ted</i>、<i>Tom</i>、<i>Sam</i>のレコードは返されますが、<i>Dax</i>や<i>Dan</i>のレコードは返されません。</p> <p>NOT ([<名前 (名) >] LIKE "?o?")では、[<名前 (名) >]値が3文字であり、2つ目の文字が<i>o</i>でないすべてのレコードが返されます。名前 (名) が<i>Ted</i>や<i>Sam</i>のレコードは返されますが、<i>Tom</i>や<i>Bob</i>のレコードは返されません。</p>

連結演算子

+ (plus) 演算子は、電子メールでフィールド値やテキストを連結する場合に使用されます。

演算子の優先順位

優先順位とは、Oracle CRM On

Demandで単一の式に含まれるさまざまな演算子が評価される順序のことです。次のルールが適用されます。

- 優先順位の高い演算子は、優先順位の低い演算子よりも先に評価されます。
- 等しい優先順位の演算子は、左から右に評価されます。
- レベルの数値が小さいほど、優先順位が高いことを表します。
- 括弧を使用すると、式内の優先順位が変わります。括弧内の式は、括弧外の式よりも先に評価されます。

次の表に、優先順位のレベルを示します。

レベル	演算子
1	()
2	- (マイナス)
3	^ (指数)
4	* (乗算)、/ (除算)

レベル	演算子
5	+（加算）、-（減算）、NOT 論理演算子
6	AND論理演算子
7	OR論理演算子
8	=、<>、>、<、>=、<=比較演算子

関連トピック

関連するExpression Builderの情報については、次のトピックを参照してください。

- [Expression Builderについて](#) 『1519ページ』
- [Expression Builderの使用](#) 『1520ページ』
- [Expression Builderの関数](#) 『1532ページ』

Expression Builderの関数

次の表では、Expression

Builderで利用できる関数について説明します。それぞれの関数の詳細については、関数の名前をクリックして参照してください。

ブール関数	日時の関数	文字列関数	ユーザー関数	データ関数	数学関数
IfNull 『1540ページ』	Duration 『1534ページ』 の"期間"参照	FieldValue 『1537ページ』	Locale 『1560ページ』	ExcludeChannel 『1535ページ』	LN 『1559ページ』
Iif 『1541ページ』	JulianDay 『1554ページ』	FindNoneOf 『1538ページ』	LocaleListSeparator 『1561ページ』	GetGroupId 『1539ページ』	
	JulianMonth 『1554ページ』	FindOneOf 『1539ページ』	OrganizationName 『1564ページ』	GetParentId 『1540ページ』	
	JulianQtr 『1555ページ』	InStr 『1542ページ』	UserValue 『1573ページ』	JoinFieldValue 『1544ページ』	
	JulianWeek 『1556ページ』	Left 『1558ページ』		LookupName 『1561ページ』	

ブール関数	日時の関数	文字列関数	ユーザー関数	データ関数	数学関数
	JulianYear 『1557ページ』	Len 『1558ページ』		LookupValue 『1562ページ』	
	Timestamp 『1569ページ』	Mid 『1563ページ』		PRE 『1565ページ』	
	Today 『1573ページ』	Right 『1567ページ』		RowIdToRowNum 『1568ページ』	
	UtcConvert 『1577ページ』	ToChar 『1570ページ』		RowNum 『1569ページ』	

他の関数に関しては、次の情報に注意してください。

- 式ビルダーの「演算子」フィールドのドロップダウンリストに表示される関数の中には、内部使用に限定されるものがあります。次の関数は式で使用しないでください。

- [GetParentId](#)
- [IsManagerPosition](#)
- [Lookup](#)
- [LookupMessage](#)
- [LOVLanguage](#)
- [PositionId](#)
- [PositionName](#)

- 次の表に示す関数の代わりに、[UserValue](#) 『1573ページ』関数の使用をお勧めします。これらの関数は、使用できなくなる予定です。

関数	推奨される代替関数
Alias	UserValue ('<Alias>')
Currency	UserValue ('<CurrencyCode>')
DivisionName	UserValue ('<Division>')
FirstName	UserValue ('<FirstName>')
JobTitle	UserValue ('<JobTitle>')
Language	UserValue ('<LanguageCode>')
LanguageName	UserValue ('<Language>')
LastName	UserValue ('<LastName>')

関数	推奨される代替関数
LocalCurrency	UserValue('<CurrencyCode>')
LocaleName	UserValue('<Locale>')
LoginId	UserValue('<UserId>')
LoginName	UserValue('<UserSignInId>')

関連トピック

関連するExpression Builderの情報については、次のトピックを参照してください。

- [Expression Builderについて](#) 『1519ページ』
- [Expression Builderの使用](#) 『1520ページ』

期間

Expression BuilderのDuration関数は、期間を日単位または日の端数単位で示す数値をperiod引数に返します。

構文

Duration(period)

結果のタイプ

数値

引数

この関数の引数について次の表で説明します。

引数	説明
期間	<p>PnYnMnDTnHnM形式の文字列リテラル</p> <p>説明：</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Pは期間 ■ nYは0から5までの年数 ■ nMは0から12までの月数 ■ nDは0から200までの日数 ■ Tは日付と時間の区切り

引数	説明
	<ul style="list-style-type: none"> ■ nHは0から200までの時間数 ■ nMは0から59までの分数

次の点に注意してください。

- 正の値にプラス記号 (+) は指定しません。
- 負の期間は-Duration(Period)で指定できます。
- 秒の指定はサポートされていません。
- サポートされる最大期間は'P5Y12M200DT200H59M' (5年、12か月、200日、200時間、59分) です。
- 年、月、日、または分の値が0の場合、値と対応する指定子を省略できます。
- 年、月、または日の値が0で、時間要素の値が0以外の場合、少なくとも年、月、日のいずれかの要素 (数値と指定子) を指定する必要があります。
- 期間の時間要素が指定されていない場合、T指定子を期間に含めないようにする必要があります。
- 指定子Pは期間に必ず指定する必要があります。

例

次に、有効なDuration関数の例を示します。

Duration('P0Y1M1DT2H5M')

Duration('P0Y0DT1H')

Duration('P1D')

Duration('P0Y0M0DT0H0M')

Duration('P0DT1M')

関連トピック

関連するExpression Builderの情報については、次のトピックを参照してください。

- [Expression Builderについて](#) 『1519ページ』
- [Expression Builderの使用](#) 『1520ページ』
- [Expression Builderの関数](#) 『1532ページ』

ExcludeChannel

Expression

BuilderのExcludeChannel関数は、指定されたチャンネルの名前がリクエスト元のチャンネルである場合にFALSEを返します。

構文

ExcludeChannel(channel name)

結果のタイプ

ブール

引数

この関数の引数について次の表で説明します。

引数	説明
channel name	除外するチャンネルの名前です。

次の表では、チャンネル名の引数に使用できる有効な文字列について説明します。

チャンネル名の文字列	説明
Import	このチャンネル文字列では、インポート機能および Oracle Data Loader On Demand を使用して実行された更新を除外します。
Online	このチャンネル文字列では、ブラウザウィンドウを介したユーザーインタラクションによって実行された更新を除外します。
Mass Update	このチャンネル文字列では、リストページの [大量更新] オプションを使用して実行された更新を除外します。
Record Merge	このチャンネル文字列では、レコードのマージによって実行された更新を除外します。
オフライン	このチャンネル文字列では、 Offline On Demand からの更新を除外します。
Web Services	このチャンネル文字列では、 Web サービスからの更新を除外します。
Office	このチャンネル文字列では、 Oracle CRM On Demand Integration for Office からの更新を除外します。
OEI	このチャンネル文字列では、 Oracle Outlook Email Integration On Demand および Oracle Notes Email Integration On Demand からの更新を除外します。
PIM	このチャンネル文字列では、 Oracle PIM Sync On Demand からの更新を除外します。

例

次の例では、Webサービスリクエストによってトリガーされるプロセスを停止します。

```
ExcludeChannel("web Services")
```

次の例では、プロセスがインポート操作またはOracle Data Loader On Demandによってトリガーされないようにします。

```
ExcludeChannel("Import")
```

関連トピック

関連するExpression Builderの情報については、次のトピックを参照してください。

■ [Expression Builderについて](#) 『1519ページ』

■ [Expression Builderの使用](#) 『1520ページ』

■ [Expression Builderの関数](#) 『1532ページ』

FieldValue

Expression BuilderのFieldValue関数は、フィールド値を文字列として返します。

構文

```
FieldValue('<field_name>')
```

結果のタイプ

文字列

引数

この関数の引数について次の表で説明します。

引数	説明
field_name	選択されたフィールドに対応する有効なXML名またはカスタマイズされた統合タグです。

例

次の例

```
FieldValue('<CreateDate>')
```

では、[作成日] フィールドの値を文字列として返します。

関連トピック

関連するExpression Builderの情報については、次のトピックを参照してください。

- [Expression Builderについて](#) 『1519ページ』
- [Expression Builderの使用](#) 『1520ページ』
- [Expression Builderの関数](#) 『1532ページ』

FindNoneOf

Expression

BuilderのFindNoneOf関数は、最初の引数（string1）内において、2番目の引数（string2）のどの文字にも一致しない最初の文字の位置を返します。

構文

FindNoneOf(string1, string2)

結果のタイプ

整数

引数

この関数の引数について次の表で説明します。

引数	説明
string1	検索される文字列、テキストフィールドまたは文字列式です。
string2	一致させる文字列、テキストフィールドまたは文字列式です。

例

次の例では値4が返されます。

```
FindNoneOf ("abcdef", "abc")
```

関連トピック

関連するExpression Builderの情報については、次のトピックを参照してください。

- [Expression Builderについて](#) 『1519ページ』
- [Expression Builderの使用](#) 『1520ページ』
- [Expression Builderの関数](#) 『1532ページ』

FindOneOf

Expression

BuilderのFindOneOf関数は、2番目の引数（string2）における1番目の引数（string1）の最初の文字が、string1のどの位置にあるかを返します。

構文

FindOneOf(string1, string2)

結果のタイプ

整数

引数

この関数の引数について次の表で説明します。

引数	説明
string1	検索される文字列、テキストフィールドまたは文字列式です。
string2	一致させる文字列、テキストフィールドまたは文字列式です。

例

次の例では値3が返されます。

```
FindOneOf ("abcdef", "xyzc")
```

関連トピック

関連するExpression Builderの情報については、次のトピックを参照してください。

- [Expression Builderについて](#) 『1519ページ』
- [Expression Builderの使用](#) 『1520ページ』
- [Expression Builderの関数](#) 『1532ページ』

GetGroupId

Expression BuilderのGetGroupId関数は、Oracle CRM On Demandのカレンダー共有グループを返します。

構文

GetGroupId()

結果のタイプ

文字列

関連トピック

関連する Expression Builder の情報については、次のトピックを参照してください。

- [Expression Builder について](#) 『1519ページ』
- [Expression Builder の使用](#) 『1520ページ』
- [Expression Builder の関数](#) 『1532ページ』

GetParentId

Expression Builder の GetParentId 関数は、親レコードの行IDを返します。

構文

GetParentId()

結果のタイプ

文字列

例

担当者が行ID「12-1A876B」に関連付けられている場合、GetParentId 関数は次の値を返します。

12-1A876B

関連トピック

関連する Expression Builder の情報については、次のトピックを参照してください。

- [Expression Builder について](#) 『1519ページ』
- [Expression Builder の使用](#) 『1520ページ』
- [Expression Builder の関数](#) 『1532ページ』

IfNull

Expression

Builder の IfNull 関数は、関数に渡された最初の引数から値を返します。最初の引数が NULL を返した場合、2 番目の引数からの値が返されます。

構文

IfNull(expr1, expr2)

結果のタイプ

IfNull関数が返す結果のタイプは、たとえ最初の引数がNULLであっても、最初の引数のタイプとなります。2番目の引数は、最初の引数のタイプに変換されてから、その値が返されます。

引数

この関数の引数について次の表で説明します。

引数	説明
expr1	フィールド名または式です。
expr2	expr1がNULLだった場合に返されるフィールド名または式です。

関連トピック

関連するExpression Builderの情報については、次のトピックを参照してください。

- [Expression Builderについて](#) 『1519ページ』
- [Expression Builderの使用](#) 『1520ページ』
- [Expression Builderの関数](#) 『1532ページ』

IIf

Expression BuilderのIIf関数では、条件式の評価に基づいて2つのパラメータの1つを返します。IIFは、Immediate Ifの略です。

構文

IIf(expr, result_if_true, result_if_false)

代替構文

IIf(expr, expr_if_true, expr_if_false)

混合構文

IIf(expr, result_if_true, expr_if_false)

IIf(expr, expr_if_true, result_if_false)

結果のタイプ

IIf()関数の結果のタイプは、常に最初の引数のタイプになります。式によってFALSEに評価された場合、2番目の引数が最初の引数のタイプに変換されてから、その値が返されます。

引数

この関数の引数について次の表で説明します。

引数	説明
expr	評価される条件式です。
result_if_true	条件式がTrueに評価された場合の戻り値です。
result_if_false	条件式がFalseに評価された場合の戻り値です。
expr_if_true	条件式がTrueに評価された場合に評価される式です。
expr_if_false	条件式がFalseに評価された場合に評価される式です。

例

次に示すのはIIf関数の混合構文の例です。

あるビジネスプロセスでは、[取引先]の[詳細]ページにある[地域]フィールドを、[請求先都道府県]フィールドの変更に内容に応じて次のように更新する必要があります。

[請求先都道府県]フィールドが[OK]または[TX]に変更された場合は、[地域]フィールドを[中央部]に更新します。[請求先都道府県]フィールドが[CA]に変更された場合は、[地域]フィールドを[西]に更新します。その他の都道府県の場合は、[地域]フィールドを[東]に更新します。

```
IIf([<PrimaryBillToState>]='OK' OR [<PrimaryBillToState>]='TX', '中央部',  
IIf([<PrimaryBillToState>]='CA', '西', '東'))
```

関連トピック

関連するExpression Builderの情報については、次のトピックを参照してください。

- [Expression Builderについて](#) 『1519ページ』
- [Expression Builderの使用](#) 『1520ページ』
- [Expression Builderの関数](#) 『1532ページ』

InStr

Expression BuilderのInStr関数は、ある文字列の中から最初に見つかった文字の位置を返します。

構文

Instr(string1, string2, start, end)

結果のタイプ

整数

引数

この関数の引数について次の表で説明します。

引数	説明
string1	検索される文字列を指定します。値には文字リテラル、フィールド名、または文字列を返す式を指定できます。
string2	検索する文字列を指定します。値には文字リテラルやフィールド名、または文字列を返す式を指定できます。 注： 文字列の検索では大文字と小文字が区別されます。
start	(オプション) string1の開始位置を指定する整数です。
end	(オプション) string1の終了位置を指定する整数です。

例

次の例では値9が返されます。

```
InStr('john.doe@company.com', '@')
```

次の例では、ワークフロールール条件でInStr関数を使用する方法を示します。ワークフロールール条件では、InStr関数を使用して、指定した文字列がレコードのフィールドに存在するかどうかを確認します。フィールドに文字列が見つからない場合、ワークフロールールで指定されたアクションが実行されます。この例では、InStr関数を使用して、レコードの[主題]フィールドに「REVIEW」という語が含まれているかどうかを確認しています。ワークフロールールのアクションは、[主題]フィールドに「REVIEW」（すべて大文字）という語が含まれている場合にのみ実行されます。

```
InStr([<Subject>], 'REVIEW') > 0
```

関連トピック

関連するExpression Builderの情報については、次のトピックを参照してください。

- [Expression Builderについて](#) 『1519ページ』
- [Expression Builderの使用](#) 『1520ページ』
- [Expression Builderの関数](#) 『1532ページ』

JoinFieldValue

レコードタイプは、外部キーを介して別のレコードタイプから参照することができます。*結合フィールド*は、外部キーを使用して別のレコードタイプのフィールドを参照するレコードタイプのフィールドです。たとえば、大部分のレコードタイプにある**OwnerId**フィールドは、**User**レコードタイプを参照する外部キーです。多くのレコードの**Owner**フィールドが、**OwnerId**外部キーを使って**User**レコードタイプの**Alias**フィールドを参照する結合フィールドになっています。

Expression

Builderの**JoinFieldValue**関数は、参照先レコードタイプと関連する外部キーフィールドが関数に指定されると、結合フィールドの値を返します。**JoinFieldValue**関数は、参照元オブジェクトに直接結合されていない参照先レコードタイプの他のフィールドも取得できるので、関連するレコードタイプからレコードタイプをまたいでフィールドを探索できます。

構文

JoinFieldValue (ref_record_type, foreign_key, field_name)

結果のタイプ

文字列。

エラーが発生した場合、または要求したフィールド値が空の場合、ゼロ長文字列が返されます。

引数

この関数の引数について次の表で説明します。

引数	説明
ref_record_type	参照先レコードタイプの言語独立名（ <i>言語独立名</i> は、ユーザー言語が変更されても変わらない名前です）。 引数は、フィールド文字列識別子で囲む必要があります。たとえば、次のようになります。 '<Account>' 言語独立レコードタイプ名については、このトピックの「レコードタイプ」の表を参照してください。
foreign_key	参照先レコードタイプ（ ref_record_type 引数で指定）の有効な行IDを返すリテラルまたは式。行IDが無効である場合、この関数は、ゼロ長文字列を返します。直接フィールド参照は、フィールド識別子で囲む必要があります。たとえば、次のようになります。 [<AccountId>]
field_name	参照先レコードタイプ（ ref_record_type 引数で指定）のフィールドの言語独立名。そのフィールドが参照先レコードタイプに存在しない場合、エラーが返されます。フィールド名はフィールド文字列識別子で囲む必要があります。たとえば、次のよ

引数	説明
	うになります。 '<Type>'

例

例1：ビジネスプロセスで、レコードの所有者が変わると新しい所有者の名前を探索するワークフロールールが必要です。レコードの所有者が変わると、そのレコードの**OwnerId**外部キーフィールドのみが更新されます。その結果、ワークフロールールの次の条件では、レコードの新しい所有者は探索されません。

```
PRE('<Owner>') <> [<Owner>]
```

代わりに、ワークフローで次の条件を使用すると、レコードの新しい所有者を探索できます。

```
PRE('<Owner>') <> JoinFieldValue('<User>', [<OwnerId>], '<Alias>')
```

例2：レコードの前の所有者の電子メールアドレスを取得するには、次の式を使用します。

```
JoinFieldValue('<User>', PRE('<OwnerId>'), '<EmailAddr>')
```

例3：レコードの現在の所有者の電子メールアドレスを取得するには、次の式を使用します。

```
JoinFieldValue('<User>', [<OwnerId>], '<EmailAddr>')
```

例4：ビジネスプロセスで、担当者へサービスリクエスト電子メールを送信する必要があります。電子メールを送信する前に、担当者が電子メールの受け取りに同意していることをワークフロールールで確認します。ワークフロールール（サービスリクエストレコードタイプに基づく）には、次の条件が含まれます。

```
JoinFieldValue('<Contact>', [<ContactId>], '<NeverEmail>') <> 'Y'
```

例5：サービスリクエストの主要アカウントのテリトリーを取得するには、次の式を使用します。

```
JoinFieldValue('<Territory>', JoinFieldValue('<Account>', [<AccountId>], '<TerritoryId>'), '<TerritoryName>')
```

レコードタイプ

次の表の「参照レコードタイプ」列には、**JoinFieldValue**関数を使用して調べることができる参照レコードタイプの言語に依存しない名前が示されています。「外部キー」列には、参照レコードタイプを調べるために使用する外部キーが示されています。「レコードタイプ」列には、外部キーが表示されるワークフロールールの設定に使用するレコードタイプが示されています。

参照レコードタイプ	外部キー	レコードタイプ
Account	ParentAccountId	Account
Campaign	SourceCampaignId	
Contact	PrimaryContactId	
CustomObject1	CustomObject1Id	

参照レコードタイプ	外部キー	レコードタイプ
CustomObject2	CustomObject2Id	
CustomObject3	CustomObject3Id	
Territory	TerritoryId	
User	OwnerId	
Account	CompetitorId	Account Competitor
Contact	PrimaryContactId	Account Contact
Account	AccountId	
Contact	ContactId	Account Contact Role
Contact	ContactId	
Account	AccountId	Account Note
Account	AccountId	Account Team
User	UserId	
Account	AccountId	Activity
Campaign	CampaignId	
Contact	PrimaryContactId	
CustomObject1	CustomObject1Id	
CustomObject2	CustomObject2Id	
CustomObject3	CustomObject3Id	
Dealer	DealerId	
FundRequest	FundRequestId	
Lead	LeadId	
MedEdEvent	MedEdEventId	
Opportunity	OpportunityId	
Portfolio	PortfolioId	
ServiceRequest	ServiceRequestId	
User	DelegatedById	
User	OwnerId	
Contact	ContactId	Assessment

参照レコードタイプ	外部キー	レコードタイプ
Lead	LeadId	
Opportunity	OpportunityId	
ServiceRequest	ServiceRequestId	
Account	ManufacturerId	Asset
Account	AccountId	
Contact	CustomerContactId	
Product	ProductId	
Account	AccountId	Auto Dealer Makes
Account	AccountId	Auto Sales Hours
Product	ProductId	Auto Service Hours
Product	ProductId	Call Product Detail
User	OwnerId	Call Sample Dropped
Campaign	CampaignId	Campaign
CustomObject1	CustomObject1Id	
CustomObject2	CustomObject2Id	
CustomObject3	CustomObject3Id	
User	OwnerId	
Contact	ContactId	Campaign Recipients
Contact	CampaignContactId	
Campaign	CampaignId	
Account	AccountId	Contact
Campaign	SourceCampaignId	
Contact	ManagerId	
Contact	ContactId	
CustomObject1	CustomObject1Id	
CustomObject2	CustomObject2Id	
CustomObject3	CustomObject3Id	
Territory	TerritoryId	

参照レコードタイプ	外部キー	レコードタイプ
User	OwnerId	
Contact	ContactId	Contact Note
Contact	ContactId	Contact Team
User	UserId	
Account	AccountId	Custom Object 01
Activity	ActivityId	
Campaign	CampaignId	
Contact	ContactId	
CustomObject1	ParentId	
CustomObject2	CustomObject2Id	
CustomObject3	CustomObject3Id	
Dealer	DealerId	
Fund	FundId	
Household	HouseholdId	
Lead	LeadId	
MedEdEvent	MedEdEventId	
Opportunity	OpportunityId	
Portfolio	PortfolioId	
Product	ProductId	
ServiceRequest	ServiceRequestId	
Solution	SolutionId	
User	OwnerId	
Vehicle	VehicleId	
Account	AccountId	Custom Object 02
Activity	ActivityId	
Campaign	CampaignId	
Contact	ContactId	
CustomObject1	CustomObject1Id	

参照レコードタイプ	外部キー	レコードタイプ
CustomObject2	ParentId	
CustomObject3	CustomObject3Id	
Dealer	DealerId	
Fund	FundId	
Household	HouseholdId	
Lead	LeadId	
MedEdEvent	MedEdEventId	
Opportunity	OpportunityId	
Portfolio	PortfolioId	
Product	ProductId	
ServiceRequest	ServiceRequestId	
Solution	SolutionId	
User	OwnerId	
Vehicle	VehicleId	
Account	AccountId	Custom Object 03
Activity	ActivityId	
Campaign	CampaignId	
Contact	ConatctId	
CustomObject1	CustomObject1Id	
CustomObject2	CustomObject2Id	
CustomObject3	ParentId	
Dealer	DealerId	
Fund	FundId	
Household	HouseholdId	
Lead	LeadId	
MedEvent	MedEdEventId	
Opportunity	OpportunityId	
Portfolio	PortfolioId	

参照レコードタイプ	外部キー	レコードタイプ
Product	ProductId	
ServiceRequest	ServiceRequestId	
Solution	SolutionId	
User	OwnerId	
Vehicle	VehicleId	
CustomObject1	CustomObject1Id	Dealer
CustomObject2	CustomObject2Id	
CustomObject3	CustomObject3Id	
Dealer	ParentDealerId	
Territory	PrimaryTerritoryId	
User	OwnerId	Dealer Territory
Dealer	ChannelPartnerId	
CustomObject1	CustomObject1Id	
CustomObject2	CustomObject2Id	
CustomObject3	CustomObject3Id	
Fund	FundId	Fund
User	PrimaryOwnerId	
Fund	FundId2	
Campaign	CampaignId	
Contact	PrimaryContactId	
Fund	FundId	Fund Participant
FundRequest	OwnedByEmployeeId	
User	FundOwnerId	
User	OwnerId	
Account	AccountID	Household
Contact	PrimaryContactId	
CustomObject1	CustomObject1Id	
CustomObject2	CustomObject2Id	

参照レコードタイプ	外部キー	レコードタイプ
CustomObject3	CustomObject3Id	
Household	OwnerGroupId	
Campaign	CampaignId	Household Contact
Account	AccountId	Lead
Campaign	CampaignId	
Contact	ContactId	
CustomObject1	CustomObject1Id	
CustomObject2	CustomObject2Id	
CustomObject3	CustomObject3Id	
Opportunity	OpportunityId	
User	OwnerId	
User	SalesRepId	
User	ReferredById	
Product	ProductId	MedEd Event
User	OwnerId	
Account	AccountId	Opportunity
Campaign	SourceCampaignId	
Contact	KeyContactId	
Contact	ConatactId	
CustomObject1	CustomObject1Id	
CustomObject2	CustomObject2Id	
CustomObject3	CustomObject3Id	
Dealer	DealerId	
Territory	TerritoryId	
User	OwnerId	
Contact	PrimaryContactId	Opportunity Competitor
Opportunity	CompetitorId	
Contact	ContactId	Opportunity Contact Role

参照レコードタイプ	外部キー	レコードタイプ
Opportunity	OpportunityId	
OpportunityId	OptyId	Opportunity Note
Contact	PrimaryContactId	Opportunity Partner
Opportunity	PartnerId	
User	OwnerId	
Opportunity	OptyId	Opportunity Team
User	UserId	
Account	ParentAccountId	Partner
Campaign	SourceCampaignId	
Territory	TerritoryId	
User	ChannelAccountManagerId	
User	OwnerId	
Account	AccountId	Portfolio
Account	InstitutionId	
Contact	PrimaryContactId	
CustomObject1	CustomObject1Id	
CustomObject2	CustomObject2Id	
CustomObject3	CustomObject3Id	
Portfolio	OwnerGroupId	
Portfolio	ParentPortfolioAccountId	
Product	ParentProductId	
Product	ProductId	
User	OwnerId	
Contact	ContactId	Portfolio Owner
Portfolio	PortfolioId	
Product	ParentProductId	Product
Account	OpportunityAccountId	Revenue
Asset	AssetId	

参照レコードタイプ	外部キー	レコードタイプ
Contact	ContactId	
Opportunity	OpportunityId	
Product	ProductId	
User	OwnerId	
Account	AccountId	Service Request
Asset	AssetId	
Contact	ContactId	
CustomObject1	CustomObject1Id	
CustomObject2	CustomObject2Id	
CustomObject3	CustomObject3Id	
Dealer	DealerId	
Product	ProductId	
User	OwnerId	
CustomObject1	CustomObject1Id	Solution
CustomObject2	CustomObject2Id	
CustomObject3	CustomObject3Id	
Product	ProductId	
Account	AccountId	Vehicle
Contact	PrimaryContactId	
CustomObject1	CustomObject1Id	
CustomObject2	CustomObject2Id	
CustomObject3	CustomObject3Id	
Product	ProductId	
Dealer	SellingDealerId	
Dealer	ServicingDealerId	
User	OwnerId	

加えて、次の外部キーフィールドはすべてのレコードタイプに共通で、次のユーザーレコードタイプを参照します。

- CreatedById
- ModifiedById

関連トピック

関連するExpression Builderの情報については、次のトピックを参照してください。

- [Expression Builderについて](#) 『1519ページ』
- [Expression Builderの使用](#) 『1520ページ』
- [Expression Builderの関数](#) 『1532ページ』

JulianDay

Expression BuilderのJulianDay関数は、紀元前4713年1月1日の正午（協定世界時）から経過した日数を返します。

構文

JulianDay (date)

結果のタイプ

整数

引数

この関数の引数について次の表で説明します。

引数	説明
date	日付データタイプを返すフィールド名。 今日の日付を返すには、次の構文を使用します。 JulianDay(Today())

関連トピック

関連するExpression Builderの情報については、次のトピックを参照してください。

- [Expression Builderについて](#) 『1519ページ』
- [Expression Builderの使用](#) 『1520ページ』
- [Expression Builderの関数](#) 『1532ページ』

JulianMonth

Expression BuilderのJulianMonth関数は、次の値を表す整数を返します。

*JulianYear * 12 + current_month*

ここで、*JulianYear*は、[JulianYear](#) 『1557ページ』
 関数から返される年を、*current_month*は1～12の整数を表し、1月は1になります。

構文

JulianMonth(date)

結果のタイプ

整数

引数

この関数の引数について次の表で説明します。

引数	説明
date	日付データタイプを返すフィールド名。 今日の日付を返すには、次の構文を使用します。 JulianMonth(Today())

関連トピック

関連するExpression Builderの情報については、次のトピックを参照してください。

- [Expression Builderについて](#) 『1519ページ』
- [Expression Builderの使用](#) 『1520ページ』
- [Expression Builderの関数](#) 『1532ページ』

JulianQtr

Expression BuilderのJulianQtr関数は、次の値を表す整数を返します。

$$JulianYear * 4 + current_quarter$$

ここで、*JulianYear*は[JulianYear](#) 『1557ページ』 関数から返される年を表し、*current_quarter*は次の値になります。

$$(current_month - 1) / 3 + 1$$

端数は切り捨てられ、整数になります。

構文

JulianQtr(date)

結果のタイプ

整数

引数

この関数の引数について次の表で説明します。

引数	説明
date	日付データタイプを返すフィールド名。 今日の日付を返すには、次の構文を使用します。 <code>JulianQtr(Today())</code>

関連トピック

関連するExpression Builderの情報については、次のトピックを参照してください。

- [Expression Builderについて](#) 『1519ページ』
- [Expression Builderの使用](#) 『1520ページ』
- [Expression Builderの関数](#) 『1532ページ』

JulianWeek

Expression BuilderのJulianWeek関数は、次の値を表す整数を返します。

JulianDay / 7

端数は切り捨てられ、整数になります。*JulianDay*は[JulianDay](#) 『1554ページ』 から返される日付です。

構文

JulianWeek(date)

結果のタイプ

整数

引数

この関数の引数について次の表で説明します。

引数	説明
date	日付データタイプを返すフィールド名。 今日の日付を返すには、次の構文を使用します。

引数	説明
	JulianWeek(Today())

関連トピック

関連するExpression Builderの情報については、次のトピックを参照してください。

■ [Expression Builderについて](#) 『1519ページ』

■ [Expression Builderの使用](#) 『1520ページ』

■ [Expression Builderの関数](#) 『1532ページ』

JulianYear

Expression BuilderのJulianYear関数は、次の値を表す整数を返します。

current_year + 4713

構文

JulianYear(date)

結果のタイプ

整数

引数

この関数の引数について次の表で説明します。

引数	説明
date	日付データタイプを返すフィールド名。 今日の日付を返すには、次の構文を使用します。 JulianYear(Today())

関連トピック

関連するExpression Builderの情報については、次のトピックを参照してください。

■ [Expression Builderについて](#) 『1519ページ』

■ [Expression Builderの使用](#) 『1520ページ』

■ [Expression Builderの関数](#) 『1532ページ』

Left

Expression BuilderのLeft関数は、文字列の左端から指定した数の文字を返します。

構文

Left(string, length)

結果のタイプ

文字列

引数

この関数の引数について次の表で説明します。

引数	説明
string	左端の文字が返される文字列。文字列にNullが含まれる場合は、Nullが返されます。
length	返される文字数を指定する整数。この引数が0の場合、空の文字列が返されます。この引数が文字列内の文字数以上の数である場合、文字列全体が返されます。

例

現在のユーザーの電子メールアドレスがjohn.doe@oracle.comの場合、次の例ではjohnという値が返されます。

```
Left(UserValue('<EmailAddr>'), 4)
```

関連トピック

関連するExpression Builderの情報については、次のトピックを参照してください。

- [Expression Builderについて](#) 『1519ページ』
- [Expression Builderの使用](#) 『1520ページ』
- [Expression Builderの関数](#) 『1532ページ』

Len

Expression BuilderのLen関数は、指定された文字列内の文字数を返します。

構文

Len(string)

結果のタイプ

整数

引数

この関数の引数について次の表で説明します。

引数	説明
string	文字がカウントされるフィールド名または文字列式。文字列が空の場合は、 0 が返されます。文字列に Null が含まれている場合は、 Null が返されます。

例

次の例では、**18**の値が返されます。

```
Len("Oracle Corporation")
```

次の例では、フィールドに有効なタイムスタンプがある場合は、**19**の値が返されます。

```
Len([<CreateDate>])
```

次の例では**19**の値が返されます。

```
Len(Timestamp()) returns 19
```

関連トピック

関連するExpression Builderの情報については、次のトピックを参照してください。

- [Expression Builderについて](#) 『1519ページ』
- [Expression Builderの使用](#) 『1520ページ』
- [Expression Builderの関数](#) 『1532ページ』

LN

Expression BuilderのLN関数は、引数で渡される数値の自然対数を返します。

構文

LN(number)

結果のタイプ

数値

引数

この関数の引数について次の表で説明します。

引数	説明
number	自然対数が返される数値。

例

次の例では、

`LN(10)`

2.30の値が返されます。

関連トピック

関連するExpression Builderの情報については、次のトピックを参照してください。

- [Expression Builderについて](#) 『1519ページ』
- [Expression Builderの使用](#) 『1520ページ』
- [Expression Builderの関数](#) 『1532ページ』

Locale

Expression BuilderのLocale関数は、サインイン済みユーザーのロケールコード（ENUなど）を返します。

構文

`Locale()`

結果のタイプ

文字列

関連トピック

関連するExpression Builderの情報については、次のトピックを参照してください。

- [Expression Builderについて](#) 『1519ページ』
- [Expression Builderの使用](#) 『1520ページ』

■ [Expression Builderの関数](#) 『1532ページ』

LocaleListSeparator

Expression BuilderのLocaleListSeparator関数は、カンマ（,）などの現在のロケールの区切り記号を返します。

構文

LocaleListSeparator()

結果のタイプ

文字列

関連トピック

関連するExpression Builderの情報については、次のトピックを参照してください。

- [Expression Builderについて](#) 『1519ページ』
- [Expression Builderの使用](#) 『1520ページ』
- [Expression Builderの関数](#) 『1532ページ』

LookupName

Expression BuilderのLookupName関数では、値リストテーブルで次のすべてに該当する行を検索します。

- TYPEフィールドがtype引数と一致する。
- CODEフィールドがlang_ind_code引数と一致する。
- LANG_IDフィールドが現在有効な言語の言語コードと一致する。

この関数は、指定された値リストの表示値の未翻訳の値（言語に依存しないコード）を返します。

ヒント：LookupName関数のパラメータを指定する場合は、[可能な値を表示]をクリックして[項目]リストで選択したフィールドに指定可能な値を表示します（フィールドがピックリストフィールドである場合、[可能な値を表示]にはそのピックリストに設定されているすべてのオプションが表示されます。フィールドがピックリストフィールドでない場合、[可能な値を表示]を選択すると、フィールドに格納できるさまざまなデータに対して指定可能な値を説明するウィンドウが表示されます）。

構文

LookupName(type, lang_ind_code)

結果のタイプ

文字列

引数

この関数の引数について次の表で説明します。

引数	説明
type	検索対象の行のタイプ。
lang_ind_code	表示値。

例

CALIFORNIAは表示値でCALIFは言語に依存しないコードです。次のどちらの例でも、値CALIFが返されます。

```
LookupName('STATE_ABBREV', 'CALIFORNIA')
```

```
LookupName('STATE_ABBREV', 'CALIF')
```

関連トピック

関連するExpression Builderの情報については、次のトピックを参照してください。

- [Expression Builderについて](#) 『1519ページ』
- [Expression Builderの使用](#) 『1520ページ』
- [Expression Builderの関数](#) 『1532ページ』

LookupValue

Expression BuilderのLookupValue関数は、現在有効な言語に翻訳される指定されたピックリスト値を返します。

ピックリスト値は値リストテーブルに保存されます。LookupValue関数は、次のすべてに該当する行のVAL列内の値を返します。

- TYPE列がtype引数と一致する。
- CODE列がlang_ind_code引数と一致する。
- LANG_ID列が現在有効な言語の言語コードと一致する。

LookupValue関数を使用すると、Oracle CRM On

Demandでロケール間でピックリスト値に関連する式を均等に評価できます。たとえば、英語の*White*という値は、フランス語の値*Blanc*と同じ方法で評価されます。

ヒント : LookupValue関数のパラメータを指定する場合は、[可能な値を表示] をクリックして [項目] リストで選択したフィールドに指定可能な値を表示します (フィールドがピックリストフィールドである場合、[可能な値を表示] にはそのピックリストに設定されているすべてのオプションが表示されます。フィールドがピックリストフィールドでない場合、[可能

な値を表示」を選択すると、フィールドに格納できるさまざまなデータに対して指定可能な値を説明するウィンドウが表示されます）。

注： 商談レコードの「セールスステージ」フィールドは真のピックリストフィールドではありません。このフィールドではLookupValue関数は機能しません。

構文

LookupValue (type, lang_ind_code)

結果のタイプ

文字列

引数

この関数の引数について次の表で説明します。

引数	説明
type	検索対象の行のタイプ。
lang_ind_code	値リスト内の翻訳の値。

関連トピック

関連するExpression Builderの情報については、次のトピックを参照してください。

- [Expression Builderについて](#) 『1519ページ』
- [Expression Builderの使用](#) 『1520ページ』
- [Expression Builderの関数](#) 『1532ページ』

Mid

Expression BuilderのMid関数は、文字列の指定された数の文字を返します。

ヒント：文字列内の文字数を確認するには、[Len](#) 『1558ページ』 関数を使用します。

構文

Mid(string, start, length)

結果のタイプ

文字列

引数

この関数の引数について次の表で説明します。

引数	説明
string	文字が返されるフィールド名または文字列式。文字列にNullが含まれる場合、空の文字列が返されます。
start	長さのカウントが開始される文字列内の文字の位置を指定するフィールド名または式。 start 引数の値が文字列内の文字数を超えた場合、 Mid 関数は空の文字列を返します。
length	オプション。返す文字数を指定するフィールド名または式。この引数を使用しない場合、または指定された長さが返すことができる文字数を超える場合、文字列の開始位置から終了までのすべての文字が返されます。

例

次の例では、文字列内の12文字目から始まる、7つの文字が返されます。

```
Mid("Expression Builder is easy!!", 12, 7)
```

次の例では、*Expression Builder is*

*easy!!*というテキストを含むテキストフィールドの12番目の文字から始まる7つの文字が返されます。

```
Mid('<TextFieldName>',12, 7)
```

または

```
Mid([<TextFieldName>],12, 7)
```

次の例では、電子メールアドレスからドメイン名を抽出します。

```
Mid([<CreatedbyEmailAddress>],FindOneOf([<CreatedbyEmailAddress>], "@") + 1,  
Len([<CreatedbyEmailAddress>]))
```

関連トピック

関連するExpression Builderの情報については、次のトピックを参照してください。

- [Expression Builderについて](#) 『1519ページ』
- [Expression Builderの使用](#) 『1520ページ』
- [Expression Builderの関数](#) 『1532ページ』

OrganizationName

Expression BuilderのOrganizationName関数は、サインイン済みユーザーの組織名を返します。

構文

OrganizationName()

結果のタイプ

文字列

関連トピック

関連する Expression Builder の情報については、次のトピックを参照してください。

- [Expression Builder について](#) 『1519 ページ』
- [Expression Builder の使用](#) 『1520 ページ』
- [Expression Builder の関数](#) 『1532 ページ』

PRE

Expression

Builder の PRE 関数は、フィールド値が変更されたとき、かつ値がデータベースで更新される前に、指定されたフィールドの前の値を返します。

注意： [待機] アクションを含むワークフロールールでは、PRE 関数を使用しないでください。[待機] アクションが PRE 関数に影響を与えます。[待機] アクションの後に続くすべてのアクションは、指定の待機期間が終了するまで実行されません。残りのアクションは、ルールが最初にトリガーされた処理ではなく、別のバッチ処理で実行されます。ワークフロールールをトリガーしたアクションより前にあるレコードのフィールドの値は保持されません。そのため、フィールドの以前の値と現在の値は常に同じであるとみなされます。

構文

PRE('<fieldname>')

結果のタイプ

文字列

引数

この関数の引数について次の表で説明します。

引数	説明
fieldname	変更されたフィールドの名前。

PRE 機能の使用時には次の点を考慮してください。

- ワークフロー条件や検証文などの条件式では、**PRE**関数を使用してフィールドの以前の値を取得するときに、フィールドの初期値は空白（つまり、**null**値）の可能性もあることに留意してください。初期値が**null**の場合、**null**以外の値との比較によって予期しない動作が生じます。このような場合に条件式が正しく評価されるようにするには、この例に示すように、**PRE**関数とともに**IfNull**関数を使用します。

```
IfNull([<FieldName>], "Invalid") <> IfNull(PRE('<FieldName>'), "Invalid")
```

この例では、「**Invalid**」というテキスト文字列を使用して**null**値を置き換えています。調査対象のフィールドに値としてその文字列が存在しない場合は任意の文字列を使用できます。

- [待機] アクションの後に呼び出されるワークフロールールまたはアクションで**PRE**関数を使用した場合、関数はフィールドの以前の値を返しません。ただし、ビジネスプロセスによっては、このような比較が必要になる場合もあります。その場合、[更新されたレコードが保存される前に] トリガーイベントを指定したワークフロールールを使用して、フィールドの以前の値をそのレコードタイプの未使用フィールドに格納できます。その後、格納したフィールド値を使用して、[待機] アクションを持つワークフロールールで必要な比較を実行できます。

フィールドの以前の値をそのレコードタイプの未使用フィールドに格納するワークフロールールを作成する場合は、元のフィールドの以前の値が空白（つまり、**null**値）の可能性もあることに留意してください。したがって、次のような式を使用して、**null**値が見つかった場合にデフォルト値を格納する必要があります。

```
IfNull([<FieldName>], "Invalid")
```

この例では、「**Invalid**」というテキスト文字列をデフォルト値として使用して**null**値を置き換えています。元のフィールドに値としてその文字列が存在しない場合は任意の文字列を使用できます。

取引先レコードの以前の所有者に電子メールを送信するワークフロールールの作成例

次の例では、取引先レコードの所有者が変更されたときに、その取引先レコードの以前の所有者に電子メールを送信するワークフロールールを作成する方法を示します。

取引先レコードの以前の所有者に電子メールを送信するワークフロールールを作成するには

- 1 取引先レコードタイプのワークフロールールを作成し、[更新されたレコードが保存されたとき] トリガーイベントを指定します。
- 2 ワークフロールールを保存します。
- 3 ワークフロールールに電子メール追加アクションを作成します。
- 4 ワークフローアクションについて、次の操作を実行します。
 - a [宛先] フィールドで、[特定の電子メールアドレス] を選択します。
 - b [宛先] フィールドの式テキストボックスに、次の式を追加します。

```
JoinFieldValue('<User>', IfNull(PRE('<OwnerId>'), "admin@mycompany.com"), '<EMailAddr>')
```
 - c 電子メールの件名および本文に必要なテキストを追加します。
 - d ワークフローアクションを保存します。

関連トピック

関連するExpression Builderの情報については、次のトピックを参照してください。

- [Expression Builderについて](#) 『1519ページ』
- [Expression Builderの使用](#) 『1520ページ』
- [Expression Builderの関数](#) 『1532ページ』

Right

Expression BuilderのRight関数は、文字列の右端から指定した数の文字を返します。

構文

Right(string, length)

結果のタイプ

文字列

引数

この関数の引数について次の表で説明します。

引数	説明
string	右端の文字が返される文字列。文字列にNullが含まれる場合は、Nullが返されます。
length	返される文字数を指定する整数。この引数が0の場合、空の文字列が返されます。この引数が文字列内の文字数以上の数である場合、文字列全体が返されます。

例

現在のユーザーの電子メールアドレスがjohn.doe@oracle.comの場合、次の例ではoracle.comという値が返されます。

```
Right(UserValue('<EmailAddr>'), Len(UserValue('<EmailAddr>')))-  
InStr(UserValue('<EmailAddr>'),'@'))
```

関連トピック

関連するExpression Builderの情報については、次のトピックを参照してください。

- [Expression Builderについて](#) 『1519ページ』
- [Expression Builderの使用](#) 『1520ページ』

■ [Expression Builderの関数](#) 『1532ページ』

RowIdToRowNum

Expression BuilderのRowIdToRowNum関数は、英数字の行IDを数値形式に変換します。

注：行IDは、Oracle CRM On Demandで専用のアルゴリズムを使用して生成され、Oracle CRM On Demandデータベースにおいて完全な参照整合性を持ちます。このアルゴリズムでは、Base-36エンコーディング（基数が36の位置記数法）を使用します。基数として36を使用すると、0～9の数字とA～Zの文字で桁を表すことができます。これは、ASCII文字に基づく大文字小文字を区別しない最適な英数字記数法です。

構文

RowIdToRowNum('row_id')

結果のタイプ

文字列

引数

この関数の引数について次の表で説明します。

引数	説明
row_id	英数字の行IDを返す文字列リテラル、フィールド名、または式。

例

次の例では、

RowIdToRowNum('12-6RX8L').

38-8021253の値が返されます。

次の例では、

RowIdToRowNum('12-Y09KG')

38-57119344の値が返されます。

<AccountID>フィールドに'12-Y09KG'が含まれている場合、次の例では、

RowIdToRowNum('<AccountID>')

38-57119344の値が返されます。

関連トピック

関連するExpression Builderの情報については、次のトピックを参照してください。

- [Expression Builderについて](#) 『1519ページ』
- [Expression Builderの使用](#) 『1520ページ』
- [Expression Builderの関数](#) 『1532ページ』

RowNum

Expression BuilderのRowNum関数は、有効なレコードセット内におけるレコードの位置を返します。

構文

RowNum()

結果のタイプ

整数

関連トピック

関連するExpression Builderの情報については、次のトピックを参照してください。

- [Expression Builderについて](#) 『1519ページ』
- [Expression Builderの使用](#) 『1520ページ』
- [Expression Builderの関数](#) 『1532ページ』

Timestamp

Expression

BuilderのTimestamp関数は、現在のユーザーのタイムゾーン設定に変換されたサーバーの日時を返します。たとえば、現在のユーザーのタイムゾーン設定が東部夏時間（EDT）-0400 UTCに設定されている場合、Timestamp関数はサーバーの時間をEDTに変換します。Timestamp関数は、UTC（世界協定時）変換を実行します。

注：算術演算（加算や減算など）は、Timestamp()関数でサポートされません。

構文

Timestamp()

結果のタイプ

日時

例

次の例では、現在の日時が、月/日/年 24時間制の時間:分:秒の形式で返されます。

Timestamp()

関連トピック

関連するExpression Builderの情報については、次のトピックを参照してください。

- [Expression Builderについて](#) 『1519ページ』
- [Expression Builderの使用](#) 『1520ページ』
- [Expression Builderの関数](#) 『1532ページ』

ToChar

Expression BuilderのToChar関数は、指定された日付または数値の式を、指定された形式の文字列に変換します。

構文

ToChar(expression, format)

注意：ToChar関数の1つのインスタンスで日付形式と数値形式の両方を使用しないでください。両方を使用すると、無効な結果になる可能性があります。

結果のタイプ

文字列

引数

この関数の引数について次の表で説明します。

引数	説明
expression	日付、日時、または数値を返す式またはフィールド。
format	日付や数値の形式を表す文字列。

この関数の日付形式について次の表で説明します。

形式コード	説明

形式コード	説明
DD	2桁の日（01 - 31）。
DDDD dddd	日の名前。
MM	2桁の月（01 - 12、01は1月）。小文字の <code>mm</code> は分を示すので、大文字の <code>MM</code> を使用する必要があります。
MMMM mmmm	月の名前。 <code>mm</code> （小文字の <code>m</code> を2つ）は分を示すので、小文字を使用する場合は <code>mmmm</code> （小文字の <code>m</code> を4つ）で指定する必要があります。
Y	年の最後の桁。
YY	年の最後の2桁。
YYYY	4桁の年。
hh12	12時間形式の時間。
hh24	24時間形式の時間。
hh	時間。次の例のように、 AM または PM を指定して時間を調整できます。 hh:mm:ss PM AM も PM も指定しなかった場合、デフォルトで24時間形式が使用されます。
mm	分。 <code>mm</code> （小文字の <code>m</code> を2つ）は常に分を示すため、2桁の日の指定には使用できません。
ss	秒。

この関数の数値形式について次の表で説明します。

形式コード	例	説明
#	####	指定された桁数の値を返します。値が負の場合は、先頭にマイナス記号が付きます。
0	####.00	先頭の0を返します。末尾の0を返します。
\$	\$####.00	先頭にドル記号の付いた値を返します。
,	#,###	指定された位置のカンマを返します。カンマは小数点の右側に表示することはできません。形式モデルはカンマから始まります。

形式コード	例	説明
.	###.##	指定された位置の小数点を返します。 format パラメータでは、1つの小数点だけが許可されます。小数点の後に指定されている桁数が、小数点の後で使える桁数よりも少ない場合、端数は切り上げられます。

数値形式の使用例

次の例では10の値が返されます。

```
ToChar (10, '###.##')
```

次の例では10の値が返されます。

```
ToChar (10, '##.00')
```

次の例では10.24の値が返されます。

```
ToChar (10.2388, '##.00')
```

次の例では-10.24の値が返されます。

```
ToChar (-10.2388, '###.##')
```

日付形式の使用例

次の例では、Timestamp()関数から返された値をDD/MM/YYYYの形式に変換します。

```
ToChar(Timestamp(), 'DD/MM/YYYY')
```

たとえば、Timestamp()関数が02/29/2008 10:58:37の値を返すと、前の式は29/02/2008に評価されます。

次の例は、様々な形式で深夜を表す方法を示しています。

ToChar(Today(), YYYY/MM/DD hh:mm:ss PM)の結果は2009/05/22 12:00:00 AM

ToChar(Today(), YYYY/MM/DD hh:mm:ss)の結果は2009/05/22 00:00:00

ToChar(Today(), YYYY/MM/DD hh24:mm:ss PM)の結果は2009/05/22 00:00:00

関連トピック

関連するExpression Builderの情報については、次のトピックを参照してください。

- [Expression Builderについて](#) 『1519ページ』
- [Expression Builderの使用](#) 『1520ページ』
- [Expression Builderの関数](#) 『1532ページ』

Today

Expression

BuilderのToday関数は、現在のユーザーのタイムゾーン設定に基づいて今日の日付を返します。たとえば、現在のユーザーのタイムゾーン設定が東部夏時間（EDT）-0400

UTCに設定されている場合、Today()関数はサーバーの日付をEDTに変換します。Today()関数は、UTC（世界協定時）変換を実行します。

構文

Today()

結果のタイプ

日付

例

現在の日付が11/27/2007の場合、次の例では、

Today() - 30

10/28/2007の値が返されます。

関連トピック

関連するExpression Builderの情報については、次のトピックを参照してください。

- [Expression Builderについて](#) 『1519ページ』
- [Expression Builderの使用](#) 『1520ページ』
- [Expression Builderの関数](#) 『1532ページ』

UserValue

Expression BuilderのUserValue関数は、現在のユーザーの指定された属性の値を返します。

[ユーザー詳細] ビューのフィールドは、選択したユーザーの属性を表します。

構文

UserValue('<attribute>')

結果のタイプ

文字列

引数

この関数の引数について次の表で説明します。

引数	説明
属性	現在のユーザー属性の表示名に対応する言語独立名またはカスタマイズされた統合タグです。

例

例1：あるビジネスプロセスでは、レコードの作成時に、サービスリクエストの「基本」という名前のカスタムテキストフィールドに、デフォルトでレコードを作成するユーザー（現在のユーザー）の国が表示されるようにする必要があります。

このビジネスルールを実行するには、サービスリクエストの「フィールドセットアップ」ページで、「基本」フィールドのデフォルト値を `UserValue('<PersonalCountry>')` に設定し、「デフォルトをポスト」チェックボックスをオンにします。

フィールドの作成と編集の詳細については、「[フィールドの作成と編集](#)『1067ページ』」を参照してください。

例2：あるビジネスプロセスでは、商談の所有者が管理者でない場合、特定のワークフロールールがトリガーされるようにする必要があります。

このビジネスルールを実装するには、ワークフロールールで次の条件をセットアップします。

`UserValue('<EmailAddr>') <> 'administrator@testdata.com'`

属性

次の表では、`UserValue`関数の引数として使用できる属性および対応する表示名について説明します。

属性	表示名	値の例
Alias	フリガナ	管理
AuthenticationType	認証タイプ	ユーザーID/パスワードのみ
BusinessUnit	ビジネスユニット	ビジネスユニット
BusinessUnitLevel1	ビジネスユニットレベル1	ビジネスユニットL1
BusinessUnitLevel2	ビジネスユニットレベル2	ビジネスユニットL2
BusinessUnitLevel3	ビジネスユニットレベル3	ビジネスユニットL3
BusinessUnitLevel4	ビジネスユニットレベル4	ビジネスユニットL4
CellPhone	携帯電話番号	+1 555 2368978
CreatedBy	作成者	Oracle CRM On Demand CSR管理者
CreatedById	使用不可	1E1263-IZBZ
CreatedDate	作成日	01/08/2007 21:21:33

属性	表示名	値の例
CurrencyCode	通貨	USD
Department	部門	部門
Division	部署	部署
EMailAddr	電子メール	john.doe@oracle.com
EmployeeNumber	従業員番号	12345
EnableTeamContactsSync	チーム担当者の同期を有効にする	Y
ExternalIdentifierForSingleSignOn	シングルサインオンの外部ID	UID=ADMIN、O=ORACLE
ExternalSystemId	外部固有ID	EXTUID123
FirstName	名前（名）	John
FundApprovalLimit	資金承認限度	50000
IntegrationId	統合ID	INTUID123
JobTitle	肩書	プロダクトマネージャ
Language	言語	英語 - 米国
LastLoggedIn	最終サインイン	10/31/2007 19:39:01
LastName	名前（姓）	Doe
LeadLimit	見込み客制限	2345679
Locale	ロケール	英語 - カナダ
ManagerFullName	上司	John Smith
ManagerId	使用不可	1E4763-IZAU
Market	マーケット	マーケット
MiddleName	ミドルネーム	ミドルネーム
MiscellaneousNumber1	その他の数値1	2312
MiscellaneousNumber2	その他の数値2	2312
MiscellaneousText1	その他のテキスト1	DUNS # (Webcat) = 10461
MiscellaneousText2	その他のテキスト2	a7cff064-6566-47a2-8629-8b32d92de222
ModifiedBy	変更者	John Doe

属性	表示名	値の例
ModifiedById	使用不可	1E1263-IZBZ
ModifiedDate	変更日時	10/31/2007 19:32:58
MrMrs	敬称	Mr.
NeverCall	電話連絡禁止	Y
NeveMail	電子メール送信禁止	Y
NeverMail	郵送禁止	Y
PasswordState	パスワードの状態	有効
PersonalCity	市	トロント
PersonalCountry	国	カナダ
PersonalPostalCode	郵便番号	M4C2C3
PersonalProvince	都道府県	オンタリオ
PersonalState	都道府県	CA
PersonalStreetAddress	番地	555 Main Avenue
PersonalStreetAddress2	住所2	Suite 17
PersonalStreetAddress3	住所3	Scarborough
PhoneNumber	勤務先電話番号	+1 555 2365555
PrimaryGroup	プライマリグループ	ユーザーグループA
Region	地域	地域（個人）
Role	役割	フィールドセールス要員
RoleId	役割ID	1E1263-IYG1
SecondaryEmail	セカンダリ電子メール	john.doe2@oracle.com
ShowWelcomePage	サインイン時によこそページを表示	N
Status	状態	有効
SubMarket	サブマーケット	サブマーケット（個人）
SubRegion	サブ地域	サブ地域（個人）
TempPasswordFlag	「保存」をクリックしたときに仮パスワードを送信	Y
TimeZoneName	タイムゾーン	(GMT-05:00) 東部標準時間（米国と

属性	表示名	値の例
		カナダ)
UserId	行ID	1E1263-IZAU
UserLoginId	行ID	1E1263-IZAU
UserSignInId	ユーザーのサインインID	PTE169-14/ADMIN
WorkFax	勤務先FAX番号	+1 555 2365556

関連トピック

関連する Expression Builder の情報については、次のトピックを参照してください。

- [Expression Builder について](#) 『1519ページ』
- [Expression Builder の使用](#) 『1520ページ』
- [Expression Builder の関数](#) 『1532ページ』

UtcConvert

Expression

Builder の UtcConvert 関数は、現在のユーザーのタイムゾーン設定で指定されている日時を変換し、指定されたタイムゾーンの日時を返します。

構文

UtcConvert (utc_date_time, time_zone)

結果のタイプ

時刻

引数

この関数の引数について次の表で説明します。

引数	説明
utc_date_time	現在のユーザーのタイムゾーン設定に合わせた MM/DD/YYYY HH24:MI:SS 形式の日時。
time_zone	タイムゾーンの名前。

例

ユーザーのタイムゾーン設定が、[(GMT-05:00) 東部時間 (米国およびカナダ)] である場合に、次の例のように指定すると、

```
UtcConvert('12/14/2007 17:07:05', 'Pacific Standard Time')
```

次の値が返されます。

12/14/2007 12:07:05

現在のユーザーのタイムゾーン設定が [(GMT+05:30) カルカッタ、チェンマイ、ボンベイ、ニューデリー] である場合に次の例のように指定すると、

```
UtcConvert('12/14/2007 15:07:05', 'Eastern Standard Time')
```

次の値が返されます。

12/14/2007 04:37:05

次の例は、西ヨーロッパ時間に対応するUTC時間を取得する方法を示しています。

```
UtcConvert(Timestamp(),"(GMT+01:00) Amsterdam, Berlin, Bern, Rome, Stockholm, Vienna")
```

```
UtcConvert(Timestamp(),"w. Europe Daylight Time")
```

```
UtcConvert(Timestamp(),"w. Europe Standard Time")
```

次の例は、南アフリカ時間に対応するUTC時間を取得する方法を示しています。

```
UtcConvert(Timestamp(),"(GMT+02:00) Harare, Pretoria")
```

```
UtcConvert(Timestamp(),"South Africa Daylight Time")
```

```
UtcConvert(Timestamp(),"South Africa Standard Time")
```

タイムゾーンの名前に単一引用符 (') やコンマ (,) などの特殊文字が含まれる場合、次の例のように、タイムゾーンの名前または特殊文字を二重引用符で囲む必要があります。

```
%%UtcConvert('08/03/2009 12:01:33'," (GMT+13:00) Nuku" + "'" + "alofa")%%
```

```
%%UtcConvert('08/03/2009 12:01:33', "(GMT+13:00) Nuku'alofa")%%
```

関連トピック

関連する Expression Builder の情報については、次のトピックを参照してください。

- [Expression Builderについて](#) 『1519ページ』
- [Expression Builderの使用](#) 『1520ページ』
- [Expression Builderの関数](#) 『1532ページ』

Expression Builderの例

Expression Builderでは、次の表に示すサンプルの式を使用できます。

Expression Builderの式の例

[商談マージン] フィールドの更新

説明	[商談マージン] フィールドの更新
構文	[<OpportunityMargin>] = [<OpportunityRevenue>] - [<OpportunityCost>]

小取引の検証

説明	フィールドの検証。「小取引」は、売上が1,000,000以内です。
構文	<= Iif (FieldValue('<OpportunityCategory>') = '小取引', 1000000, [<売上>])

新しく作成されたサービスリクエストの作成者への割り当て

説明	サービスリクエストが作成されると、UserIdをサービスリクエストフィールドの「所有者ID」のデフォルトとして設定します。
構文	[<OwnerId>] = UserValue('<UserId>')

指定したフィールドの値変更の確認

説明	フィールド値の変更をチェックします。
構文	(PRE('<ActualCost>') <> [<ActualCost>]) OR (PRE('<BudgetedCost>') <> [<BudgetedCost>])

クローズ日に基づいたワークフローのトリガー

説明	1か月を超えてクローズ日が変更された場合、ワークフローを実行します。
構文	([<CloseDate>] - PRE('<CloseDate>')) > 30

商談が担当者なしで特定のステージに到達した場合にワークフローをトリガー

説明	商談が担当者なしで [クローズ済み/成立] セールスステージに到達すると、ワークフローが実行されます。
構文	FieldValue('<SalesStage>') = "クローズ済み/成立" AND PRE('<SalesStage>') <> [<SalesStage>] AND [<KeyContactId>] = "一致する行IDがありません"

チェックボックスがオンになったときにワークフローをトリガー

説明	カスタムの [レビュー準備中] フィールドがオンになると、ワークフローが実行されます。
構文	FieldValue('<bReady_for_Review_ITAG>') = 'Y' AND (PRE('<bReady_for_Review_ITAG>') = 'N' OR

	<code>IsNull(bReady_for_Review_ITAG, 'Y') = 'Y')</code>
所有者以外によって活動ワークフローが作成された場合に電子メールをトリガー	
説明	所有者以外によって活動ワークフローが作成された場合に、活動所有者宛ての電子メールをトリガーします。
構文	<code>[<OwnerId>] <> UserValue('<UserId>')</code>
取引先タイプが変更された場合に電子メールをトリガー	
説明	取引先タイプが「見込み顧客」から「顧客」に変更された場合に電子メールをトリガーします。
構文	<code>PRE('<AccountType>') = "見込み顧客" AND FieldValue('<AccountType>') = "顧客"</code>
特定チャネルのワークフローからの除外	
説明	オンラインレコードに対してワークフローを実行しません。
構文	<code>PRE('<CampaignType>') = "Advertisement" AND ExcludeChannel("Online")</code>

関連トピック

関連するExpression Builderの情報については、次のトピックを参照してください。

- [Expression Builderについて](#) 『1519ページ』
- [Expression Builderの使用](#) 『1520ページ』
- [Expression Builderの関数](#) 『1532ページ』

索引

[
[Book Hierarchy (ブック階層)] ページ - 1229
[Involved Party (関係者)] のフィールド - 590
[MDF リクエストホームページ] の使用 - 364
[Policy (保険証券)] のフィールド - 595
[アクセスプロファイルリスト] ページの使用 - 1170
[お気に入りのレコード] ページ - 72
[お気に入りリスト] ページ - 84
[カレンダー設定] ページ - 147
[キャンペーンホームページ] の使用 - 155
[コースホームページ] の使用 - 403
[コール詳細] ページ、[ボイスメール詳細] ページ、[電子メール詳細] ページ - 322
[コミュニケーションホームページ] の使用 - 298
[サービスリクエストホームページ] の使用 - 279
[サンプルトランザクションホームページ] の使用 - 475
[サンプルロットホームページ] の使用 - 502
[サンプル免責条項ホームページ] の使用 - 506
[パートナーホームページ] の使用 - 326
[ビジネス計画ホームページ] の使用 - 256
[ブローカープロファイルホームページ] の使用 - 600
[ホームページ (個人)] でのカスタムレポートの有効化 - 1123
[メッセージプランホームページ] の使用 - 512
[メッセージプラン項目ホームページ] の使用 - 518
[メッセージプラン項目関係ホームページ] の使用 - 523
[メモ] ページ (リスト) - 93
[リストを表示] ページ - 84
[リスト管理] ページ - 83
[ルックアップ] ウィンドウの動作の管理 - 1102
[レコード詳細] ページのレイアウトへのブックの追加 - 1226
[医学教育イベントホームページ] の使用 - 446
[解決策ホームページ] の使用 - 288
[割当ホームページ] の使用 - 498
[関連パーティホームページ] の使用 - 589

[金融トランザクションホームページ] の使用 - 563
[金融口座ホームページ] の使用 - 542
[金融口座保有状況ホームページ] の使用 - 549
[金融口座名義人ホームページ] の使用 - 546
[金融製品ホームページ] の使用 - 558
[計画取引先ホームページ] の使用 - 266
[計画商談ホームページ] の使用 - 273
[計画担当者ホームページ] の使用 - 269
[見込み客ホームページ] の使用 - 167
[高度な検索] の使用 - 49
[在庫期間ホームページ] の使用 - 458
[財務計画ホームページ] の使用 - 553
[試験ホームページ] の使用 - 412
[資金ホームページ] の使用 - 391
[自動車ディーラーホームページ] の使用 - 605
[車両ホームページ] の使用 - 611
[取引交渉登録ホームページ] の使用 - 349
[取引先ホームページ] の使用 - 185
[商談ホームページ] の使用 - 221
[申込書類ホームページ] の使用 - 340
[世帯ホームページ] の使用 - 528
[請求ホームページ] の使用 - 572
[損傷ホームページ] の使用 - 582
[担当者の都道府県免許ホームページ] の使用 - 452
[担当者ホームページ] の使用 - 204
[添付資料リスト] ページ - 101
[特別価格リクエストホームページ] の使用 - 375
[認定ホームページ] の使用 - 432
[認定リクエスト] のフィールド - 440
[認定レベルホームページ] の使用 - 422
[認定レベルリクエスト] のフィールド - 430
[売上予想ホームページ] の使用 - 238
[紛失および発見] サンプルトランザクションの作成 - 483
[保険証券ホームページ] の使用 - 592
[保険不動産ホームページ] の使用 - 586
[保険保有者ホームページ] の使用 - 597
[補償内容ホームページ] の使用 - 578
[目標ホームページ] の使用 - 261
[役割ベースですべてのレコードを読み取れます] 設定について - 631
[役割リスト] ページの使用 - 1196

A

Answersの概要 (カスタムレポート) - 722

C

Case ステートメント - 973

E

ExcludeChannel - 1535
Expression Builder - 1518
Expression Builderについて - 1519
Expression Builderのデータタイプ - 1525
Expression Builderの演算子 - 1528
Expression Builderの関数 - 1532
Expression Builderの使用 - 1520
Expression Builderの例 - 1578

F

FieldValue - 1537
Financial Account Holders Fields
 Import
 Preparation (金融口座名義人フィールド：インポートの準備) - 1413
Financial Account Holdings Fields
 Import
 Preparation (金融口座保有状況フィールド：インポートの準備) - 1414
Financial Transactions Fields
 Import
 Preparation (財務取引フィールド：インポートの準備) - 1419

Financial Transactions (金融トランザクション) - 562

FindNoneOf - 1538

FindOneOf - 1539

G

GetGroupId - 1539

GetParentId - 1540

I

IfNull - 1540

IIIf - 1541

InStr - 1542

Insurance Properties (保険対象物) - 585

Involved Parties (関係者) - 588

IPアドレスの使用制限 - 1042

J

JoinFieldValue - 1544

JulianDay - 1554

JulianMonth - 1554

JulianQtr - 1555

JulianWeek - 1556

JulianYear - 1557

L

Left - 1558

Len - 1558

LN - 1559

Locale - 1560

LocaleListSeparator - 1561

LookupName - 1561

LookupValue - 1562

M

Mail Merge for

 Wordでのダイレクトメールまたは一括電子メールの作成 - 687

Mail Merge for WordのOn Demand

 Integration ツールバーについて - 684

Mail Merge for Wordのテンプレートのダウンロード - 685

Mail Merge for Wordのテンプレートの作成 - 686

Mail Merge for Wordの使用 - 684

MDFリクエスト - 363

MDFリクエストに対する請求の拒否 - 371

MDFリクエストに対する請求の承認 - 372

MDFリクエストに対する請求の提出 - 371

MDFリクエストのフィールド - 372

MDFリクエストのフィールド：インポートの準備 - 1429

MDFリクエストのリコール - 367

MDFリクエストの管理 - 366

MDFリクエストの拒否 - 369

MDFリクエストの取消 - 370

MDFリクエストの承認 - 369

MDFリクエストの戻し - 368

MDFリクエスト履歴分析サブジェクトエリア - 766

Microsoft OutlookおよびLotus

 Notesからの電子メールの追加 - 676

Mid - 1563

O

Offline Clientからのレコードのアップロード - 658

Offline Clientのインストール - 652

Offline Clientの管理について - 655

Offline Clientの使用 - 650

Offline Clientの設定 - 654

Offline Clientへのレコードのダウンロード - 655

Offline Clientへのレコードの追加と更新 - 657

Offline Clientを使用した競合の解決について - 659

On Demandウィジェットについて - 644

Oracle Contact On Demandについて - 294

Oracle Contact On Demandの管理 - 300

Oracle CRM On Demand

 Answersのカスタム会計カレンダーについて - 710

Oracle CRM On Demand Integration for

 Officeの使用 - 683

Oracle CRM On Demandセッション時間について - 118

Oracle CRM On

 DemandとPIM間のデータの同期のプロセス - 665

Oracle CRM On
Demandのコンカレントセッションについて - 119
Oracle CRM On Demandのサービス情報の表示 -
115
Oracle CRM On Demandのシステム要件 - 120
Oracle CRM On Demandのリリースノート - 120
Oracle CRM On Demandの各ページについての概要
- 32
Oracle CRM On Demandの管理 - 1011
Oracle CRM On Demandの管理プロセス - 1015
Oracle CRM On Demandの使用状況追跡について -
1018
Oracle CRM On Demandの終了 - 120
Oracle Data Loader On
Demandクライアントユーティリティ - 1489
Oracle Data Loader On
Demandクライアントユーティリティについて -
1489
Oracle Data Loader On
Demandクライアントユーティリティのダウンロ
ード - 1489
Oracle Migration Tool On
Demandクライアントユーティリティ - 1494
Oracle Migration Tool On
Demandクライアントユーティリティについて -
1494
Oracle Migration Tool On
Demandクライアントユーティリティのダウンロ
ード - 1495
Oracle PIM Sync On Demandとの初期同期の実行 -
673
Oracle PIM Sync On
Demandのインストールとアンインストール - 667
Oracle PIM Sync On Demandの管理について - 671
Oracle への問い合わせ - 120
OrganizationName - 1564
P
PIM Sync Clientの同期の設定 - 668
PIM Sync Client活動の確認 - 638
PIM との初期同期の実行 - 666
PIMとの同期 - 659
PIMを使用した競合の解決について - 675
Policy Holder（保険契約者）フィールド - 599
PRE - 1565
PRMとハイテクの管理 - 325
PRMの価格リストの設定 - 1504
Producer Success
Modelでの保険見込み客からクライアントへの変
換のプロセス - 570

R
Reports and Analysis for Excel
によるレポートの作成について - 689
Reports and Analysis for
Excelテンプレートのダウンロード - 690
Reports and Analysis for ExcelのOn Demand
Integrationツールバーについて - 689
Reports and Analysis for Excelの使用 - 688
Reports and Analysis for
Excelを使用したレポートの作成 - 690
Right - 1567
RowIdToRowNum - 1568
RowNum - 1569
RSSフィードWebアプレットの設定例 - 1113
RSSフィードアプレットの使用 - 39
S
Segmentation
Wizard（セグメント化ウィザード）について -
693
Segmentation
Wizard（セグメント化ウィザード）のTarget
Builder（ターゲットビルダー）ツールバーについ
て - 693
Segmentation
Wizard（セグメント化ウィザード）のダウンロー
ド - 694
Segmentation
Wizard（セグメント化ウィザード）の使用 - 693
Set操作を使用した複数レポートの結果の結合 - 884
T
Timestamp - 1569
ToChar - 1570
Today - 1573
U
UserValue - 1573
UtcConvert - 1577
W
Web アプレットの作成 - 1087
Web
リンクを使用した新しい統合シナリオの作成につ
いて - 1075
Webサービスの統合 - 1489
Webサービスの利用の確認 - 1492
Webリンクの設定 - 1073
WSDLおよびスキーマファイルのダウンロード -
1490
あ
アクションバーの表示または非表示 - 35
アクションバーレイアウトの作成と管理 - 1111
アクションバーレイアウトの変更 - 641

- アクセスプロファイルの設定 - 1191
- アクセスプロファイル管理 - 1159
- アクセスレベルの計算例 - 1180
- アセスメントスクリプトについて - 1509
- アセスメントスクリプトの使用 - 103
- アセスメントスクリプトの設定 - 1508
- アセスメントスクリプトの作成 - 1512
- アプリケーションカスタマイズ - 1054
- アプリケーションのパーソナライズ - 623
- アポイント、タスク、および電話連絡フィールド：
インポートの準備 - 1368
- アポイントのスケジューリング - 144
- アポイントユーザーフィールド：インポートの準備
- 1367
- アポイント担当者フィールド：インポートの準備 -
1366
- イメージプロンプトの追加 - 934
- インターフェイスについて - 28
- インタラクティブダッシュボードのPDFおよび印刷
オプションの変更 - 1002
- インタラクティブダッシュボードのガイド付きナビ
ゲーションについて - 1009
- インタラクティブダッシュボードのプロパティの変
更 - 1003
- インタラクティブダッシュボードのプロンプトの作
成 - 1005
- インタラクティブダッシュボードの作成 - 988
- インタラクティブダッシュボードの名前または説明
の変更 - 1008
- インタラクティブダッシュボードプロンプトとレポ
ートのプロパティの編集 - 999
- インタラクティブダッシュボードページの外観の管
理 - 991
- インタラクティブダッシュボードページへのガイド
付きナビゲーションリンクの追加 - 993
- インタラクティブダッシュボードページへのコンテ
ンツの追加と表示 - 990
- インタラクティブダッシュボードページへのテキス
トリンクと画像リンクの追加 - 994
- インタラクティブダッシュボードページへのプレゼ
ンテーションカタログフォルダのビューの追加 -
997
- インタラクティブダッシュボードへのフォーマット
の適用 - 1000
- インタラクティブダッシュボードへのページの追加
- 989
- インデックス付きカスタムフィールドの使用 - 1077
- インポートアシスタント - 1479
- インポートツールとエクスポートツール - 1310
- インポート結果の確認 - 1484
- インポート時のレコードのリンク - 1346
- エージェント/ブローカーの関係の管理のプロセス -
569
- エージェント/ブローカーの関係の採用と設定のプロ
セス - 568
- エージェントの監視 - 317
- エクスポートアシスタント - 1486
- エクスポート結果の確認 - 1488
- エンドユーザーへのサンプルの割り当て - 500
- オフラインで利用できるレコード - 651
- お気に入りリストウィジェットの埋め込み - 645
か
- 外部Webページのタブでの表示 - 1103
- カスケード式ピックリストの定義 - 1089
- カスタムWebアプレットについて - 1105
- カスタムWebアプレットの作成 - 1106
- カスタムオブジェクトとサービスリクエストレポー
トサブジェクトエリア - 826
- カスタムオブジェクトと取引先レポートサブジェク
トエリア - 820
- カスタムオブジェクトと商談レポートサブジェク
トエリア - 824
- カスタムオブジェクトと担当者レポートサブジェク
トエリア - 822
- カスタムオブジェクトの多対多の関係について -
1132
- カスタムオブジェクトフィールド：インポートの準
備 - 1396
- カスタムオブジェクトレポートサブジェクトエリア
- 828
- カスタムカレンダービューの追加 - 148
- カスタムフィールドについて - 1064
- カスタムフィールドのレポートへの追加 - 860
- カスタムフィールドの統合タグの設定 - 1072
- カスタムレポートの公開 - 936
- カスタム会計カレンダーの定義 - 1038
- カラムの並べ替え - 883
- カラムのプロパティの編集 - 868
- カラムフィルタープロンプトの追加 - 932
- カラムへのフィルターの追加 - 860
- カラム式の設定 - 879
- カレンダー/活動の管理プロセス - 184
- カレンダーおよび活動 - 123
- カレンダーおよび活動の管理 - 125
- カレンダーの共有 - 147
- カレンダーの設定 - 642

カレンダーの日時関数 - 963
カレンダーページの使用 - 123
キーワード検索のデフォルトの検索フィールド - 53
企業プロファイルとグローバルデフォルトの設定 - 1020
客先への訪問（セールスコール）の追跡 - 132
キャンペーン - 154
キャンペーンのクローズ - 160
キャンペーンの管理 - 157
キャンペーンの効果の測定 - 160
キャンペーンの処理プロセス - 153
キャンペーンの担当者の設定 - 158
キャンペーンフィールド - 160
キャンペーンフィールド：インポートの準備 - 1374
キャンペーンへの応答の記録 - 159
キャンペーンレポートサブジェクトエリア - 816
キャンペーン応答履歴分析サブジェクトエリア - 752
キャンペーン受取人フィールド：インポートの準備 - 1376
キャンペーン履歴分析サブジェクトエリア - 750
共有レポートフォルダへのユーザー参照の設定 - 713
クライアント側拡張のアップロード - 1116
グループタスクリストの表示 - 149
グループの管理 - 1231
グループの設定 - 1234
グローバルWebアプレットの作成 - 1113
ゲージビューを使用して結果をゲージとして表示 - 912
結果へのナレーティブテキストの追加 - 924
結果へのマークアップテキストの追加 - 918
コース - 402
コースおよび認定レベルと試験との関連付け - 415
コースのフィールド：インポートの準備 - 1392
コースの管理 - 405
コースフィールド - 408
コースへの登録 - 407
コース登録のフィールド：インポートの準備 - 1391
コース登録フィールド - 411
コース登録レコードの更新 - 408
コールセンターの管理 - 297
コールバックの処理（Webおよび電話） - 309
コール活動履歴分析サブジェクトエリア - 748
コピー有効設定の管理 - 1071
コミュニケーション - 294
コミュニケーションの活動リストページ（Oracle Contact On Demand） - 319

コミュニケーション活動のまとめ - 313
コミュニケーション活動フィールド（Oracle Contact On Demand） - 320
コンテンツ管理 - 1500
さ
サービスとコミュニケーション - 277
サービスとコミュニケーションの管理 - 277
サービスリクエスト - 279
サービスリクエストスクリプトの使用 - 282
サービスリクエストでの車両の関連付けの有効化 - 614
サービスリクエストのエスカレート - 284
サービスリクエストのクローズプロセス - 278
サービスリクエストの解決プロセス - 278
サービスリクエストの割当 - 282
サービスリクエストの管理 - 281
サービスリクエストの管理のプロセス - 569
サービスリクエストの作業プロセス - 278
サービスリクエストの作成プロセス - 277
サービスリクエストフィールド - 285
サービスリクエストフィールド：インポートの準備 - 1464
サービスリクエストへの解決策の追加 - 283
サービスリクエストレポートサブジェクトエリア - 853
サービスリクエスト履歴分析サブジェクトエリア - 784
サービス割当について - 1049
サービス割当の警告の設定 - 1052
サイト間リクエストの偽造保護について - 1030
サインインおよびパスワードポリシーについて - 1031
サインイン活動の確認 - 636
サブジェクトエリアの使用上の注意 - 1010
サンプルトランザクション - 474
サンプルトランザクションのフィールド - 489
サンプルトランザクションのフィールド：インポートの準備 - 1463
サンプルトランザクションの管理 - 477
サンプルトランザクションの調整 - 481
サンプルトランザクションへのトランザクション項目の追加 - 484
サンプルの管理 - 455
サンプルロット - 502
サンプルロットのフィールド - 505
サンプルロットのフィールド：インポートの準備 - 1462
サンプルロットの管理 - 504

- サンプル活動の監視 - 488
- サンプル在庫 - 466
- サンプル在庫のフィールド - 470
- サンプル在庫のフィールド：インポートの準備 - 1461
- サンプル在庫の管理 - 467
- サンプル在庫の受取りの通知 - 468
- サンプル在庫の累積合計の計算 - 468
- サンプル振替の一部受取りの通知 - 480
- サンプル振替の完全受取りの通知 - 479
- サンプル振替の作成 - 478
- サンプル免責条項 - 506
- サンプル免責条項のフィールド - 509
- サンプル免責条項のフィールド：インポートの準備 - 1460
- サンプル免責条項の管理 - 508
- サンプル免責条項の有効化 - 508
- 資産フィールド：インポートの準備 - 1370
- システム関数 - 972
- シンプルリストウィジェットの埋め込み - 647
- スクロールティッカーでの結果の表示 - 927
- ステップ1：条件の定義 - 859
- ステップ2：レイアウトの作成 - 885
- ステップ3：プロンプトの定義（オプション） - 931
- ステップ4：レポートのレビュー - 936
- すべてのパスワードのリセット - 1040
- すべてのユーザーのサインイン活動の確認 - 1041
- スマートコールの管理 - 1515
- セールス - 181
- セールスコール時のサンプルの提供 - 485
- セールスステージ履歴分析サブジェクトエリア - 783
- セールスと予算の計画のプロセス - 569
- セールスプロセス、カテゴリー、およびコーチの設定 - 1302
- セールスプロセスコーチへのアクセス - 225
- セールスユーザーの売上予想の管理プロセス - 184
- セキュリティに関する質問の設定 - 637
- セグメントのアップロード - 697
- セグメントのエクスポート - 698
- セグメントの作成 - 695
- 世帯員の追跡 - 531
- セッション変数 - 976
- 選択したレコードへのレコードのリンク - 64
- た
- タスクユーザーフィールド
- インポートの準備 - 1472
- タスクを完了とマーク - 131
- タスク担当者フィールド：インポートの準備 - 1471
- ダッシュボード - 985
- ダッシュボードエディターへの移動 - 989
- ダッシュボードオブジェクトの削除 - 1001
- ダッシュボードオブジェクトの名前変更 - 1001
- ダッシュボードの管理 - 987
- ダッシュボードの表示 - 1009
- ダッシュボードページへのコンテンツの条件付き表示 - 993
- タブの表示 - 639
- 担当者の関心事の追跡 - 213
- チーム、グループおよびブックのアクセスプロファイルについて - 1162
- チームの継承によるアクセスの適用について - 1163
- チームの売上予想の管理 - 246
- チームメンバーでの商談売上の分割 - 233
- チャートでの結果の表示 - 891
- チャネル計画の実行のプロセス - 568
- 通貨の管理 - 1045
- データ&統合ツールへのアクセス - 643
- データインポート時のフィールドタイプのガイドライン - 1348
- データがないことをユーザーに警告する - 930
- データチェックのガイドライン - 1347
- データのインポート - 1479
- データのインポートの準備 - 1353
- データのエクスポート - 1486
- データルールおよび割当 - 1281
- データ管理ツール - 1310
- テーマの設定 - 633
- テクニカルサポートへのサインインアクセスの許可 - 639
- デフォルトカレンダービューの設定 - 147
- デフォルトの検索レコードタイプの設定 - 632
- テリトリーの設定 - 1236
- テリトリー管理 - 1236
- 同期の結果の確認 - 674
- トランザクション項目 - 493
- トランザクション項目のサンプルの変更 - 493
- トランザクション項目のサンプルロットの変更 - 494
- トランザクション項目のフィールド - 494
- トランザクション項目のフィールド：インポートの準備 - 1472
- トランザクション項目の管理 - 493
- は
- パーソナライズコンテンツ配信 - 510

パーソナライズコンテンツ配信レポートサブジェクトエリア - 850
パートナー - 326
パートナーに認定を表示 - 436
パートナーフィールド - 331
パートナーフィールド：インポートの準備 - 1443
パートナープログラム - 332
パートナープログラムの管理 - 334
パートナープログラムの作成 - 335
パートナープログラムの削除 - 338
パートナープログラムフィールド - 339
パートナープログラムホームページの使用 - 332
パートナープログラムメンバーの管理 - 336
パートナープログラムメンバーの作成 - 336
パートナープログラムメンバーの削除 - 337
パートナープログラムメンバー状態の変更 - 336
パートナーへのコースの表示 - 407
パートナーへの試験の表示 - 417
パートナーへの認定レベルの表示 - 426
パートナーレポートサブジェクトエリア - 848
パートナー管理者の設定プロセス（管理者） - 1154
パートナー関係管理とハイテク - 325
パートナー自己管理 - 1154
パートナー取引先の管理 - 328
パートナー取引先の検索 - 330
パートナー取引先の削除 - 330
パートナー取引先の有効化と無効化 - 329
パートナー取引先への取引先の変換 - 329
パートナー組織のユーザーの管理（パートナー） - 1155
パートナー履歴分析サブジェクトエリア - 777
パイプラインの分析 - 230
パイプライン履歴分析サブジェクトエリア - 779
はじめに - 25, 26
パスワードの変更 - 636
バッチ割当ブックキューページ - 1496
凡例ビューを使用したレポートへの凡例の追加 - 920
ビジネスプロセスの管理 - 1237
ビジネス計画 - 251, 255
ビジネス計画のフィールド - 259
ビジネス計画のフィールド：インポートの準備 - 1373
ビジネス計画の管理 - 257
ビジネス計画へのレコードのリンク - 258
ビジネス計画レポートサブジェクトエリア - 814
ピックリスト値の変更 - 1080
ピボット表での結果の表示 - 903

ビューの選択ビューを使用した、ユーザーによる特定ビューの選択 - 922
ファイルおよびレコード利用情報の表示 - 1053
ファンネルチャートでの結果の表示 - 923
フィールド、ピックリスト、基準について - 1129
フィールドセクションタイトルの名前変更 - 1086
フィールドの作成と編集 - 1067
フィールドの名前変更 - 1076
フィールド管理について - 1058
フィルター条件について - 54
フィルター値について - 59
ブックセレクトの使用 - 60
ブックタイプとブックユーザー役割の作成 - 1217
ブックとブック階層の作成 - 1217
ブックのWebサービスのサポートについて - 1212
ブックのアクセスプロファイルの作成 - 1222
ブックのトラブルシューティングに関する情報 - 1231
ブックのフィールド - 1230
ブックの管理 - 1204
ブックの設定のプロセス - 1212
ブックへのレコードの割り当て - 1227
ブック構造の設計について - 1208
プライマリレコードタイプのアクセスレベルについて - 1171
プライマリレコードタイプのレコードを使用するためのアクセス権を指定する方法 - 1165
プライマリレコードタイプのレコードを表示するためのアクセス権を指定する方法 - 1164
ブラウザセッションでのコミュニケーションツールの無効化 - 307
プレゼンテーションカタログに保存されたコンテンツのインタラクティブダッシュボードページへの追加 - 997
ブローカープロファイル - 600
ブローカープロファイルのフィールド - 602
ブローカープロファイルのフィールド：インポートの準備 - 1372
ブローカープロファイルの管理 - 602
プログラムメンバーフィールド - 337
ページに表示される情報の印刷 - 115
ボイスメールメッセージの処理 - 309
ポートフォリオ - 534
ポートフォリオサブ取引先の指定 - 537
ポートフォリオフィールド：インポートの準備 - 1453
ポートフォリオ口座のフィールド - 538
ポートフォリオ口座のリンク - 192

ポートフォリオ口座の管理 - 536
ポートフォリオ口座の主要担当者の追跡 - 537
ポートフォリオ口座ホームページの使用 - 534
ポートフォリオ履歴分析サブジェクトエリア - 780
ホームページ (個人) - 35
ホームページカスタムレポートの作成 - 1092
ホームページレイアウトの変更 - 641
ま
マーケティング - 153
マーケティングの管理 - 153
マスター監査証跡による監査証跡変更の確認 - 1048
メインレコードからリンクされたレコードの更新 - 71
メッセージセンターウィジェットの埋め込み - 645
メッセージセンターの使用 - 38
メッセージプラン - 511
メッセージプランのフィールド - 516
メッセージプランのフィールド：インポートの準備 - 1432
メッセージプランの管理 - 513
メッセージプランへのブックの追加 - 514
メッセージプラン項目 - 518
メッセージプラン項目のフィールド - 521
メッセージプラン項目のフィールド：インポートの準備 - 1434
メッセージプラン項目の管理 - 519
メッセージプラン項目の追加 - 514
メッセージプラン項目関係 - 522
メッセージプラン項目関係のフィールド - 525
メッセージプラン項目関係のフィールド：インポートの準備 - 1435
メッセージプラン項目関係の管理 - 524
メッセージプラン項目関係の追加 - 520
メッセージ応答のフィールド：インポートの準備 - 1431
メッセージ応答の調整 - 142
メモのリストの使用 - 94
メモの追加 - 92
メモの登録 - 94
メモフィールド：インポートの準備 - 1436
メモ編集ページ - 93
や
やりとり履歴の表示 - 317
ユーザーおよびユーザー役割割に対するブックの有効化 - 1224
ユーザーがインタラクティブダッシュボードページをドリルダウンしたときの結果の表示方法の管理 - 998

ユーザーサインインIDの取得またはパスワードのリセット - 117
ユーザーとブックの関連付け - 1219
ユーザーに対するレコードタイプ別のデフォルトブックの設定 - 1148
ユーザーのサインイン活動の確認 - 1150
ユーザーのセールス目標の設定 - 1147
ユーザーのセキュリティ関連活動の確認 - 1150
ユーザーのパスワードのリセット - 1149
ユーザーのパスワードのリセット (パートナー) - 1158
ユーザーのプロファイル設定について - 630
ユーザーのユーザーIDの変更 - 1148
ユーザーのユーザーIDの変更 (パートナー) - 1157
ユーザーの委任について - 1151
ユーザーの委任の追加 (管理者) - 1152
ユーザーの在庫期間の作成 - 1153
ユーザーの設定 - 1137
ユーザーの設定 (パートナー) - 1155
ユーザーの無効化 - 1153
ユーザーの無効化 (パートナー) - 1159
ユーザーフィールド - 1139
ユーザーフィールド：インポートの準備 - 1473
ユーザーページレイアウトについて - 1146
ユーザー管理 - 1136
ユーザー管理とアクセス制御 - 1134
ら
ライセンスの状況と有効なユーザーの確認 - 1031
ライフサイエンス - 443
ライフサイエンスプロセス - 443
ライフサイエンス管理 - 1515
リストアクセスおよびリスト順序の管理 - 1092
リストの使用 - 72
リストのフィルター処理 - 82
リストのレコードのエクスポート - 85
リストのレコードのカウント - 85
リストの作成と編集 - 77
リテラルの表し方 - 939
レコードタイプのアイコンの変更 - 1126
レコードタイプの追加 - 1126
レコードタイプの名前変更 - 1124
レコードタイプ別の [アプリケーションカスタマイズ] ページ - 1056
レコードの共有 (チーム) - 88
レコードのグループの更新 - 90
レコードのコピー - 61
レコードのプレビュー - 62
レコードのマージ - 91

レコードの監査証跡の表示 - 110
レコードの検索 - 44
レコードの作成 - 41
レコードの削除/復元 - 104
レコードの使用 - 40
レコードの重複と外部IDについて - 1331
レコードの所有権の移動 - 87
レコードの詳細の更新 - 63
レコードの変更されたフィールド内の情報について - 1098
レコードプレビューモードの設定 - 633
レコードへのファイルとURLの添付 - 98
レコードホームページレイアウトの作成 - 1095
レコード作成時の重複について - 110
レポート - 699
レポートウィジェットの埋め込み - 646
レポートデータの確認 - 715
レポートでの住所の使用について - 884
レポートの外観の変更 - 856
レポートのコピーと移動 - 721
レポートのサブジェクトエリアについて - 727
レポートのダウンロード - 719
レポートのパフォーマンスについて - 978
レポートの印刷 - 716
レポートの管理 - 711
レポートの削除 - 720
レポートの実行 - 717
レポートの制限について - 724
レポートの名前変更 - 720
レポートフォルダの設定 - 712
レポートへのカラムの追加 - 859
レポート内のカラムをユーザーが変更できるようにする - 921
わ
ワークフローアクションについて - 1245
ワークフローアクションの作成：タスクの作成 - 1256
ワークフローアクションの作成：ブックの割り当て - 1253
ワークフローアクションの作成：待機 - 1268
ワークフローアクションの作成：待機後のフィールドの更新 - 1264
ワークフローアクションの作成：値の更新 - 1266
ワークフローアクションの作成：電子メールの送信 - 1261
ワークフローアクションの作成：統合イベントの作成 - 1254
ワークフローインスタンスのフィールド - 1280

ワークフローインスタンスの表示 - 1277
ワークフローモニター - 1275
ワークフローモニターからのインスタンスの削除 - 1279
ワークフロールールアクションの順序の変更 - 1271
ワークフロールールとアクションの削除 - 1274
ワークフロールールとアクションの無効化 - 1273
ワークフロールールについて - 1239
ワークフロールールの作成 - 1248
ワークフロールールの順序の変更 - 1272
ワークフロールールの特定のチャンネルまたは役割への制限 - 1252
ワークフロー設定 - 1238
漢字
委任ユーザーの追加 - 638
医学教育 - 446
医学教育イベントのフィールド - 450
医学教育イベントの管理 - 449
医学教育イベントへの招待者の追跡 - 449
医学教育イベント履歴分析サブジェクトエリア - 769
一括削除キューページ - 1495
演算子 - 972
価格リストのフィールド：インポートの準備 - 1456
価格リスト明細項目のフィールド：インポートの準備 - 1457
会計カレンダーについて - 1037
解決済みサービスリクエストのクローズ - 284
解決策 - 286
解決策の確認 - 291
解決策の管理 - 290
解決策の管理について - 286
解決策の承認と公開 - 291
解決策の評価 - 292
解決策フィールド - 293
解決策フィールド：インポートの準備 - 1467
解決策へのブックの追加 - 292
割当 - 497
割当のサンプルの変更 - 500
割当のフィールド - 501
割当のフィールド：インポートの準備 - 1364
割当の管理 - 499
割当ルールについて - 1282
割当ルールの設定 - 1286
活動アセスメントスクリプトの使用 - 149
活動に対して推奨されるメッセージプランの確認 - 515

- 活動のフォローアップタスクを作成するワークフロー
 ルールの設定例 - 1260
- 活動の更新 - 127
- 活動の作成 - 126
- 活動の表示 - 126
- 活動フィールド - 150
- 活動リストの使用 - 127
- 活動レポートサブジェクトエリア - 804
- 活動履歴分析サブジェクトエリア - 745
- 監査証跡のカスタマイズ - 1096
- 監査証跡フィールドの表示 - 635
- 管理者の役割に設定されたブックの確認 - 1213
- 関係者フィールド：インポートの準備 - 1423
- 関連するレコードタイプのアクセスレベルについて
 - 1172
- 関連パーティの管理 - 590
- 関連レコードタイプのレコードを使用するためのア
 クセス権を指定する方法 - 1169
- 関連レコードタイプのレコードを表示するためのア
 クセス権を指定する方法 - 1167
- 関連項目レイアウトのカスタマイズ - 1081
- 企業の [個人ホームページ] のカスタマイズ - 1119
- 企業のサービス割当使用量の表示 - 1050
- 企業のパスワード管理の定義 - 1033
- 企業のブックの有効化 - 1223
- 企業のリソース使用状況の確認 - 1042
- 企業の業種リストのカスタマイズ - 1309
- 企業の添付資料の管理 - 1507
- 企業管理 - 1019
- 既存の在庫調整レコードの調整 - 481
- 期間 - 1534
- 共有活動レポートサブジェクトエリア - 855
- 金融トランザクションの管理 - 564
- 金融トランザクションフィールド - 564
- 金融口座 - 540
- 金融口座の管理 - 543
- 金融口座フィールド - 544
- 金融口座フィールド：インポートの準備 - 1411
- 金融口座保有フィールド - 551
- 金融口座保有状況 - 549
- 金融口座保有状況の管理 - 551
- 金融口座名義人 - 546
- 金融口座名義人の管理 - 547
- 金融口座名義人フィールド - 548
- 金融商品フィールド - 561
- 金融商品フィールド：インポートの準備 - 1418
- 金融製品 - 556
- 金融製品の管理 - 560
- 計画取引先 - 265
- 計画取引先のフィールド - 268
- 計画取引先のフィールド：インポートの準備 - 1447
- 計画取引先の管理 - 267
- 計画商談 - 273
- 計画商談のフィールド - 275
- 計画商談のフィールド：インポートの準備 - 1449
- 計画商談の管理 - 274
- 計画担当者 - 269
- 計画担当者のフィールド - 272
- 計画担当者のフィールド：インポートの準備 - 1448
- 計画担当者の管理 - 271
- 警告 - 1043
- 警告の確認 - 37
- 警告フィールド - 1044
- 結果に適用されるフィルターの表示 - 918
- 結果へのアクションリンクの追加 - 880
- 結果へのタイトルの追加 - 888
- 結果へのテーブルの追加 - 889
- 検索レイアウトの管理 - 1090
- 見込み客 - 162
- 見込み客（セールス側） - 185
- 見込み客から取引先、担当者、取引交渉登録、また
 は商談への変換 - 172
- 見込み客のアーカイブ - 172
- 見込み客の管理 - 169
- 見込み客の拒否 - 175
- 見込み客の拒否コード - 1294
- 見込み客の再割当 - 170
- 見込み客の処理プロセス - 154
- 見込み客の承認 - 170
- 見込み客フィールド - 176
- 見込み客フィールド：インポートの準備 - 1424
- 見込み客フォローアップの分析 - 176
- 見込み客レポートサブジェクトエリア - 837
- 見込み客を変換するためのアクセスプロファイルお
 よび役割の設定 - 174
- 見込み客認定スクリプトの使用 - 171
- 見込み客変換の管理 - 1291
- 見込み客変換の設定のプロセス - 1291
- 見込み客変換レイアウトの作成 - 1293
- 見込み客変換中の追加フィールドのマッピング -
 1292
- 見込み客履歴分析サブジェクトエリア - 765
- 言語の有効化 - 1030
- 言語設定の変更 - 634
- 個人詳細の更新 - 624
- 顧客とやりとりするための準備 - 301

国と住所のマッピングについて - 1314
最適コール時刻の追跡 - 214
在庫の調整プロセス - 469
在庫監査レポート - 471
在庫監査レポートのフィールド - 472
在庫監査レポートのフィールド：インポートの準備
- 1422
在庫監査レポートの管理 - 471
在庫期間 - 457
在庫期間に対する在庫監査レポートの作成 - 462
在庫期間のフィールド - 465
在庫期間のフィールド：インポートの準備 - 1423
在庫期間の管理 - 460
在庫期間の処分 - 464
在庫期間の調整 - 465
在庫期間へのサンプルトランザクションの追加 -
461
在庫期間へのサンプル在庫の追加 - 461
在庫期間へのブックの追加 - 462
財務計画 - 552
財務計画の管理 - 554
財務計画フィールド - 555
財務計画フィールド：インポートの準備 - 1416
暫定在庫数のリクエスト - 463
使用状況追跡分析サブジェクトエリア - 788
支出トランザクションの表示 - 483
試験 - 412
試験およびコースと認定レベルとの関連付け - 425
試験および認定レベルとコースとの関連付け - 406
試験のフィールド - 418
試験のフィールド：インポートの準備 - 1408
試験の管理 - 414
試験への登録 - 417
試験登録のフィールド - 421
試験登録のフィールド：インポートの準備 - 1410
試験登録レコードの更新 - 418
資金 - 391
資金の管理 - 393
資金へのクレジットの追加 - 395
資金への引き落としの適用 - 400
資金リクエストの処理 - 396
資金活動の確認 - 400
資金項目 - 401
資金参加者の追加 - 394
資産の追跡 - 196
資産レポートサブジェクトエリア - 813
資産履歴分析サブジェクトエリア - 747
時間ベースのワークフロールールについて - 1247

自社製品の設定 - 1502
自動車 - 605
自動車ディーラー - 605
自動車ディーラーのフィールド - 608
自動車ディーラーのフィールド：インポートの準備
- 1406
自動車ディーラーの管理 - 607
自動車ディーラー履歴分析サブジェクトエリア -
762
式について - 1522
実績の最適化 - 979
実地棚卸数と電子棚卸数の差異の訂正 - 485
車両 - 611
車両のサービスリクエストの追跡 - 616
車両のサービス履歴の追跡 - 618
車両のセールス履歴の追跡 - 617
車両のフィールド - 619
車両のフィールド：インポートの準備 - 1476
車両の管理 - 613
車両の財務情報の追跡 - 619
車両の製品タイプの有効化 - 615
車両所有権の更新 - 616
車両担当者フィールド：インポートの準備 - 1475
取引サイズの計算 - 358
取引交渉登録 - 349
取引交渉登録から取引先、担当者、または商談への
変換 - 359
取引交渉登録と商談の関連付け - 358
取引交渉登録のフィールド - 361
取引交渉登録のフィールド：インポートの準備 -
1402
取引交渉登録の管理 - 351
取引交渉登録の期間の終了 - 356
取引交渉登録の拒否 - 355
取引交渉登録の更新 - 357
取引交渉登録の再提出 - 355
取引交渉登録の作成 - 352
取引交渉登録の取消 - 356
取引交渉登録の承認 - 354
取引交渉登録の戻し - 355
取引交渉登録への製品のリンク - 357
取引交渉登録を変換するためのアクセスプロファイ
ルと役割の設定 - 360
取引交渉登録製品売上履歴分析サブジェクトエリア
- 759
取引交渉登録履歴分析サブジェクトエリア - 757
取引先 - 185
取引先ごとの売上の追跡 - 198

取引先チームフィールド：インポートの準備 - 1360
 取引先チーム履歴分析サブジェクトエリア - 744
 取引先とパートナーの履歴分析サブジェクトエリア - 736
 取引先とパートナーレポートサブジェクトエリア - 799
 取引先と関連取引先の履歴分析サブジェクトエリア - 739
 取引先と関連取引先レポートサブジェクトエリア - 801
 取引先と競合会社の履歴分析サブジェクトエリア - 734
 取引先と競合会社レポートサブジェクトエリア - 796
 取引先のパートナーおよび競合会社の追跡 - 194
 取引先のプライマリ担当者の変更 - 189
 取引先の管理 - 187
 取引先の管理プロセス - 182
 取引先の実績の分析 - 200
 取引先の担当者役割の追跡 - 188
 取引先フィールド - 200
 取引先フィールド：インポートの準備 - 1355
 取引先へのレコードのリンク - 189
 取引先またはテリトリーのグループに対する計画管理のシナリオ - 253
 取引先レポートサブジェクトエリア - 794
 取引先間の関係の追跡 - 195
 取引先住所分析サブジェクトエリア - 733
 取引先担当者履歴分析サブジェクトエリア - 742
 取引先売上レポートサブジェクトエリア - 793
 取引先履歴分析サブジェクトエリア - 742
 集合関数 - 940
 署名のフィールド：インポートの準備 - 1466
 商談 - 219
 商談からの取引交渉登録の作成 - 232
 商談からの特別価格リクエストの作成 - 231
 商談チームについて - 234
 商談チームレポートサブジェクトエリア - 847
 商談とパートナーレポートサブジェクトエリア - 844
 商談とパートナー履歴分析サブジェクトエリア - 772
 商談と競合会社レポートサブジェクトエリア - 842
 商談と競合会社履歴分析サブジェクトエリア - 770
 商談と売上予想について - 220
 商談のパートナーおよび競合会社の追跡 - 224
 商談の管理 - 223
 商談の管理プロセス - 182
 商談フィールド - 235

商談フィールド：インポートの準備 - 1438
 商談レポートサブジェクトエリア - 839
 商談製品売上フィールド：インポートの準備 - 1441
 商談製品売上レポートサブジェクトエリア - 846
 商談製品売上履歴分析サブジェクトエリア - 776
 商談担当者役割フィールド：インポートの準備 - 1438
 商談履歴分析サブジェクトエリア - 774
 承認用にMDFリクエストを提出 - 367
 承認用に取引交渉登録を提出 - 353
 承認用に申込書類を提出 - 343
 承認用に特別価格リクエストを提出 - 379
 照会の追加 - 213
 証券所有者 - 596
 詳細カスタムオブジェクトレポートサブジェクトエリア - 806
 詳細ページレイアウトの変更 - 640
 新規テーマの作成 - 1120
 新規の在庫調整レコードの作成 - 482
 新規ユーザーとしてのサインイン - 27
 申込書類 - 340
 申込書類のインポート - 346
 申込書類のフィールド - 347
 申込書類のフィールド：インポートの準備 - 1364
 申込書類のリコール - 345
 申込書類の管理 - 342
 申込書類の拒否 - 345
 申込書類の検討 - 344
 申込書類の作成 - 343
 申込書類の削除 - 346
 申込書類の取消 - 346
 申込書類の承認 - 344
 親金融口座の追跡 - 544
 親金融商品の追跡 - 560
 親取引先の指定 - 192
 親商談および子商談の指定 - 231
 親請求の追跡 - 574
 親保険証券の追跡 - 594
 数学関数 - 957
 世帯 - 527
 世帯のフィールド - 532
 世帯のプロファイリング - 530
 世帯の管理 - 530
 世帯レポートサブジェクトエリア - 834
 世帯履歴分析サブジェクトエリア - 763
 製品、製品カテゴリーおよびソリューションとコースとの関連付け - 405

製品、製品カテゴリおよびソリューションと試験との関連付け - 415
製品、製品カテゴリおよびソリューションと認定レベルとの関連付け - 425
製品、製品カテゴリおよびソリューションへの認定の関連付け - 434
製品カテゴリの設定 - 1501
製品カテゴリフィールド：インポートの準備 - 1458
製品のフィールド - 495
製品の商談へのリンク - 226
製品フィールド：インポートの準備 - 1458
製品履歴分析サブジェクトエリア - 782
請求 - 571
請求の管理 - 573
請求の処理 - 399
請求フィールド - 574
請求フィールド：インポートの準備 - 1379
静的ページレイアウトのカスタマイズ - 1082
設定をデフォルトに戻す - 1079
設定時における管理者テンプレートの使用 - 1018
全社レベルの警告の公開 - 1043
組み込みレポートについて - 706
損害の第一報の請求を生成するプロセス - 568
損傷 - 582
損傷の管理 - 584
損傷フィールド - 584
損傷フィールド：インポートの準備 - 1401
他のアプリケーションとの連携 - 649
他のコースへのコースの関連付け - 406
他のユーザーへのメモの送信 - 95
他のレコードタイプにリンクされたレコードタイプの例 - 66
他の試験への試験の関連付け - 416
他の認定への認定の関連付け - 435
他の認定レベルへの認定レベルの関連付け - 426
他ユーザーのカレンダーの表示 - 145
大量コール計画 - 139
単一取引先に対する計画管理のシナリオ - 252
担当チームフィールド：インポートの準備 - 1391
担当者 - 203
担当者ごとの売上の追跡 - 212
担当者チーム履歴分析サブジェクトエリア - 757
担当者に対する計画管理のシナリオ - 253
担当者のインポート - 207
担当者の管理 - 206
担当者の管理プロセス - 183
担当者の州免許 - 452

担当者の州免許の管理 - 453
担当者の州免許の追加 - 215
担当者の州免許フィールド - 454
担当者の都道府県免許フィールド：インポートの準備 - 1390
担当者の分析 - 214
担当者フィールド - 216
担当者フィールド：インポートの準備 - 1382
担当者レポートサブジェクトエリア - 819
担当者間の関係の追跡 - 211
担当者関係レポートサブジェクトエリア - 818
担当者関心事履歴分析サブジェクトエリア - 755
担当者住所分析サブジェクトエリア - 753
担当者売上履歴分析サブジェクトエリア - 756
担当者履歴分析サブジェクトエリア - 754
蓄財管理 - 527
追加の同期セッションの実行 - 674
通話の処理 - 304
添付フィールドを使用したレコードへのファイルの添付 - 102
添付資料について - 96
添付資料の使用 - 95
添付資料関連項目 - 100
添付資料設定について - 1129
電子メールとログファイルのインポート結果例 - 1485
電子メールの処理 - 311
電子署名について - 487
電子署名の確認 - 487
統計情報の確認 - 315
統合イベントキューの作成 - 1498
統合イベントについて - 1496
統合イベント設定の管理 - 1499
動的ページレイアウトの指定 - 1099
動的集合関数 - 946
同期エンジンとフィールドのマッピングについて - 662
同期セッションの発生タイミングの定義 - 672
同期設定の変更 - 673
特別価格リクエスト - 374
特別価格リクエストに対する請求の拒否 - 384
特別価格リクエストに対する請求の承認 - 384
特別価格リクエストに対する請求の提出 - 383
特別価格リクエストのフィールド - 388
特別価格リクエストのフィールド：インポートの準備 - 1469
特別価格リクエストのリコール - 380
特別価格リクエストの管理 - 377

- 特別価格リクエストの拒否 - 381
- 特別価格リクエストの取消 - 383
- 特別価格リクエストの承認 - 382
- 特別価格リクエストの戻し - 381
- 特別価格リクエストへのプログラムのリンク - 379
- 特別価格リクエストへの製品のリンク - 378
- 特別価格製品のフィールド - 386
- 特別価格製品のフィールド：インポートの準備 - 1468
- 特別価格製品を関連項目として管理 - 385
- 特別価格製品を関連項目として作成 - 385
- 特別価格製品履歴分析サブジェクトエリア - 786
- 認定 - 431
- 認定に関する認定レベル要件の記録 - 435
- 認定のフィールド - 437
- 認定のフィールド：インポートの準備 - 1361
- 認定のリクエスト - 436
- 認定の管理 - 433
- 認定リクエストのフィールド：インポートの準備 - 1363
- 認定リクエストレコードの更新 - 437
- 認定レベル - 422
- 認定レベルのフィールド - 428
- 認定レベルのフィールド：インポートの準備 - 1376
- 認定レベルのリクエスト - 427
- 認定レベルの管理 - 424
- 認定レベルリクエストのフィールド：インポートの準備 - 1378
- 認定レベルリクエストレコードの更新 - 427
- 売上予想 - 237
- 売上予想の解除 - 244
- 売上予想の確認 - 239
- 売上予想の管理 - 238
- 売上予想の更新 - 241
- 売上予想の提出 - 243
- 売上予想フィールド - 248
- 売上予想レポートサブジェクトエリア - 830
- 売上予想管理者の売上予想の管理プロセス - 184
- 売上予想詳細ページ - 246
- 売上予想定義の更新 - 1301
- 売上予想定義の設定 - 1295
- 売上予想履歴の表示 - 243
- 発信 - 307
- 販売管理 - 181
- 表示される活動レコードの制限 - 130
- 表示される取引先レコードの制限 - 193
- 複数の取引先への担当者のリンク - 211
- 複数選択ピックリストの検索について - 60
- 分析での関数の使用 - 938
- 分析のレコードの表示について - 700
- 分析の終了 - 937
- 文字列関数 - 950
- 別の従業員への活動の割り当て - 131
- 別の通貨を使用した売上予想の表示および編集 - 242
- 変換関数 - 971
- 保険 - 567
- 保険の管理 - 567
- 保険契約者の管理 - 598
- 保険契約者フィールド：インポートの準備 - 1452
- 保険証券 - 592
- 保険証券の管理 - 594
- 保険証券フィールド：インポートの準備 - 1449
- 保険対象物フィールド - 588
- 保険対象物フィールド：インポートの準備 - 1421
- 保険不動産の管理 - 587
- 補償内容 - 578
- 補償内容の管理 - 580
- 補償内容フィールド - 580
- 補償内容フィールド：インポートの準備 - 1394
- 目標 - 261
- 目標および製品に対する計画管理のシナリオ - 254
- 目標のフィールド - 264
- 目標のフィールド：インポートの準備 - 1436
- 目標の管理 - 244, 262, 635
- 目標へのレコードのリンク - 263
- 役割のアクセスプロファイルについて - 1161
- 役割のレコードタイプアクセスについて - 1197
- 役割の権限について - 1199
- 役割の設定に関するガイドライン - 1195
- 役割の追加 - 1199
- 役割管理 - 1194
- 履歴サービス割当使用量の表示 - 1051
- 例1：[表示] アクセスレベルの使用 - 1181
- 例2：[プライマリの継承] アクセスレベルの使用 - 1186
- 例3：ブックによるデータの保護 - 1188